

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE MICROS, PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS



**USO DE LAS TICS EN EL DESEMPEÑO DEL CAPITAL HUMANO DE PYMES
FAMILIARES DE GUASAVE
ESTUDIO DE CASO: FORRAJES RUBIO**

TESIS QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE MICROS, PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS

PRESENTA

LUIS ANTONIO CRESPO TOLEDO

DIRECTORAS DE TESIS

DRA. MARÍA DE LOS ÁNGELES CERVANTES ROSAS

MC. Y CPC. MAYRA PATRICIA OSUNA

Guasave, Sinaloa; marzo del 2023.



Dirección General de Bibliotecas
Ciudad Universitaria
Av. de las Américas y Blvd. Universitarios
C. P. 80010 Culiacán, Sinaloa, México.
Tel. (667) 713 78 32 y 712 50 57
dgbuas@uas.edu.mx

UAS-Dirección General de Bibliotecas

Repositorio Institucional Buelna

Restricciones de uso

Todo el material contenido en la presente tesis está protegido por la Ley Federal de Derechos de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

Queda prohibido la reproducción parcial o total de esta tesis. El uso de imágenes, tablas, gráficas, texto y demás material que sea objeto de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente correctamente mencionando al o los autores del presente estudio empírico. Cualquier uso distinto, como el lucro, reproducción, edición o modificación sin autorización expresa de quienes gozan de la propiedad intelectual, será perseguido y sancionado por el Instituto Nacional de Derechos de Autor.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial
Compartir Igual, 4.0 Internacional



CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Guasave, Sin., a marzo de 2023.

**Integrantes del Comité Académico de Posgrado
de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
de la Universidad Autónoma de Sinaloa.**

Los abajo firmantes emitimos nuestro voto de aprobación de liberación del trabajo de tesis del C. Luis Antonio Crespo Toledo, con el título denominado: Uso de las tics en el desempeño del capital humano de pymes familiares de Guasave. Estudio de caso: Forrajes Rubio.

Directoras de Tesis:

1.-Dra. María de los Ángeles Cervantes Rosas

2.-MC. y CPC. Mayra Patricia Osuna

Aprobado por los integrantes del Sínodo:

1.-Dra. Ignacia Murillo Castro

2.-Dr. José de Jesús López López

3.-MC. y CPC. Marcos Antonio García Gálvez

DEDICATORIA

A mis hijos Arath Alejandro y Ana Karem, mi gran inspiración y motivación, espero un día poder servirles de ejemplo.

A Libia, mi esposa, compañera y sobre todo amiga, que siempre ha creído en mí y me ha apoyado en todos los buenos y malos momentos, sin pedir nada a cambio.

A mis padres, porque les debo mi existencia y desde el cielo siguen cuidando de mí.

A mis directoras de tesis por su guía y apoyo brindado.

AGRADECIMIENTOS

A mis directoras de tesis Dra. María de los Ángeles Cervantes Rosas y MC y CPC. Mayra Patricia Osuna por su constante exigencia ha sabido orientarme en la realización de esta tesis, por su amistad, consejos y sobre todo por su paciencia.

A todo el claustro de doctores de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UAS por haber dirigido con exigencia los módulos del componente académico y contribuir con ello a la elevación de mi preparación profesional y ciudadana.

Al personal de la empresa Forrajes Rubio que participaron en las experiencias de campo y que pusieron a la disposición parte de su tiempo y su conocimiento.

A mi esposa e hijos por su infinita paciencia y motivación constante, así como por el espacio de tiempo familiar que me otorgaron para realizar el estudio, gracias por ser y estar.

A todos mis compañeros de estudio por su amistad.

A todas las personas que incondicionalmente me acompañaron para dar feliz término a esta investigación. A todos las más expresivas gracias.

RESUMEN

En este documento, se analiza el uso de las Tics en el desempeño del capital humano de Pymes familiares de Guasave. Estudio de caso: Forrajes Rubio, con la finalidad de proponer una estrategia de intervención del uso de las tecnologías de información y comunicación para eficientizar el desempeño del capital humano en una Pyme familiar.

Se eligió esta temática de investigación, debido a que el uso de las Tics en el desempeño del capital humano es un estudio relevante en estos tiempos, ya que el capital humano toma fuerza como tal, en la medida en que se hace más eficiente, lo cual es posible, con el mayor uso de los medios para producir.

Es una investigación de corte mixto a través de un estudio de caso descriptivo, con una recolección de datos utilizando como instrumentos la entrevista semiestructurada, la observación participante y el cuestionario apoyado con una escala de Likert.

El escenario es la empresa Forrajes Rubio, que es considerada como una mediana empresa, localizada en el municipio de Guasave Sinaloa y su principal giro es la producción y comercialización de forrajes y alimentos para animales. Los sujetos de estudio que conformaron la muestra fueron las 56 personas que integran dicha empresa.

Entre los resultados obtenidos durante la investigación se enfatiza que, el capital humano es considerado como el factor de mayor influencia para las organizaciones, por lo que, si este es capacitado en el uso de las Tics, esto se verá reflejado en la competitividad y productividad de la empresa, debido a que el conocimiento constituye el activo más valioso, ya que este puede preservarse y utilizarse de forma eficiente.

ABSTRACT

This paper analyses the use of ICTs in the performance of human capital in family SMEs in Guasave. Case study: Forrajes Rubio, with the aim of proposing an intervention strategy for the use of information and communication technologies to improve the performance of human capital in a family SME.

This research topic was chosen because the use of ICTs in the performance of human capital is a relevant study in these times, since human capital gains strength as such, to the extent that it becomes more efficient, which is possible with greater use of the means to produce.

It is a mixed cut research through a descriptive case study, with data collection using semi-structured interviews, participant observation and a questionnaire supported by a Likert scale.

The setting is the company Forrajes Rubio, which is considered a medium-sized company, located in the municipality of Guasave Sinaloa and its main line of business is the production and marketing of fodder and animal feed. The study subjects that made up the sample were the 56 people that make up the company.

Among the results obtained during the research, it is emphasized that human capital is considered to be the most influential factor for organizations, so if it is trained in the use of ICTs, this will be reflected in the competitiveness and productivity of the company, since knowledge is the most valuable asset, as it can be preserved and used efficiently.

Resumen	VI
Abstract	VII

ÍNDICE

Índice de tablas	10
Índice de figuras	10
Introducción	11
CAPÍTULO I CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	14
1.1 Antecedentes de la investigación	14
1.2 Planteamiento del problema	20
1.3 Justificación de la investigación	27
1.4 Objetivo general	28
1.5 Objetivos específicos	28
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	29
2.1 Pequeñas y Medianas empresas (Pymes) familiares	29
2.1.1 Contextualización de las Pymes	29
2.1.2 Importancia de las Pymes	32
2.1.3 Perspectivas e importancia de las Pymes familiares	37
2.2 El uso de las tecnologías de información y comunicación en las Pymes	41
2.2.1 El uso de las tecnologías de información y comunicación desde la perspectiva teórica	41
2.2.2 El uso de las tecnologías de información y comunicación en las Pymes ...	44
2.2.3 La transformación digital de las Pymes familiares	48
2.3 Desempeño del Capital Humano	52
2.3.1 Conceptos y contexto del capital humano	52

2.3.2 Teorías del capital humano	60
2.3.3 Teorías de productividad y competitividad.....	67
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	70
3.1 Método	71
3.2 Tipo de estudio	77
3.3 Muestra de la investigación	79
3.4 Escenario de la investigación	79
3.5 Diagnóstico del área de intervención	82
3.6 Modelo de intervención.....	82
3.7 Técnicas e instrumentos	85
3.8 Implementación del modelo de intervención	101
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	103
4.1 Resultados del cuestionario.....	103
4.2 Resultados de la entrevista	116
4.3 Resultados de la observación.....	119
4.4 Discusión.....	121
4.5 Propuesta de intervención	122
Conclusiones y recomendaciones	126
Referencias bibliográficas.....	129
Glosario	144
Anexos	145

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de las empresas según su número de empleados.....	34
Tabla 2 Unidades económicas y personal ocupado total según tamaño 2018	34
Tabla 3 Áreas donde se pueden utilizar las TICS en las PYMES.....	45
Tabla 4 Opciones de respuestas del instrumento.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Unidades económicas.....	35
Figura 2 Conocimientos de las TICS.....	104
Figura 3 Las TICS ayudan a la productividad.....	105
Figura 4 La empresa necesita del uso de las TICS	106
Figura 5 Inversión en tecnología	107
Figura 6 Desempeño del personal	108
Figura 7 Personal creativo e innovador	109
Figura 8 Proyección de ingresos	110
Figura 9 Eficientización del desempeño	111
Figura 10 Capacitación del personal	112
Figura 11 TICS - Productividad	113
Figura 12 Competitividad en el mercado	114
Figura 13 TICS - Competitividad	115

INTRODUCCIÓN

La actual competencia que impera en el mundo de los negocios hace necesario que tanto el cumplimiento de objetivos como el uso de las tecnologías de la información y el desempeño del capital humano sea una responsabilidad compartida, no sólo de la alta dirección. Por lo que es importante fortalecer y alinear las iniciativas de desarrollo con las estrategias organizacionales de pymes familiares, ya que solo aquellas empresas que transformen su aprendizaje de un evento aislado a un sistema, crearán mejoras perdurables en el desempeño de estas.

En la actualidad la competitividad es la fuerza que mueve y mantiene vivas a las organizaciones. En el mundo de los negocios solamente permanecen aquellas empresas que realmente cuentan con los elementos fundamentales para sostenerse ya que la globalización ha traído consigo grandes exigencias para la sociedad, lo cual provoca que dentro de las pymes familiares se hagan múltiples esfuerzos por satisfacer las nuevas necesidades de sus clientes. Sin embargo, estas acciones pueden provocar cambios internos que afectan directamente a los empleados, puesto que deben capacitarse para los nuevos procedimientos y usos de tecnologías que apoyan la eficiencia de su trabajo, así como lograr cubrir la demanda de la propia organización.

Con el afán de colaborar en el estudio y el análisis de temas de relevancia social y económica, y con ello, proponer un modelo de intervención para atender la situación abordada, se llevó a cabo la presente investigación, la cual tiene por nombre *Uso de las tics el desempeño del capital humano de pymes familiares de Guasave. Estudio de caso: Forrajes Rubio*.

El objetivo general de esta investigación radica en proponer una estrategia de intervención del uso de las tecnologías de información y comunicación para eficientizar el desempeño del capital humano en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V., con la intención de proporcionar información útil para plantear estrategias de mayor racionalidad, mejores procesos administrativos y algunas ideas sobre otras formas de actuar.

De igual forma, a partir de esta tesis, se pretende favorecer a los estudiosos del tema, porque los acercará a información más actualizada sobre el comportamiento de las Pymes que siguen creciendo en nivel de importancia.

Este trabajo se encuentra organizado a partir de cuatro capítulos centrales y sus respectivos apartados, los cuales presentan una secuencia lógica respecto a la presentación, argumentación teórica y análisis del objeto de estudio, con la finalidad de facilitar la lectura y el entendimiento del tema de investigación, por parte del lector.

En el primer capítulo, titulado *Construcción del objeto de estudio*, se explican los antecedentes, los cuales se seleccionaron considerando su relevancia en cuanto a la revisión de las diferentes organizaciones, ya que todos los sectores de actividad presentan condiciones competitivas basando su ritmo en los avances tecnológicos, lo cual se presenta como una necesidad competitiva y por esa misma situación, una necesidad para existir; mientras que en el planteamiento del problema se presenta con la intención de precisar la problemática que existe actualmente en relación al tema de estudio.

Dentro de este mismo capítulo se incluye la justificación, la cual brinda una explicación clara acerca de cómo surge el interés por el problema, la importancia que tiene, así como los beneficios que se obtendrán por medio de la investigación. Por último, se abordan el objetivo general y los objetivos particulares, dichos datos fueron de gran importancia para orientar el estudio del tema.

El segundo capítulo, denominado *Marco teórico*, hace alusión a las bases teóricas que fundamentan este trabajo, es por ello, que se da a conocer los diferentes apartados en los que se explica el tema de estudio, a partir de la postura de distintos autores. Este capítulo, inicia retomando lo relacionado a las pequeñas y medianas empresas (Pymes) familiares, posteriormente, se habla sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación en las Pymes, y, por último, se retoma lo referente al desempeño del capital humano.

En el tercer capítulo, que lleva por nombre *Metodología de la investigación*, se expone el método a través del cual se realizó esta investigación, el cual es el mixto; se

utilizó un estudio de caso, así mismo se presentan las técnicas y los instrumentos utilizados para la recopilación de datos sobre el objeto de estudio; se informa acerca del escenario en que se llevó a cabo el trabajo empírico y los sujetos que participaron en dicho estudio, de igual manera se da a conocer el diagnóstico del área de intervención, se presenta el modelo de intervención y su respectiva implementación.

El capítulo cuarto, titulado *Análisis, Interpretación y Resultados de la investigación* se plasmaron los resultados de la aplicación y análisis de los instrumentos en cada una de las categorías, mismas acciones que dieron un punto concreto de reflexión que dilucidó el tamaño del problema y que sirvieron como referencia para catalogar la manera de eficientizar el desempeño del capital humano en dicho estudio de caso.

Por último, se dan a conocer las conclusiones a las que se llegaron al término de la investigación, delimitando en qué medida fueron alcanzados los objetivos planteados. De igual manera, se presentan las referencias bibliográficas consultadas y retomadas a lo largo del trabajo; además del glosario y los anexos en los que aparecen las evidencias de los instrumentos empleados en el trabajo de campo.

CAPÍTULO I

Las TICS y el desempeño del capital humano

Los procesos de las organizaciones, en todos los sectores de actividad, presentan condiciones competitivas basando su ritmo en los avances tecnológicos, lo cual se presenta como una necesidad competitiva y por esa misma situación, una necesidad para existir. El uso de las TICS en el desempeño del capital humano es un estudio relevante en nuestro tiempo, ya que el capital humano toma fuerza como tal, en la medida en que se hace más eficiente, lo cual es posible, con el mayor uso de los medios para producir.

1.1 Antecedentes de la investigación

De acuerdo con Freyre (2019), en su documento para ostentar el grado académico de Magíster en Administración con mención en Mercadotecnia en Lima, Perú, titulada *Tecnologías de la comunicación e información y su impacto en las estrategias competitivas de las micro y pequeñas empresas*. Esta investigación, tiene como objetivo principal “identificar los factores críticos que enfrentan estas MYPE para la incorporación de las TIC en los procesos de marketing, los cuales pueden facilitar o impedir la creación de ventajas competitivas, entendidas estas como ventajas en costes, diferenciación y/o segmentación” (Freyre, 2019, p.xi).

Este estudio fue de corte cuantitativo con nivel descriptivo y método inductivo. La población se conformó por las MYPE de la Ciudad de Lima, de las cuales se ha obtuvo una muestra de 147 empresas, aplicando un cuestionario a los empresarios de cada una de ellas.

Las conclusiones obtenidas fueron: El uso de la computadora por parte de los empresarios MYPE, hombres y mujeres es una actividad realizada por la totalidad de ellos; sin embargo, su aplicación para los procesos internos de sus empresas es bajo, solo el 20% de los entrevistados, manifiesta algún tipo de uso con software especializado, especialmente vinculado a procesos contables y declaración de impuestos.

Otra de las conclusiones a las que llegó Freyre (2019), fue que el uso de internet para algún proceso de la empresa también es bajo, más del 80% de los encuestados reconoce que el uso de internet para procesos empresariales no es una práctica frecuente en su quehacer empresarial, a pesar que el primer contacto con el internet es la promoción de sus productos, solo 6.8% manifiesta tener un nivel alto de inversión en acceso a servicios de alta tecnología, es decir tienen web, dominio e invierten en hosting y hacen seguimiento activo con personal dedicado.

De igual forma, concluye que los empresarios en general, no se muestran del todo convencidos de los beneficios del uso de las TIC, con lo cual, según su propia percepción, no destinan un adecuado nivel de inversión en equipos de tecnología básica que permita implementar el uso de las TIC como son los equipos de mayor tecnología con acceso a internet dedicado, con los cuales se puede tener una ampliación del mercado al ofertar los productos y servicios en un entorno que exige cada vez más equipamiento de alta tecnología.

Por otro lado, el desconocimiento que existe sobre la aplicación de las herramientas TIC en las empresas y la poca experiencia en la aplicación de estas herramientas a procesos vinculados a información de mercado, publicidad y promoción, son esporádicos, no se impulsa el uso de plataformas ni se generan condiciones para mejorar sistemas, porque además no se cuenta con personal especializado ni con software sofisticado. Todos estos hallazgos permiten deducir que el uso y acceso a las TIC y a su principal herramienta, el internet, no garantizan por sí solos su aprovechamiento para el desarrollo de ventajas competitivas que les permita crear estrategias competitivas.

Sin embargo, al encontrar una relación entre la valoración de la confianza en el uso de internet para transacciones y la creación de ventajas que permita a los empresarios de las MYPE generar estrategias competitivas para sus productos o servicios, se considera que este es un factor que debe impulsarse desde el gobierno con políticas que garanticen mayor conocimiento y mayor acceso con seguridad al aprovechamiento de estas poderosas herramientas para atender un mercado cada vez más globalizado y virtual.

En otra investigación, pero ésta efectuada en Ecuador, Pesántez (2017), en su tesis para optar el grado académico de Doctora en Ciencias Administrativas titulada *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*. En palabras del autor, este trabajo doctoral trata “del capital humano y la incidencia que éste tiene sobre la competitividad de las PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador” (p.ix).

Este estudio se centró en los conocimientos del capital humano que generan innovación, ya que, como manifiesta Stuart-Mill (1848), una población más preparada puede innovar más y lógicamente alcanzar valiosos niveles de competitividad empresarial; del mismo modo aplica otro factor importante que es la creatividad del capital humano que genera productividad, ya que como bien lo indica Fernández de Barrena (2003), el hombre es creativo por naturaleza y tiende a crecer y a desarrollarse de maneras que no le vienen dadas, se manifiesta de una manera propia en todas las acciones que realiza, esto da lugar a que con su trabajo creativo permita a la organización seguir creciendo y manteniéndose en el mercado.

Uno de los resultados obtenidos por Pesántez (2017, p.ix), fue que el capital humano de las organizaciones:

Es el pilar fundamental para que se lleven a cabo todos los procesos al interior de la misma y se alcancen las metas requeridas, por tal motivo es necesario continuar formando, capacitando y valorando a este capital que, a través de sus ideas, pensamientos, innovaciones y su creatividad es capaz de influir de manera positiva en los resultados de las empresas.

Dicha investigación fue corte cuantitativa, con una muestra de 124 empresas, para el levantamiento de la información se hizo uso de la encuesta, y los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS24.

Otra investigación realizada, pero en la Cd. de México por Flores (2019), en su tesis titulada *Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en una PyME de reclutamiento de personal*, señala que el objetivo es diseñar una propuesta que sirva como guía del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los

procesos del área de Capital Humano, para crear valor en una PyME de reclutamiento de personal. La investigación utilizó un enfoque documental y descriptivo, ofreciendo una visión de las TIC en una PyME de reclutamiento de personal en su departamento de Capital Humano.

Los puntos o hallazgos importantes que se encontraron en esta investigación consideran la importancia de los trabajadores en la organización y que son de gran valor, la identificación de las partes de la organización, así como el establecimiento de jerarquías permite mayor comprensión en ella, conociendo cómo funciona cada una de sus partes posibilita comprender la totalidad de la organización, premisa importante de la teoría de los sistemas, conocer la relación de todas las partes en la organización a su vez permite que la difusión de la cultura corporativa, objetivos y metas sea más eficaz, es necesario que todos los colaboradores estén enterados de los cambios en la organización.

Uno de los hallazgos en la investigación hace énfasis en el reconocimiento de los empleados de la organización, actualmente, el talento de los colaboradores es motivado e incentivado, el conocimiento en las organizaciones tiene gran valor y es responsabilidad de la dirección enfocar el conocimiento a la generación de competitividad.

Otro de los puntos encontrados trata de la seguridad informática, como se mencionó, aunque la tecnología generalmente se utiliza con fines de avance, en algunas ocasiones también es usada de manera negativa, perjudicando a terceros, por esto, la importancia de contar con herramientas que hagan frente a amenazas que pudieran afectar a la organización, especialmente con información delicada como datos personales, bancarios y confidenciales de la organización, la norma ISO 27000 plantea un marco para la protección de datos, sugiriendo como enfrentar posibles riesgos.

Además de esto, otro punto necesario para considerar implementar una estrategia de TIC, es dar claridad a los procesos que inciden en el área, en este caso en el departamento de Capital Humano de una organización, conocer y tener

expuestos los procesos que llevan a cabo en el departamento permite reconocer errores que se pueden estar cometiendo, ver las áreas de oportunidad para mejorar problemáticas para entender si la mejor forma de automatizarlas es haciendo uso de las TIC.

Zazueta y Ochoa (2019), en su estudio realizado en México titulado *Componentes del capital humano: Indicadores y perspectivas de medición*, dicho estudio se llevó a cabo con el objetivo de “describir los componentes e indicadores del capital humano, esto con la finalidad de tener una concepción más clara de cómo se identifica dicha variable para su desarrollo y medición” (p.1).

Dicho estudio se realizó mediante el método de revisión de literatura de las diferentes bases de datos a las que se tuvo acceso, con el fin de proponer como principal aportación los componentes e indicadores del capital humano más representativos.

Las conclusiones a las que se llegó fueron que identificó que existían dos vertientes estudiadas en torno a los indicadores de capital humano, en primer lugar, que los pioneros clave en la historia del capital humano han sido economistas y, en segundo lugar, los indicadores de medición en empresas y país o región. Siendo importante, además, agregar que, en ambas vertientes, es el capital humano mediante el desarrollo de todo ese conjunto de elementos que lo conforman (formación, experiencia, habilidades, competencias, conocimientos, carácter innovador y propositivo) el que mueve cualquier organización y en conjunto al país entero.

En otro estudio efectuado en México por Camarena y Saavedra (2018), en su artículo de investigación titulado *Las prácticas de capital humano en las Pymes de la Ciudad de México*, con el objetivo de “realizar un diagnóstico del uso de las prácticas de capital humano en las Pymes del Distrito Federal, para conocer su adopción por parte de este sector empresarial y establecer su relación con el tamaño de las empresas y el nivel de estudios del empresario” (p.5).

Esta investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 300 empresarios voluntarios de diversos giros. Para recabar los datos, se hizo uso de la

aplicación de un cuestionario estructurado y directo a cada uno de ellos, donde los ítems versaron sobre las características de la empresa y el empresario, así como de las variables de recursos humanos. Para determinar la validez del instrumento de medición, se hizo uso del programa alfa de Cronbach, el cual arroja resultados con un 95% de confiabilidad

Los principales hallazgos demuestran que “las prácticas de capital humano se están comenzando a utilizar, sobre todo en las microempresas; y que existe una relación positiva entre el tamaño de la empresa y el nivel de estudios del empresario con la utilización de un organigrama” (Camarena y Saavedra, 2018, p.5). Así mismo, establecieron que existe una relación positiva entre el nivel de estudios del empresario y la adopción de prácticas de capital humano en las Pymes.

Otra investigación efectuada también en México, por García y Chávez (2017), en su artículo *Indicadores para medir el capital humano en micro, pequeñas y medianas empresas en México*, mencionan que:

Por medio de una investigación documental y bibliográfica, se analizarán los indicadores que se deben tomar en cuenta para medir el capital humano, como una variable que al desarrollarse propicia la eficiencia, productividad y crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), las cuales promueven en sus entornos locales y regionales una dinámica económica que incide en una mejor calidad de vida de las personas que integran esa misma sociedad local o regional, y que a partir de ello se refleja la generación de lo que se puede llamar desarrollo local. (p.167)

Entre los hallazgos se encuentra una lista de los indicadores, que desde diferentes representaciones se usan de manera habitual para valorar el capital humano los cuales son: Años medios de estudio, Experiencia (años en mercado laboral), Capacitación y/o educación continua, Salud, Capacidad de uso de TICs, Profesionales con postgrado y/o especializaciones, Características de la escuela, Índice de motivación, Número de profesionales con alta categorización externa. Es importante determinar de manera clara que mide cada indicador, para dar objetividad a la

investigación; en función de la característica que se midió, se puede saber cómo se ha de mejorar. Es este el caso de los indicadores que ahora se presentan, estos ayudan para medir y mejorar el capital humano en las MIPYMES en México, a partir de las cuales se impulse el desarrollo local.

En el plano local, Meneses (2017), en su artículo *Las tecnologías de la información y la competitividad en las empresas familiares. Estudio de caso: una empresa comercializadora de flores de la ciudad de Guasave*; en palabras de la autora, la investigación hace alusión a que:

Hoy en día, la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación (TICS) en las empresas familiares, posibilita llevar un eficiente control en las actividades; la implementación de las TICS favorece mantenerse en el mercado, ir a la vanguardia y, desde luego, genera rendimientos acordes a las expectativas de las organizaciones. (Meneses, 2017, p.461)

Este artículo se sustenta en el enfoque cualitativo bajo un estudio de caso de tipo explicativo y evaluativo con el fin de profundizar en el objeto de estudio. La muestra la conformaron 11 personas, que es el total de la población de dicha empresa. La información se recabo por medio de una entrevista compuesta por 24 preguntas, la cual fue aplicada al propietario y a 6 de los 10 empleados que conforman la microempresa, siendo estos seleccionados a través de una muestra no probabilística; encontrando como hallazgo una influencia positiva de las tecnologías, por lo que la utilización de este tipo de herramientas en las organizaciones puede constituir una ventaja competitiva.

1.2 Planteamiento del problema

En los últimos años, en los ámbitos empresariales y académicos se ha incrementado la importancia de las funciones del área de recursos humanos para recluir y retener al personal de la empresa, como clave para la creación de atributos competitivos en los negocios, a través del incremento y perfeccionamiento de las actividades de gestión del recurso humano.

A juicio de Barreto y Azeglio (2013, p.1140), “la gestión del capital humano está viviendo cambios radicales en su concepto y aplicación, convirtiéndose en factor esencial para el logro de las ventajas competitivas de la empresa, como son los recursos financieros, tecnológicos y de otro tipo”. Así como también están aceptando modificaciones, los procesos de gestión y de evaluación de competencias con la finalidad de ajustarse a las nuevas exigencias de los escenarios del siglo XXI.

En palabras de Chiavenato (2011):

El crecimiento exige mayor complejidad en los recursos necesarios para ejecutar las operaciones, ya que aumenta el capital, se incrementan la tecnología, las actividades de apoyo, etc.; además provoca el aumento del número de personas y genera la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas indispensables para mantener la competitividad del negocio, así se garantiza que los recursos materiales, financieros y tecnológicos se utilicen con eficiencia y eficacia, y que las personas representen la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito organizacional: constituyen la competencia básica de la organización, su principal ventaja competitiva en un mundo globalizado inestable, cambiante y competitivo en extremo. (p.4)

En la economía global, que surge de la producción y competencia basadas en la información, el capital humano se caracteriza por su independencia, su regionalización, la creciente diversificación dentro de cada región, su inclusividad selectiva, su segmentación excluyente. “Por eso dedicar tiempo y recursos a adquirir, mantener y desarrollar las competencias de los recursos humanos de la empresa pasa a ser un objetivo estratégico fundamental” (Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 2001, p.27).

La actualidad de la empresa contiene mayores desafíos, pues se ha generado un ambiente de competencia regional e internacional ampliando las posibilidades de mercado, pero incrementando el riesgo debido a la turbulencia de estos procesos que crean incertidumbre. En estas condiciones las empresas experimentan la necesidad de un mayor cuidado en las decisiones. Los procesos administrativos y la integración

de personal capacitado en áreas específicas son parte de la lógica actual de las organizaciones.

Desde el punto de vista de Münch (2010, p.15):

El capital humano está integrado por personas, que proporcionan a la organización talento, trabajo, creatividad y esfuerzo para la realización de sus objetivos. Las personas son el corazón de la empresa, ya que le dan vida, y la administración del capital humano proporciona las herramientas necesarias para su formación, integración y desarrollo.

“Es precisamente esta relación con la estrategia lo que convierte a la formación en una variable estratégica y un elemento de competitividad” (Baltanás, 1996, p.28).

En opinión de Münch (2010):

Administración o gestión del capital humano es el proceso cuya finalidad es lograr un mejor desempeño, aprovechamiento, acrecentamiento y mejora de las capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y competencias de personal, con la finalidad de establecer un clima organizacional óptimo que mejore la productividad y calidad, y consecuentemente el desarrollo de la organización y de los hombres que la integran. (p.14)

Del mismo modo, la gestión del capital humano se puede definir como un conjunto de decisiones integradas sobre las relaciones de empleo que influyen en la eficacia de los empleados y las organizaciones, y por otro lado se puede considerar como una función de la organización relacionada con la provisión, el entrenamiento, el desarrollo, la motivación y el mantenimiento de los empleados. (Chiavenato, 2011, p.9)

Interpretando a Condori y Quispe (2001, citado en Hernández, 2009), “las empresas enfrentan cuatro cambios de paradigmas que impactan en ellas: nueva tecnología, el nuevo ambiente de negocios, el nuevo orden geopolítico y la nueva empresa como una organización abierta e interconectada” (p.11-12).

La necesidad de proceso administrativo se encuentra primeramente en el cuidado de los recursos, donde se requiere la suficiente medición en la planeación eficiente, generando las condiciones para tratar las situaciones de riesgo y eliminar el limitado proceso decisorio de prueba y error.

Las condiciones de organización y dirección encuentran peso en la necesidad de una eficiente gestión en todos los sentidos de la administración del personal y de los recursos materiales, lo cual presenta gran relevancia en estos tiempos, debido a las nuevas exigencias del personal, moviendo el comportamiento y clima organizacional en base a las necesidades y expectativas.

El control administrativo actual contradice los procesos flexibles de las décadas recientes, pues en estos tiempos se debe establecer la medición para combatir la incertidumbre en procesos adecuados de evitamiento del riesgo. Para ello, y con la finalidad de ser parte estratégica del desarrollo de las funciones clave en las organizaciones, el gerente o alto directivo debe poseer y aplicar toda una mezcla de habilidades, es necesario saber cómo puede ayudar a la organización a competir en el ambiente de los negocios en la actualidad y cómo puede contribuir a su supervivencia en el futuro.

La empresa motivo de esta investigación no documenta sus procesos administrativos, es decir, no se lleva un registro de manera ordenada ni controlada de su manejo, todo se hace de manera empírica y en basa a la experiencia de los socios que integran la sociedad. Esta organización ha crecido considerablemente gracias a que en el mercado regional y estatal existe una mínima competencia en su giro. Sin embargo, su estructura organizacional es muy deficiente, pero a su vez cuentan con un gran número de fortalezas y debilidades no identificadas por sus propietarios debido a que todo es realizado de manera empírica ya que ninguno de ellos posee conocimientos sobre administración.

La parte directiva de las organizaciones actualmente presenta mayores problemas debido a la complejidad de los factores del proceso administrativo. La gestión de personal requiere de los conocimientos y propuestas de las teorías

psicológicas y los estudios de relaciones humanas, teorías de comportamiento, para ubicar la conducta en el clima organizacional, identificando la motivación, la adaptabilidad, la identidad, la satisfacción, las necesidades y demás factores que alimentan la turbulencia de los elementos internos y externos de la organización.

Por lo anterior, se procedió a realizar un diagnóstico general de las condiciones de los directivos y trabajadores de Guasave, Sinaloa, buscando identificar las capacidades necesarias para la gestión del capital humano. El muestreo exploratorio se llevó a cabo en 5 empresas de la ciudad de Guasave, donde 21.4% de ellas son consideradas empresas de servicio; 21.4% del ramo industrial y 50% comercial y 7.2% otras actividades.

Los resultados obtenidos dan muestra de las debilidades que se tienen en el municipio de Guasave, en lo que respecta al conocimiento del proceso administrativo, así como también que el directivo carece de conocimiento y habilidades para ejercer sus funciones. El recurso humano coincide en que las decisiones son tomadas solamente por el dueño de la empresa y solo en ocasiones se toman en cuenta las ideas de los trabajadores, por ello desconocen los objetivos a alcanzar y por ende no se logra la competitividad en las organizaciones.

Desde el punto de vista de Pesántez (2017), en su documento *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*, el cual versa sobre los conocimientos del capital humano en cuanto a la innovación y la creatividad. La situación descrita es producto de que estas funciones son realizadas por personal que no tiene la preparación suficiente para hacerlo. Debido a esto, Pesántez (2017), afirma que Ecuador ha invertido en la formación y capacitación del capital humano, conscientes de que la única forma de conseguir el crecimiento y desarrollo de un país es con una buena preparación de su gente, no obstante, en la actualidad el porcentaje de capital humano formado es muy bajo.

De continuar con la problemática descrita, si el país presenta carencia en el talento humano con habilidades, tendrá dificultades para apropiarse de las nuevas

tecnologías, pues no contarán con las capacidades necesarias para entenderlas y adaptarlas a su contexto.

Si Ecuador en un futuro decide invertir en talento humano, obtendrá beneficios positivos, ya que una población preparada puede innovar más, así mismo, si cuenta con un capital humano creativo, pueden alcanzar altos niveles de competitividad y productividad en las organizaciones (Pesántez, 2017).

En el plano nacional, las organizaciones en el mundo son uno de los motores principales para el desarrollo de cada país, en la actualidad las pequeñas y medianas empresas (PyMES) son un elemento importante en la economía del país, más del 90% de la totalidad de empresas existentes son PyMES, así mismo representan las principales fuentes generadoras de empleo. En México las PyMES presentan una deficiencia en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para la medición del capital humano (Flores, 2019).

El problema descrito representa un desafío ya que existe aún desconfianza en estrategias tecnológicas, principalmente por desconocimiento de las mismas, por considerar que la tecnología no es indispensable para la mejora de sus procesos. Esta situación obedece entre otras cosas a factores como la falta de conocimiento por parte de los directivos para el manejo del recurso humano, proceso administrativo, reclutamiento y capacitación de personal, generando con ello, poca calidad en el capital humano.

Lo descrito anteriormente por Flores (2019), puede llevar a las PyMES a incorporar en sus organizaciones capital humano con poca preparación, experiencia en el ramo, provocando con ello que no se logre los objetivos y por ende su competitividad.

Los escenarios futuros que le esperan a la empresa al hacer uso de las TIC en estas organizaciones pueden significar una estrategia ideal si se incorporan a los procesos de gestión del recurso humano, ya que les permitirá mejorar la parte administrativa, operacional y la planeación de decisiones del Capital Humano.

Pregunta principal:

- ¿Cuáles son las acciones a implementar para efficientizar el desempeño del capital humano con el uso de las tecnologías de información y comunicación en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V.?

Preguntas específicas:

- ¿Cuál es la situación que se tiene en el desempeño del capital humano relacionado al uso de las tecnologías de información y comunicación en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V.?
- ¿Cuáles son las estrategias a implementar para efficientizar el desempeño del capital humano en relación al uso de las tecnologías de información y comunicación en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V.?

La presente investigación fue realizada mediante la modalidad de un estudio de caso, y tuvo como escenario a la empresa Forrajes Rubio de Guasave, SA de CV, que es considerada como una mediana empresa, localizada en la comunidad de Caimanero del municipio de Guasave, Sinaloa, México. El giro de dicha empresa es industrial, siendo su actividad principal la elaboración y comercialización de forrajes y alimento para animales, tales como: caballo, ganado de engorda y lechero, ganado porcino, ganado bovino, gatos, conejos y aves de corral. Sus productos son alimentos balanceados y certificados, además cuentan con una nueva línea de producción de alimento para perros con la marca registrada de Rubidog.

Su área de distribución abarca la península de Baja California y los estados de Sonora, Sinaloa, Nayarit. Además, cuenta con diferentes puntos de venta distribuidos en el municipio de Guasave. Sus productos son elaborados con insumos de productores locales y poseen formulas patentadas para la elaboración de sus alimentos.

El tiempo empleado para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación fue del año 2021 al 2022.

1.3 Justificación de la investigación

Los conceptos clave que se abordan en los siguientes trabajos analizados para la construcción del estado del arte son: Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), Capital humano, Desempeño, Pymes. Ninguna investigación lleva el mismo rumbo de la presente, sin embargo, plantean un marco metodológico que ayuda a situar esta investigación sobre los beneficios del uso de las tecnologías de información en el desempeño del capital humano en las Pymes familiares de Guasave.

De acuerdo con Ortiz y Hernández (2019):

Los conceptos de sociedad de la información y sociedad del conocimiento son muy importantes para las Pymes, por cuanto este tipo de empresa está llamado a convertirse en un ente competente y competitivo que genera productividad, desarrollo e innovación en el marco de la globalización, sobre todo en su interacción con las TIC. (p.36)

Por ello, la mejor justificación para esta investigación es que la empresa Forrajes Rubio de Guasave, SA de CV donde se llevará a cabo el estudio de caso, presenta dificultades en lograr el mejor desempeño de su personal, esto debido a que los directivos carecen de conocimientos administrativos y a su vez no hacen uso de las tecnologías de información y comunicación en sus controles, provocando con ello que no se logren los objetivos y por ende su competitividad.

Toda empresa tiene un común denominador, y es que están conformadas por seres humanos que se unen para obtener un beneficio mutuo; y de las actividades que cada uno de ellos realice dependerán los avances, logros y éxitos de sus organizaciones, por ello, es que son considerados como uno de los elementos más importantes para una eficacia empresarial.

Lo que distingue a una organización de otra son sus integrantes y las habilidades que estos poseen para usar sus conocimientos en el momento requerido. No hay que perder de vista que el recurso humano es uno de los elementos esenciales en toda empresa. Por ello, con este trabajo se quiere profundizar en cómo, con el uso de las tecnologías de información y comunicación se puede lograr un mejor desempeño del

capital humano dentro de las Pymes, ya que uno de los objetivos principales que persiguen las empresas sobre los trabajadores son: desempeño y eficacia.

En suma, las Pymes enfrentan problemas relacionados con la cantidad y la calidad del capital humano y de las competencias en la región, lo que supone una barrera importante al aumento de su productividad. Esto constituye un reto clave para América Latina. La expansión del crecimiento potencial en la región, la mayor capacidad de competir e innovar en la economía global y la creación de empleo y de oportunidades para la sociedad latinoamericana requieren fortalecer y dinamizar el sector de las pequeñas y medianas empresas. Por estas razones es necesaria una reflexión sobre el papel que puede desempeñar el uso de las tecnologías de la información y comunicación para afrontar ese desafío. (OCDE, 2013, p.143)

El análisis de este tema es fundamental para las pequeñas y medianas empresas familiares de la región de Guasave, y por ende para los directivos de la empresa Forrajes Rubio de Guasave, SA de CV, ya que les dará información útil para plantear estrategias de mayor racionalidad, mejores procesos administrativos y algunas ideas sobre otras formas de actuar. Así mismo les será de utilidad a los estudiosos del tema, porque los acercará a información más actualizada sobre el comportamiento de las Pymes que siguen creciendo en nivel de importancia.

1.4 Objetivo general

- Proponer una estrategia de intervención del uso de las tecnologías de información y comunicación para eficientizar el desempeño del capital humano en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V.

1.5 Objetivos específicos

- Diagnosticar las condiciones del uso de las tecnologías de información y comunicación en el desempeño del capital humano en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V.
- Determinar las estrategias del uso de las tecnologías de información y comunicación relacionadas al desempeño del capital humano en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

Toda investigación permite el fortalecimiento del pensamiento crítico del ser humano. Si bien, puede resultar una ardua tarea, en algún momento todos tendrán que asumir ese reto que permitirá generar conocimiento.

Este capítulo tiene la finalidad de dar fundamento teórico a la investigación a partir de diversas referencias, planteamientos, posturas y perspectivas de diferentes autores de renombre y precursores respecto a tema de indagación.

2.1 Pequeñas y Medianas empresas (Pymes) familiares

Actualmente las pequeñas y medianas empresas (Pymes) familiares, desempeñan un papel fundamental como agentes de estabilización social y fuentes de innovación, contribuyendo a la disminución de la pobreza a través de sus fuentes de trabajo y al proceso general de desarrollo económico participando activamente en un proceso que es evolutivo. Es decir, este tipo de empresas necesitan implementar estrategias de desarrollo e innovación que les permita permanecer o sobrevivir en el ambiente y no lleguen a perecer, ya que están puntualizadas como generadoras de empleos.

2.1.1 Contextualización de las Pymes

Cantera, Muñoz y Cortés (2016, citados en Peinado, 2019), señalan que el término “Mipyme” es el acrónimo de micro, pequeña y mediana empresa, pudiendo ser de tipo mercantil, industrial y de servicio, compuesta de un número reducido de trabajadores y registrando una moderada facturación de ingresos, más sin embargo, son el segmento de la economía que representan el mayor número de unidades económicas y de personal ocupado a pesar de presentar grandes obstáculos de crecimiento y supervivencia, por falta de liderazgo, financiamiento y experiencia.

A nivel internacional las economías muestran avances por distintos factores (sociales, políticos, económicos, culturales, entre otros) de una manera inmediata pero algunas veces compleja. El Producto Interno Bruto (PIB), es un indicador que concentra la información económica respecto a la fabricación de productos y servicios en un periodo de un año y el cual es conformado por la participación de las empresas privadas, sin importar su tamaño (micro, pequeñas, medianas o grandes empresas).

En palabras de Ruvalcaba y Ramírez (2016), comentan que los gobiernos enfocan su interés en las grandes empresas, ya que estas cuentan con mayores márgenes de rentabilidad y productividad, mayores empleos, diversidad de productos y servicios, así como, una participación mayor en los mercados internacionales a través de empresas multinacionales, sin embargo, este tipo de empresas logran sobrevivir gracias al suministro de los insumos o materias primas, productos terminados y de las actividades que derivan de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes), las cuales tienen una participación considerada en la economía nacional.

Algunos autores como Dababneh & Tukan (2007, p.2, citados en García, 2019), para definir una Pyme concluyen que:

Basándonos en los resultados de la investigación y varias evaluaciones y medidas, lo que sigue es nuestra recomendación sobre los indicadores que deben utilizarse para definir una empresa como Pyme: El nivel de empleo es un indicador obligatorio que toda empresa debe considerar a fin de definirse como una Pyme. Las Pymes son las empresas que emplean entre 10 y 99 empleados. Las pequeñas empresas son las que emplean entre 10 y 49 empleados, y las medianas empresas serían las que emplean entre 50 y 99 empleados. (p.109)

Las Pymes, según Cleri (2007, citado en Ortiz y Cuevas, 2017), “Son entidades diferentes de *las grandes empresas* (GEs). No son su réplica “enana” ni su etapa infantil. Sólo algunas llegan a ser grandes, mientras que el resto mantiene la dimensión que le da origen y razón” (p.4).

En la actualidad las mipymes desarrollan sus actividades en un entorno altamente dinámico, donde los cambios se han vuelto una constante diaria, por lo que el conocimiento de bases administrativas y el uso de las tics, es esencial para un correcto y eficiente funcionamiento de las organizaciones, lo cual permite orientar la acción y ejecución de los esfuerzos de la empresa, disminuyendo la incertidumbre y riesgo ante los cambios.

Para Correa, Leiva y Stumpo (2020, citados por Dini y Stumpo, 2020):

Las mipymes son un elemento básico en el continente americano, lo que se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo. Ello se contrapone a una participación en el producto interno bruto (PIB) regional de tan solo el 25%, situación que contrasta con la de los países de la Unión Europea, donde esta cifra alcanza, en promedio, el 56%. (p.9)

De acuerdo a Serna y Delgado (2007):

Las Pequeñas y Medianas Empresas se caracterizan por tener un alto grado de adaptabilidad ante cambios en su entorno, principalmente ante efectos nocivos en el ambiente macroeconómico, no obstante, las Pymes enfrentan diferentes problemas debido a sus propias características, como son:

- Participación limitada en el comercio exterior.
- Acceso limitado a fuentes de financiamiento
- Desviación a los sectores de financiamiento
- Capacitación deficiente de sus recursos humanos
- Falta de vinculación con el sector académico
- No tienen una cultura de innovación de procesos y desarrollo tecnológico.

(p.7)

En relación a este punto, Valdés y Sánchez (2012), manifiestan que:

En su gran mayoría las MIPYMES en Latinoamérica son organizaciones informales, surgidas de los procesos de atomización social producto de la

integración de estas economías al proceso de globalización, con el uso de un paradigma de política económica neoliberal monetarista, sin que se hayan operado cambios profundos en las estructuras competitivas de la actividad empresarial, ni en el marco jurídico institucional que permite el funcionamiento de la actividad económica. (p.138)

Por su parte, Tejeda et al. (2019, cita a Cervantes, Ballesteros y Hernández, 2012), quienes afirman que “La globalización ha impulsado a las empresas a iniciar el proceso de internacionalización de sus actividades comerciales, de innovación y desarrollo tecnológico en su afán por ser más competitivas” (p.8).

Rivero et al. (2000), argumentan que:

Microempresa debe hacer referencia a una pequeña unidad socioeconómica de producción, comercio o prestación de servicio que para su creación no requiere de grandes inversiones de capital, con mucha adaptación al cambio y que pueden orientarse hacia el mercado con mayor rapidez y facilidad que otras empresas. (p.41)

De igual forma, reconocen que el tamaño de las microempresas determina la incidencia en la productividad y eficiencia, el desarrollo de capacidades innovadoras, la identificación de nichos de mercado con mayor facilidad, simplificando la adaptación de nuevas tecnologías a los procesos productivos.

Por todo lo anterior, se debe tomar en cuenta, de que, en el futuro, hay que destinar el fomento de las Pymes más a aquellas empresas que tienen potencial de crecimiento en mercados competitivos y pueden contribuir a mejorar la estructura industrial.

2.1.2 Importancia de las Pymes

El surgimiento de las empresas se dice que se origina con mayor regularidad con la división del trabajo, es decir con la agrupación de las diferentes actividades de los

trabajadores para fabricar uno o más productos, pero el auge de las empresas se da con la revolución industrial.

En el caso de México, se reconoce la importancia económica y social de este tipo de organizaciones, según el Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas (TERCERA SECCIÓN SECRETARÍA DE ECONOMÍA, 2009), publicado en el Diario Oficial de la Federación el día martes 30 de junio de 2009 y vigente a la fecha, se reconoce por parte de la Secretaría de economía la importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas considerando que son:

Un elemento fundamental para el desarrollo económico de los países, tanto como por su contribución al empleo, como por su aportación al producto interno bruto, constituyendo en el caso de México, más del 99% del total de las unidades económicas del país, representando alrededor del 52% del producto interno bruto y contribuyendo a generar más del 70% de los empleos formales.

Por su parte, Ortiz y Cuevas (2017), argumentan que “para el fortalecimiento de la Pyme, no sólo basta una buena idea de negocio, sino que todo un sistema de trabajo estratégicamente estructurado y liderado bajo una supervisión constante y mejora continua” (p.5).

Actualmente ha surgido el término (Mipymes), que involucra a las micro empresas, que anteriormente se conocía únicamente como Pymes. A lo largo del tiempo se han analizado indicadores para clasificar a estas empresas como son: el total de ventas, los ingresos, los activos fijos, pero el más importante en México es el número de trabajadores con los que cuenta la empresa (Ortiz y Cuevas, 2017).

En palabras de Mungaray y Ramírez (2007), en México, el sector empresarial se divide en cuatro grandes grupos con base en el número de empleados y sector de actividad económica donde operan según la clasificación oficial. “Estos grupos se conforman en micro, pequeña, mediana y grandes empresas, tal como se ilustra en la siguiente tabla” (p.83).

Tabla 1*Clasificación de las empresas según su número de empleados.*

Tamaño	SECTOR		
	Industria	Comercio	Servicios
Micro	1-10	1-10	1-10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-250	31-100	51-100
Grande	Más de 250	Más de 100	Más de 100

Fuente: INEGI (2004, citado en Mungaray y Ramírez, 2007, p.84).

Aun con las críticas planteadas por algunos autores, las pequeñas y medianas empresas son importantes para mejorar el desarrollo económico a nivel local, regional y nacional.

Según cifras de Censos Económicos (2019), más del 90% de las empresas nacionales son o están ubicadas institucionalmente por la Secretaría de Economía y de Hacienda como micro, pequeñas y medianas empresas, tal como se muestra a continuación.

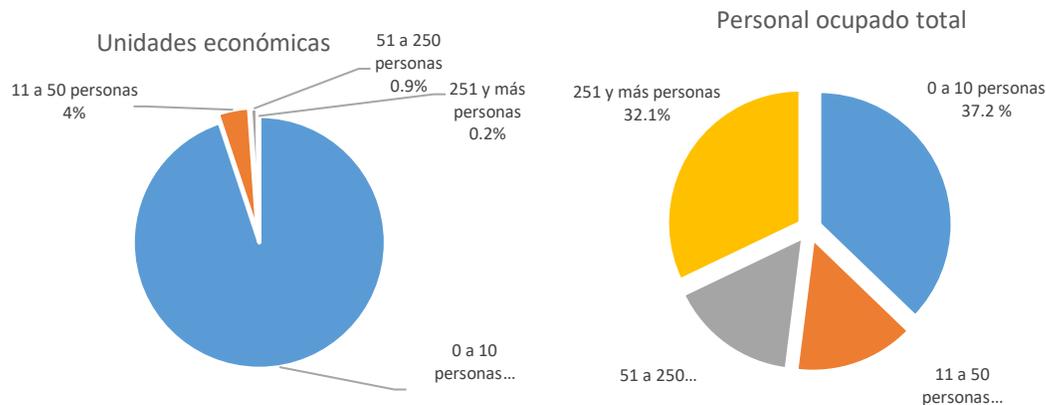
Tabla 2*Unidades económicas y personal ocupado total según tamaño. 2018 (porcentajes).*

Tamaño	Unidad económica	Personal ocupado total
	2018	2018
Total	100.0	100.0
0 a 10	94.9	37.2
11 a 50	4.0	14.8
51 a 250	0.9	15.9
251 y más personas	0.2	32.1

Fuente: Elaboración propia con base en Censos Económicos (2019, p.20).

Figura 1

Unidades económicas y personal ocupado total según tamaño. 2018



Fuente: Elaboración propia con base en Censos Económicos (2019, p.20).

De acuerdo al cuadro anterior, es importante resaltar la participación de las unidades económicas que ocuparon 251 y más personas, pues con solamente 0.2% de las unidades económicas se posicionaron en el segundo lugar en cuanto a la generación de empleos durante 2018, al ocupar a 32.1% del personal ocupado total. Los micro establecimientos que ocupan hasta 10 personas ocupadas, se posicionaron en el primer lugar en número de establecimientos con 94.9%, e igualmente en la participación en el empleo con 37.2% a nivel nacional.

Empleando las palabras de Gómez (2008, citado en Luna, 2012), menciona las características de mayor peso de las empresas pymes.

- Tienen capital proporcionado por una o dos personas que establecen. Una sociedad,
 - Los dueños dirigen la empresa,
 - La administración es empírica,
 - Utilizan más maquinaria y equipo, aunque se basen en el trabajo más que en el capital,
 - Dominan y establecen un mercado más amplio,
 - Están en proceso de crecimiento.
 - Obtienen algunas ventajas fiscales.
 - Componente familiar.

- Falta de liquidez.
- Poco productivas.
- Relación tamaño–productividad.
- Falta de solvencia. (p.64-65)

El conocimiento y cumplimiento de todas y cada una de estas características les permiten a una Pymes distinguirse de otra, alcanzando el crecimiento y posicionamiento como empresa.

Los diferentes autores, Lee y Tsang (2001), Wiklund y Shepherd (2003), citados en Escalera (2007), han evaluado a la experiencia y la educación como factores que encuentran un papel primordial en el éxito de las Pymes.

Por su parte, Lee y Tsang (2001), argumentan que la edad es otro factor considerado como elemento de éxito. “Los dueños o administradores jóvenes de las Pymes, les gusta correr riesgos, generar ideas y aprender nuevos conocimientos que les motivan a organizar su entidad corporativa para conseguir el éxito” (Montserrat, 2000, p.262).

En el mismo sentido, Galindo (2005), señala que las características individuales del dueño o administrador de las pequeñas y medianas empresas, tales como: formación académica, género, experiencia, antigüedad, edad, son parte importante para el desarrollo y funcionamiento de la empresa y apoyan con mayor o menor medida al éxito del negocio.

Dentro de las características actuales de las Pymes de acuerdo a Lasluisa (2019), se encuentran: son empresas familiares, entes generadores de empleo, permanencia en el tiempo, administración centralizada, localización, innovación, mercado, productividad.

Son empresas familiares: El porcentaje de empresas de este tipo oscila entre 70% y 85% en América (Farinelli, 2014). Del análisis de la situación actual mexicana, argentina y ecuatoriana, un factor común predominante es que casi la totalidad de este tipo de empresas son de tipo familiar, por cuanto nacen de una idea de negocio en el núcleo de alguna familia con necesidades económicas o

deseos de superación, mismos que se convierten en inversionistas. Estas han sido heredadas de generación en generación. (p.43)

2.1.3 Perspectivas e importancia de las Pymes familiares

Las empresas familiares se caracterizan por tener un número reducido de trabajadores, en donde al menos 1 o 2 integrantes de la familia están inmersos en el funcionamiento de esta.

En México, este tipo de empresas representan un porcentaje importante en la economía, debido en gran parte a que las principales fuentes de empleo y del desarrollo económico a nivel local.

En torno a esto, Quejada y Ávila (2016, citan a López, 2003), quién hace mención que “Las empresas familiares tienen gran importancia dentro de la realidad socioeconómica de cualquier país, ya que se constituyen en un agente activo en la regeneración de la estructura económica regional” (p.153).

A pesar de la gran importancia social y económica que presentan las mipymes a nivel mundial, puesto que son impulsoras del crecimiento de los países, que históricamente han presentado dificultades que limitan su desarrollo y permanencia, por lo que (Sol, 2020), resalta los esfuerzos de todos los gobiernos de los países en lograr alcanzar un desarrollo sostenible de la economía que se vea directamente reflejado en un desarrollo social en las naciones. Para lo cual se define como desarrollo sostenible al proceso llevado a cabo de manera sistemática donde se crean las condiciones materiales, culturales y espirituales que favorecen la elevación de la calidad de vida de la sociedad, sobre bases firmes de equidad y justicia.

Como lo hacen notar Hernández et al. (2017), al señalar que:

Tradicionalmente, las empresas familiares tienen una alta participación en actividades filantrópicas, derivado del íntimo nexo que existe entre la familia y la empresa. En este tipo de empresas, el apellido de las familias está ligado al negocio, por lo que la imagen es sumamente cuidada. Cuando las empresas familiares tienen un comportamiento considerado como no deseado socialmente, la imagen de la familia se ve devaluada, lo que las obliga a actuar, no nada más

bajo su propio interés, sino en beneficio de los empleados y la sociedad en general. (p.180)

Empleando las palabras de Cerchione y Esposito (2017), las pequeñas empresas familiares normalmente disponen de escasos recursos, por lo que no son asiduas a invertir en prácticas encaminadas a la gestión del conocimiento, ni al monitoreo y evolución de los procedimientos tecnológicos, sino que procuran ajustar las herramientas tradicionales que ya dominan a las condiciones que requiere la gestión del conocimiento.

De acuerdo con Cervantes, Ballesteros y Hernández (2012):

1. El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.
2. Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa; su administración es empírica.
3. Su número de trabajadores empleados en el negocio crece y va de 16 hasta 250 personas.
4. Utiliza más maquinaria y equipo, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital.
5. Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tiene que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir para el mercado nacional e incluso para el mercado internacional.
6. Está en proceso de crecimiento, la pequeña tienda a ser mediana ésta aspira a ser grande.
7. Obtiene algunas ventajas fiscales por parte del Estado que algunas veces las considera causantes menores dependiendo de sus ventas y utilidades.
8. Su tamaño es pequeño o mediano en relación con las otras empresas que operan en el ramo.
9. Necesitan ir realizando una mayor descentralización y delegación.
10. Posibilidad de realizar economías de escala que permitan ahorros.

11. Sistemas de información con los que cuenta los cuales pueden ser adecuados y eficientes o inadecuados e ineficientes, haciéndose la necesidad de poseer una serie de conocimientos técnico – administrativos.

12. Posibilidad de movilidad y adaptación de procesos productivos, tecnológicos, administrativos. (p.115)

De acuerdo con Barroso et al. (2012), una empresa familiar “es aquella en la que la propiedad y/o la dirección de la empresa se encuentran en manos de una familia que tienen vocación de continuidad, ya que desean que la empresa continúe en un futuro en manos de sus descendientes” (p.614).

En estas empresas la familia conforma su principal talento humano, el cual influye de manera significativa en su desempeño. La influencia de la familia, ya sea a través de la propiedad o del trabajo en la entidad, es la que determina las potencialidades y, a su vez, las debilidades en este tipo de organización, donde el componente emocional es fuerte y puede conllevar la toma de decisiones desacertadas. (Arenas y Rico, 2014, citado en Molina et al., 2017, p.78)

El concepto de empresa familiar dado por Davis y Tagiuri (1982, citado en Rueda y Rueda, 2017):

Expresan que este tipo de organizaciones se desarrollan sobre la base de integrar en un mismo entorno los elementos de *Propiedad, Familia y Empresa*, mismos que dependiendo del modelo de gestión y cultura corporativa serán factores que promueven el éxito o fracaso corporativo según sea el grado de integración. Estos tres factores hacen que cada empresa familiar sea un ente único, por lo que su desempeño dependerá de tipo de intereses y profesionalismo que impongan sus integrantes, limitando o favoreciendo el desarrollo de capacidades de competitividad, como de su crecimiento en el mercado. (p.13)

La visibilidad de la familia en sus negocios, la intención de transmitirlo a las siguientes generaciones y la capacidad de la empresa para enfatizar la figura de la familia pueden suponer incentivos importantes para la persecución de objetivos no financieros. Tales como autonomía y control; lealtad, apoyo y cohesión

familiar; armonía; sentimiento de pertenencia; relaciones de confianza, orgullo, reconocimiento hacia la familia; respeto, estatus y buena reputación en la comunidad. (Zellweger, et al., 2013, p.235)

A juicio de Bermeo y Mera (2017):

En el ámbito mundial se estima que, por término medio, el treinta y cinco por ciento de las empresas más grandes de los países más ricos están controladas por la familia, además observan como el control familiar se convierte en la forma predominante de control conforme el tamaño de la empresa se reduce; por término medio el 53 por cien de las empresas de tamaño medio del mundo, con aproximadamente 500 millones de dólares de ingresos, son controladas por familias. (p.517)

Así mismo, Bañegil et al. (2012), publican las siguientes cifras de participación de las empresas familiares en la economía mundial, que proporciona el Instituto de la Empresa Familiar, con el fin de dar una idea de la importancia económica de este tipo de organizaciones:

- En EEUU representan el 80% del total de las empresas, ocupando al 50% de los trabajadores.
- En la UE supone el 60% de las empresas, 17 millones de empresas familiares cuentan con más de 100 millones de trabajadores y representan el 25% de las 100 primeras empresas europeas.
- En España representan el 85% del total de las empresas, generando el 70% del PIB y de la ocupación laboral. En total, las 2.9 millones de empresas familiares ocupan a 13.9 millones de personas. (p.105)

La Empresa Familiar tiene una ventaja competitiva sobre los otros tipos de empresas, gracias a que son de tamaño reducido, sus costos de operación son mucho menores.

Rueda y Rueda (2019), argumentan que, en términos generales, es posible concluir que la condición de empresa familiar representa un valor agregado que permite potencializar las fortalezas propias del entorno, situación con la cual se

desarrollan ventajas competitivas que contribuyen al crecimiento, sostenibilidad y continuidad de la organización en el largo plazo, siempre y cuando se adopte un modelo de gestión corporativa que respete la independencia de los principios administrativos y la profesionalización frente a los intereses propios de la familia. (p.19)

2.2 El uso de las tecnologías de información y comunicación en las Pymes

La adopción de las TICs facilita y crea economías más prósperas dentro de las organizaciones, empresas, gobiernos, o cualquier entidad lucrativa o no; basadas en las habilidades de su capital humano, el cual genera, almacena, recupera, procesa y transmite informaciones, mismas que juegan un papel preponderante en los aprendizajes, los procesos, toma de decisiones y los resultados de cualquier gestión empresarial, constituyendo una mejora en la productividad y competitividad de las empresas, y en especial en las Pymes.

2.2.1 El uso de las tecnologías de información y comunicación desde la perspectiva teórica

Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), en la actualidad han venido a cambiar la forma de ejecutar y gestionar recursos; estas son un elemento esencial para hacer que el trabajo sea más fructífero y placentero.

El buen uso de las TICs permite a las organizaciones producir en mayores cantidades, de una manera más rápida, con una mejor calidad, y en menor tiempo y le ayudan a la competitividad.

Según la Comisión Europea (2001, p.3), citada en Barragán y Guevara (2016, p.112), señala que:

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC's) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.

Así mismo, Reyes (2016), señala que las TICs se describen “como un conjunto de elementos compuesto por herramientas, prácticas y técnicas que son utilizados para el tratamiento, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos con la finalidad de estructurarlos en información útil que derive en la solución de problemas y la generación de conocimiento” (p.12). Fernández (2009, citado por Martínez, 2020), coincide plenamente con la definición anterior, ya que argumenta que las tecnologías de la información y comunicación (TICs) posibilitan el procesamiento, acumulación y distribución de enormes cantidades de información, a través de redes de comunicación.

De forma similar, Haag et al. (2004, citados por Baelo, 2009), consideraban que “las tecnologías de información están compuestas por cualquier herramienta basada en ordenadores y que la gente utiliza para trabajar con la información, apoyar a la información y procesar las necesidades de información” (p.2).

Filion et al. (2011), determinan que:

Las tecnologías de la información y comunicación son el conjunto de programas tanto software, hardware y redes de comunicación que permiten procesar y transmitir información, donde inicialmente se utilizaba para automatizar las actividades operativas y luego ayudo a las empresas a crear una ventaja competitiva. La importancia del uso de las TIC's en las empresas define si no se aplica en su plan estratégico limita su posible crecimiento y ponen en riesgo su viabilidad. Algunos gobiernos consideran prioritario que las PYME puedan invertir en las tecnologías de la información y comunicación. (p.314)

De acuerdo con De Vita (2008, p.78), las TIC según Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada

de la información. Asimismo, Thompson y Strickland (2004), definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

En la opinión de Zabaleta et al. (2016), las TIC:

Constituyen un conjunto de aplicaciones, un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), sistemas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes manejables en tiempo real, soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información, para manipular información que sirve de base para el crecimiento de una organización. (p.139)

El impacto de las tecnologías de la información y comunicación ha sido motivo del crecimiento de varias organizaciones, de manera interna apoyan en todos los niveles, como el de minimizar tiempos al automatizar procesos industriales en fábricas, así como en áreas administrativas, haciendo uso de software especializado que reducen tiempos, actividades comunes dentro de la organización, como la gestión de ventas y compras, relaciones y control con proveedores o la gestión del capital humano.

Así mismo, las TICs, en conjunto con la gestión del conocimiento dan un valor extra en las organizaciones, esta tendencia se ha integrado con más fuerza en los últimos años en las empresas, con elementos y herramientas básicas y en algunos casos con grandes aplicaciones, lo cual fortalece los procesos de la organización generando ventajas competitivas en comparación con otras empresas (Marcau, 2004 citado por Flores, 2019).

Finalmente, Barragán y Guevara (2016, p.111), citan a Cobo (2009), quién técnicamente define a las TIC como:

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel muy importante en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.

Las definiciones anteriores, las tecnologías de la información y comunicación (TICs), coinciden en que permiten el acceso, intercambio, generación de conocimiento e información, aceleran la comunicación; además están contenidas en ordenadores que permiten el almacenamiento de grandes cantidades de datos.

2.2.2 El uso de las tecnologías de información y comunicación en las Pymes

Actualmente es imposible concebir una empresa exitosa sin el apoyo de tecnologías de información y comunicación (TICs) para administrar sus procesos de negocio. Es evidente que los sistemas de administración basados en el valor están cada vez más presentes en las tecnologías de información, y estas han llegado para quedarse en el mundo empresarial como una solución para lograr obtener mayores beneficios en las organizaciones.

Saavedra y Tapia (2013, citan a Porter y Millar 1985), quienes señalan que:

La revolución de la información está afectando la competencia desde tres aspectos:

- Cambia la estructura de la industria y altera las reglas de la competencia.
- Crea ventajas competitivas, otorgando a las empresas nuevas formas de vencer a sus rivales.
- Crea nuevos negocios dentro de los existentes, frecuentemente dentro de las propias operaciones de la compañía. (p.87)

Los aspectos anteriores permiten visualizar la importancia del uso de las TICs en las organizaciones, que en palabras de Porter y Millar (1985, citados por Saavedra y

Tapia, 2013), “estas tecnologías no sólo afectan la forma como se realizan las actividades individuales, sino que también mediante nuevos flujos de información han mejorado de modo significativo la habilidad de explotación de los enlaces entre las actividades dentro y fuera de la organización” (p.87).

En el transcurso de los años la tecnología ha ido incrementando, haciendo su uso más indispensable en las organizaciones, y logrando con ello obtener ventajas competitivas.

Según Peirano y Suárez (2006, citados por Saavedra y Tapia, 2013), 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” (p.88).

Esto es, automatizan procesos internos, pueden acceder a información necesaria para la toma de decisiones, reducen los costos de transacción con otros agentes y facilitan los procesos de aprendizaje mediante mecanismos de prueba y error en espacios virtuales o simulados. Aunque como lo señalan Ríos et al. (2009), las TICs tal cual no proporcionan ventajas competitivas.

Según la investigación realizada por Casalet y González (2004, citados en citados por Saavedra y Tapia, 2013), se observa en qué áreas de las PYMES se pueden utilizar las TIC:

Tabla 3

Áreas donde se pueden utilizar las TIC en las PYMES.

Articulación de la empresa con	Tareas digitalizables	Beneficios
Clientes	Gestión de pedidos Facturación Control de clientes Historial de pedidos Información sobre productos disponibles Localización de clientes potenciales	Más canales de comunicación Menores costos de transacción Ampliar horario de atención Mayor gestión Reducción de costos de factoraje Compartir información Interacción constante

		Estado de las operaciones en tiempo real Mejor gestión de inventarios
Entre áreas o departamentos	Comunicación entre áreas Seguimiento del ciclo de producción Área de diseño Planeación de producción Control de inventarios Gestión de mantenimiento de maquinaria y equipo Reportes del personal Control de calidad Contabilidad Nómina	Mayor fluidez de la información Contacto permanente Reducir costos de transacción Mayor uso de la base de conocimientos Estado de las operaciones en tiempo real
Proveedores	Gestión de pedidos Facturación Control de proveedores Historial de pedidos Información sobre productos disponibles Localización de nuevos proveedores	Más canales de comunicación Menores costos de transacción Horario de atención Mayor gestión Reducción de costos de factoraje Compartir información Interacción constante Estado de las operaciones en tiempo real Mejor gestión de inventarios
Sector Financiero	Postulación a créditos Transferencias Manejo de capital	Localizar mejores formas de financiamiento
Gobierno	Ventanilla única Programas de apoyo Asesorías Regulaciones sobre el sector Impuestos Información sobre trámites	Ventanas de oportunidades Atención más rápida Información sobre trámites

Fuente: Casalet y González (2004, citados por Saavedra y Tapia, 2013, p.90)

La información presentada en la tabla anterior refleja cómo el uso de las TICs puede ayudar a optimizar todas las áreas funcionales y operativas de la PyME y, de este modo, obtener beneficios que le permitan reducir costos y optimizar las operaciones.

En palabras de Ronquillo (2020), señala en su artículo que:

El contexto global ha estimulado la utilización de tecnologías de información y de comunicación TICs en la mayoría de sectores productivos, como una herramienta orbitante en cada uno de los ámbitos de su desarrollo, tanto en sus procedimientos, como en funciones de investigación y aprendizaje. Estas herramientas han dado un giro a las organizaciones, al forzar la innovación en nuevas tecnologías de la información y comunicación. Al sugerir que las TICs han forzado a las organizaciones, es debido a que la globalización y el avance tecnológico, como factores externos son una tendencia que no se puede frenar ni evitar y las entidades que traten hacerlo, simplemente quedarán relegados o desaparecerán de los mercados. (p.43)

Las TICs en las empresas son consideradas cada vez más importantes en el desarrollo de las organizaciones. Ronquillo (2020, cita a Reyes, 2016), en su publicación Tecnologías de información y comunicación en las organizaciones, donde:

Considera que las empresas que no las adopten tienden a quedarse rezagadas, pues son claves para sobresalir en el entorno competitivo actual. Se promueven con estas herramientas un cambio de orientación, tanto de la estructura de gerenciamiento de la empresa como de su cultura organizacional, para lograr adaptar las TICs a sus requerimientos y así establecer estrategias eficaces, alineadas con los objetivos organizacionales. (p.45)

En relación a este punto, Cano (2018), afirma que:

Las TICs, han reformulado la forma de administrar y gestionar recursos y se han vuelto un elemento clave para la productividad de las empresas. Por ello, para diseñar una nueva estrategia, las empresas deberán disponer y administrar eficientemente la información, la comunicación y el conocimiento, logrando consolidar una ventaja competitiva en la toma de decisiones, contribuyendo a la calidad y desempeño de la organización. (p.503)

Por su parte, Córdova et al. (2019, p.4), en su artículo, puntualiza que:

En la actualidad, las empresas que incrementan nuevas tecnologías se vuelven más competitivas, ya que los dirigentes logran implantar estrategias adecuadas y ordenar sus objetivos con el de la organización, gracias a las posibilidades que ofrecen las tecnologías de información, tales como los métodos para procesamiento de datos de la información y Big Data para toma de decisiones, redes neuronales artificiales para vigilancia del desempeño de los empleados y estudios de inversiones, procedimientos técnicos para mesas de apoyo y redes sociales para interacción con los clientes, así como de igual manera la computación en la nube y el aprendizaje en línea para mejorar el uso de recursos.

Se puede realizar una inversión en las TICs y no lograr aprovecharlas en su totalidad para posicionarse estratégicamente u obtener eficiencia operativa. Las organizaciones para tener un desempeño superior al de los competidores deben emplear sus recursos en forma estratégica, incluyendo a las TICs, y para esto se requiere definir objetivos claros.

2.2.3 La transformación digital de las Pymes familiares

En la década de los noventa, el uso del internet era un recurso utilizado en muy pocos negocios como complemento para intercambiar información y hacer un poco más ágil su trabajo. Con el paso de los años, la era digital ha venido a revolucionar al mundo y cada vez son más las empresas que hacen uso de ellas. Sin embargo, en pymes aún hay mucho trabajo que realizar.

En este sentido, ya se empieza a hablar de transformación digital dentro de las empresas, la cual es entendida como “un proceso mediante el cual una empresa introduce nuevas tecnologías a su estructura para hacerla más eficiente y productiva. Se trata de un cambio que afecta a todos los empleados y que tienen que ver los clientes” (Guerra, 2017, p.5).

A este respecto, Kane et al. (2016, citado por González, 2021), sostiene que “Prepararse para la transformación digital no es tarea fácil, es preciso desarrollar capacidades digitales en las que las actividades, las personas, la cultura y la estructura

de la organización estén sincronizadas y alineadas con un conjunto de objetivos organizacionales” (p.13).

Ante la situación planteada, Bughin y Van Zeebroeck (2017), citados por González (2021), expresan que:

Los directivos siguen sin tener los conocimientos y experiencia necesarios para el desarrollo e implementación de estrategias digitales, y esta carencia ha sido identificada como una de las razones principales que ha impedido a un gran número de empresas implementar sus planes de transformación digital. (p.13)

No solo se habla de las cuestiones relacionadas con la gestión del personal o de los recursos de la empresa. La propia cultura corporativa debe adaptarse a este nuevo entorno, un paso que no siempre se da con la rapidez deseable y que complica el éxito del proceso. Tal como lo señala Peter et al. (2020), al dar a conocer que “aunque actualmente el concepto de transformación digital se entiende más claramente, aún no existen modelos o guías prácticas que ayuden a los directivos de las Pymes”. (p.58)

En suma, la utilización de las tics en pymes o en empresas de mayor tamaño, debe realizarse con un enfoque global y no solo en ciertos aspectos de la organización.

Desde el punto de vista de González (2021), según indica Morgan (2019), “cerca de un 70% de las iniciativas de transformación digital fracasan. Los ejecutivos de las empresas saben que implementar las tecnologías y crear procesos y soluciones digitales es complicado” (p.13).

De acuerdo con Alfonso (2021), “para las empresas la transformación digital y tecnológica se ha convertido en todo un proceso que se ve reflejado en resultados enfocados principalmente en la competitividad que esta genera en los diferentes departamentos y áreas productivas” (p.2).

Como complemento, González (2021, cita a Schwartz 2001), quién argumenta que “las empresas más adaptables, que sean capaces de responder a las nuevas tendencias tecnológicas, sobrevivirán y aquellas que no sean capaces de adaptarse a la nueva economía digital probablemente caerán víctimas del darwinismo digital” (p.12). De aquí que en la medida que hagan uso de las nuevas tecnologías y, se

adapten a ellas, estarán en condiciones para mantener la competitividad de su empresa y su desarrollo futuro.

El compromiso que una Pyme tiene con la implementación de una transformación tecnológica y digital debe verse reflejado en el impacto que esta tenga en sus procesos, todo gracias a la articulación de no solo la tecnología, sino que también del manejo de la información y de los datos, allí radica la importancia de la apropiación de conceptos tales como el Big data, para la generación de valor dentro de una Pyme, atacando procesos claves que producen valor. (Alfonso, 2021, p.9)

En este orden de ideas, a juicio de Causil y Figueredo (2020, citando a Vacas Aguilar, 2018):

La transformación digital no debe entenderse solamente como la implementación de aplicaciones, páginas web o usos de plataformas digitales para fortalecer o elevar las ventas dentro de una organización, sino también como todos aquellos cambios organizacionales necesarios para alcanzar el éxito ante el mundo globalizado de hoy en día. (p.12)

En palabras de Alfonso (2021, p.2), “una empresa Pyme, logra marcar un precedente y aportar un beneficio a la sociedad, atacando temas como el fin de la pobreza, el obtener un trabajo honrado y el crecimiento económico de un país, donde su influencia es tan determinante para la economía”. Sobre este punto, Alfonso (2021, p.7), manifiesta, “minimizar estos problemas que se puedan generar dependerá en gran parte de la capacidad de liderazgo que tenga la persona a cargo de la implementación de la transformación digital”.

Teniendo en cuenta que la evolución es continua, el planteamiento de nuevas necesidades y el proceso de adaptación a los cambios también lo son, todo debido a que las nuevas tecnologías incrementan los procesos de transformación al interior de la organización y por supuesto en toda la sociedad. (Sastre, Morillas y Cansado, 2019 citados en Alfonso, 2021, p.3)

En palabras de Alfonso (2021), “organizaciones como las Pymes se encuentran en un entorno altamente cambiante, marcado por ciertos elementos que lo vuelven cada vez más competitivo” (p.4).

Para tal efecto, Alfonso (2021, p.7-8), cita a Flórez, Parrado y Sánchez (2020), donde resalta que con el fin de implementar algún recurso tecnológico y darle cambio a un proceso, se debe dar importancia a las personas que realizan dicho proceso, tener en cuenta su experiencia y sus opiniones frente a la tarea que realizan.

En la opinión de Li et al. (2018, citado en González, 2021), “las transformaciones digitales exitosas requieren que las empresas cultiven nuevas capacidades organizacionales en un enfoque digital con el fin de situar una estrategia para mantener una empresa a la vanguardia y de esa manera pueda sobrevivir y prosperar” (p.13).

“De igual manera, la transformación digital contribuye al mejoramiento continuo de la empresa puesto que le ayuda a esta a identificar sus puntos clave y aquellos aspectos en los que están fallando” (Vacas, 2018 citado en Causil y Figueredo 2020, p.12). “Por otro lado, es una pieza clave en el funcionamiento de las empresas porque ayuda a esta a actuar de manera eficiente y eficaz ante un mercado exigente y con mucha competencia” (Pérez & Mejía, 2018 en Causil y Figueredo 2020, p.12).

Tal como lo señala Alfonso (2021, p.11-12), al citar a Estrada y Zavala (2019), quienes enfatizan que:

Para asegurar el éxito en una Pyme al implementar nuevas tecnologías y que se incorpore a la transformación digital puede apoyarse en otras herramientas como el marketing digital, el cual tiene como objetivo influir en la credibilidad de la organización en internet, basándose en el compromiso con el cliente, la información suministrada y la calidad de los contenidos, con el fin de adoptarlas como estrategia de social media.

A partir de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las empresas optimizan actividades y procesos, buscando estimular al país en materia económica a través de su fortalecimiento, gracias a la incorporación de

estas tecnologías como una estrategia corporativa. (Erazo, Castro y Achicanoy, 2016, citados en Alfonso, 2021, p.4)

La transformación digital es una herramienta que genera valor en la empresa, y, evidentemente, no todos los aspectos de la transformación digital pymes se prestan a una implementación sencilla y rápida. Las empresas que toman la decisión de apostar por la digitalización asumen una serie de retos exigentes.

2.3 Desempeño del Capital Humano

Una característica fundamental del capital humano es que ese capital es parte del propio individuo y puede llegar a ser fuente de satisfacciones y rendimientos futuros para sí mismo y también para la empresa en la que se desempeña. Se puede decir que la medición del desempeño es el proceso por medio del cual se evalúa el actuar de los integrantes de una empresa con la finalidad de verificar el cumplimiento de objetivos o en su caso aplicar medidas correctivas en tiempo y forma para evitar futuras irregularidades.

2.3.1 Conceptos y contexto del capital humano

El concepto de capital humano identifica aquel conjunto de personas que son consideradas como fuente de progreso económico y social para una organización, por tal, es importante la inversión en su educación, mediante competencias y habilidades que permitirán lograr la productividad.

A este respecto, Ruíz et al. (2017), afirman: “El capital humano es el que contribuye de manera directa sobre el rendimiento y la conservación de la empresa en el futuro. Es por ello que se lo considera un factor estratégico fundamental en la generación de ventajas competitivas sostenibles” (p.85).

Dentro de este orden de ideas, Ríos et al. (2019), dan a conocer que:

Los dueños, directivos o gerentes consideran que el capital humano es el elemento más importante y valioso de cualquier empresa, ellos saben que el resultado de las acciones del capital humano tiene un impacto en el desempeño

de la empresa, por ello se preocupan de cómo medir su aporte laboral en los resultados empresariales. (p.69)

A continuación, se presentan varias definiciones de capital humano desde la perspectiva de diferentes autores y organismos en diferentes épocas:

Para Becker (1993), citado en Pesántez (2017), “el capital humano es el conjunto de capacidades productivas que una persona adquiere por acumulación de conocimientos generales y específicos” (p.69).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, en adelante OCDE (1997, citado en Pesántez, 2017), define el capital humano como “el conjunto de habilidades, competencias y atributos que poseen los individuos, lo que permite facilitar la creación de bienestar personal, social y económico” (p.69).

Mientras que para Bontis (1998, citado por Teran, 2013, p.6, ambos citados en Pesántez, 2017), “el capital humano es la capacidad colectiva de una organización para extraer las mejores soluciones del conocimiento de los individuos” (p.70).

En este orden de ideas, se puede citar a Leyva et al. (2020), quienes esperan que “el capital humano, definido como el conjunto de habilidades, conocimientos y capacidades de toda la fuerza de trabajo de una organización, contribuya a la productividad, la innovación y la creación de los beneficios económicos de la firma” (p.120).

Otra de las definiciones que enfatiza Becker (2007), es que “el capital humano hace referencia a los conocimientos y habilidades que forman parte de cada individuo, su salud y calidad de trabajo o el aprovechamiento al máximo del aporte humano, que como activo intangible se le asigna un valor como parte del capital” (p.382).

Dicho con palabras de Delgado et al. (2018), “El capital humano integra las competencias intelectuales y las destrezas que las personas poseen y que generan valor a las organizaciones a través de la capacidad de innovación y creación de nuevos productos o servicios” (p.52).

De acuerdo con Poteliené y Tamasauskiené (2014, citado en Zazueta et al., 2019):

El capital humano se integra por elementos tales como el conocimiento personal, las habilidades, la educación, las habilidades innatas, la experiencia, las actitudes, el comportamiento, la inteligencia, la creatividad, el espíritu empresarial, la motivación, la innovación, la perspicacia, la experiencia, el estado físico, emocional, mental y de la salud entre los más representativos, lo cual contribuye a aumentar la productividad y por ende los ingresos de un individuo. (p.39)

“El capital humano es el recurso último para sostener el desempeño competitivo de una organización a lo largo del tiempo” (Chávez y Vizcaíno, 2017, p.17). Es decir, este tiene que ser continuamente desarrollado, capacitado y perfeccionado de acuerdo a las necesidades de la empresa y cuidando en todo momento el crear resultados valiosos para el cliente.

Incluso Ganga, Cassinelli, Díaz y Maluk (2016, citado en Zazueta et al., 2019), mencionan que el término de capital humano, puede ser visto como:

El valor económico potencial que se puede derivar de la capacidad productiva de un individuo, debido a que dicha capacidad tiene un impacto en la eficiencia y rentabilidad de las organizaciones, que a su vez las lleva a obtener mejores resultados que después se definen en mayores ingresos. (p.39)

Ahora bien, López, Ojeda y Ríos (2017, citado en Zazueta et al., 2019), plantean que el capital humano:

Es lo más valioso para cualquier organización, y siendo de esta manera es que las empresas deben de proponer las medidas necesarias para propiciar y favorecer al desarrollo de este, tanto de manera profesional como personal, pues además el capital humano es la base para su crecimiento empresarial y clave importante para el posicionamiento de la organización en el mercado. (p.38)

Así mismo, Münch (2017, citado en Zazueta et al., 2019), afirma que el capital humano:

Es de gran importancia debido a que implica conseguir diversos beneficios para las organizaciones, tales como el aumento de la eficiencia, eficacia, calidad, optimización de los recursos tecnológicos, intelectuales, materiales y financieros, promoviendo además un clima propicio y mejora en la calidad de vida de los individuos que conforman la organización, así como sus niveles de motivación. (p.38)

Por su parte, Rocha, Genari y Macke (2018, citado en Zazueta et al., 2019), argumentan que “el capital humano contempla el conjunto de habilidades, capacidades y conocimientos de cada trabajador, caracterizándose como un importante elemento para fomentar la capacidad de innovación y la creación de ventajas competitivas sostenibles” (p.39).

De igual manera, Simancas et al. (2018, citado en Bernal et al., 2020, p.215), señalan que: a mayor inversión en el capital humano mayor será la productividad laboral esperada, ello como consecuencia de las nuevas habilidades aprendidas por los empleados gracias a la capacitación en el trabajo, el perfeccionamiento de sus conocimientos obtenidos en el aula y las experiencias logradas en puestos anteriores. (p.215)

Entonces, el capital humano es la suma de talentos, habilidades, destrezas y experiencias, es decir, la suma de conocimientos que el ser humano adquiere a lo largo de su vida a través de la educación y formación; por ello, Chiavenato (2011), menciona que es necesario invertir en este capital y permitir que se desarrolle, ya que el caudal de conocimiento que una persona adquiera, no disminuye, más bien se complementa con el de los demás colaboradores de la organización.

Por lo tanto, el capital humano a través de sus ideas, pensamientos, innovaciones y su creatividad es capaz de influir en los resultados positivos de las empresas, ya que son parte fundamental de éstas, razón por la cual se les ha considerado como un elemento valioso dentro de la organización para lograr alcanzar los objetivos y por ende generar utilidades (Chiavenato, 2011).

Así las organizaciones están formadas por personas. Estas personas tienen una serie de conocimientos que están basados en su propia experiencia vital, en la formación que han recibido.

Por ello, en la opinión de Armijos et al. (2019), “El personal de una empresa, ya no es solo percibido como recurso o capital humano; además, es visto como talento humano susceptible de ser potenciado en beneficio de la gestión empresarial competitiva” (p.14).

En este sentido, Ganga y Luna (2018), sostienen que una ventaja competitiva para muchas organizaciones en el mundo de hoy lo constituye el nivel de conocimientos de cada trabajador que, sumado con base al número y grado de preparación de todos los colaboradores, genera un conocimiento colectivo. Ante este panorama, la tarea de las organizaciones consiste en desarrollar las competencias del factor humano bajo su responsabilidad, de modo que sea capaz de preparar a personas con habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para enfrentar las nuevas tecnologías, los desafíos de los mercados, los recursos escasos, promoviendo la satisfacción por el trabajo y la consecuente lealtad a la organización.

Todo lo expuesto, confirman lo planteado por Armijos et al. (2019), al señalar:

Hoy el desafío al que se deben enfrentar los dirigentes de las organizaciones está fundamentado, entre otros aspectos, en la dirección de su recurso humano hacia una labor orientada a alcanzar la eficacia y la eficiencia, con el fin de lograr altos estándares de rendimiento fundamentado en valor agregado y en una notoria ventaja competitiva. (p.2)

Es importante tener presente que cuando la organización hace las cosas bien, se tienen grandes ganancias a diferencia de las que no lo hacen.

En relación a la idea anterior, “Las personas de una organización constituyen su principal recurso para continuar su competitividad” (Chávez y Vizcaíno, 2017, p.15). De ahí se puntualiza que este recurso comprende el aprendizaje y los conocimientos individuales y colectivos de las personas, las competencias y los conocimientos especializados, la creatividad y la innovación, las competencias y las capacidades, es

decir, la capacidad continua de las personas para proporcionar resultados valiosos para el cliente.

En opinión de Valdiviezo (2013), si un individuo posee las competencias profesionales en el ámbito que se desempeña, su productividad será más alta y le permitirá afrontar y resolver problemas que en el tiempo se le pueden presentar en la organización. Las competencias pueden adquirirse a lo largo de toda la vida, constituyendo un factor de flexibilidad y de adaptación a la evolución de las tareas y los empleos que adquiere el individuo durante el tiempo.

La directiva de 3M Gayke Shurller, citado en González (2016), en México realizó importantes cambios en la compañía mencionando que una mujer con talento puede aportar una perspectiva diferente que redundará en mejores desempeños financieros. "Una mezcla más equilibrada de estilos y estructuras mentales entre mujeres y hombres ofrece una visión holística del negocio y, por lo tanto, un mayor retorno de la inversión para la compañía" (p.8).

El mundo del tercer milenio ya está diseñado y para los próximos años comienzan a definirse los cinco factores fundamentales que tal vez dominen el orden de las cosas en las empresas en este siglo: tecnología, información, globalización, servicios y conocimientos. El formidable avance tecnológico, el fuerte énfasis en la información, la paulatina e incesante globalización de la economía, el desarrollo de los servicios y la importancia cada vez mayor del conocimiento como principal recurso futuro.

Chiavenato (2010), en relación a estos factores que influyen en la globalización agrega:

La tecnología se distribuirá entre un número mayor de personas, en vez de concentrarse en una pequeña élite de ejecutivos. Esa democratización del poder tecnológico influirá en toda la escala social de las profesiones. La tecnología es cada vez más la herramienta para que el ser humano trabaje mejor.

La velocidad de la transmisión de la información posibilitará que buena parte de las tareas, o quizás la mayor parte de ellas, para que se realicen en cualquier lugar, incluso en casas, y no necesariamente en una oficina. La tecnología de la

información reducirá las dimensiones del mundo, pues en cualquier parte se podrá acceder rápidamente a todo tipo de información y aplicarla constructivamente a un negocio.

La globalización facilitará la existencia de la empresa, la oficina, el banco y el centro comercial virtual, donde los contratos no se harán en forma personal sino por conducto de la computadora para el desarrollo de negocios, de compras o de transacciones. Con el internet se logrará ese avance.

Detrás de esto hay una poderosa racionalización y automatización de los nuevos industriales, y una acentuada expansión de los mercados de servicios. (p.86-87)

Hasta fines del siglo XX, la dinámica de las organizaciones era más estable y predecible, y los problemas se resolvían en el contexto de conocimientos y habilidades específicas. Actualmente, en el nuevo mundo globalizado se tiene la necesidad de contar con personas con un dominio multidisciplinario, es decir, preparadas en dos o tres ámbitos del conocimiento para dar respuestas más rápidas. Por lo que hoy en día las organizaciones enfrentan nuevos retos organizacionales, por ejemplo, el manejo de la fuerza laboral de las nuevas generaciones como los millenials haciendo equipo con los baby gummers.

En este contexto cobra relevancia el estudio del capital humano, que se relaciona con las capacidades, destrezas y habilidades que cada persona posee para generar nuevas ideas y actividades, con el fin de agregar mayor valor a la organización. Werther y Davis (2008), mencionan que:

La administración del conocimiento implica la colaboración entre las personas para crear una cultura de aprendizaje en el trabajo, desarrollar la capacidad de adaptación al cambio, documentar los procesos, compartir experiencias exitosas y registrar los errores para no volver a cometerlos, haciendo así más eficiente a la organización.

Por lo que la gestión del talento humano, es uno de los principales retos de la organización. Probablemente con la administración del capital humano y las

relaciones que la empresa estable se podrá tener una mejor productividad y competitividad organizacional.

Algunas consideraciones importantes a tomar en cuenta para lograr lo anterior son:

- Para una administración de capital humano eficaz es indispensable las necesidades básicas o fisiológicas (salarios dignos) de los empleados y cumplir la jerarquía de necesidades de Maslow.

- Promover la creación de una nueva legislación laboral que en muchos países ya es obsoleta, fomenta la improductividad y deslealtad tanto de los patrones como de los trabajadores.

- Aplicar técnicas de administración de capital humano: análisis de puestos, distribución de cargas de trabajo, competencias, higiene y seguridad, planeación y evaluación del capital humano.

- Crear una nueva cultura organizacional en la que existan la conciencia de que el recurso humano es el activo más importante de la organización.

- Fomentar los valores organizacionales.

- Trabajar con nuevos estilos de gestión en lo que prevalezca la educación continua; el liderazgo participativo; el compromiso de la alta dirección; la orientación al cliente externo e interno (calidad, servicio) y los equipos sean una forma de vida en la organización. (p.32)

Por su parte, Robbins y Coulter (2011), mencionan que “es importante considerar que el proceso de administración de recursos humanos está influenciado por el entorno externo (cultura, sindicatos, leyes y regulaciones gubernamentales, tendencias demográficas, etc.)” (p.206-207).

La sociedad necesita de las empresas como fuente de trabajo y para satisfacer sus necesidades. Las empresas, por su parte, requieren de personas para el manejo adecuado de todos los recursos, y para satisfacer, de esta manera, dichas necesidades. “El factor humano tiene el poder de decisión para determinar: que hacer, como, donde, porque y con quien, es decir para dar respuesta a las seis preguntas básicas de la administración” (Münch, 2010, p.15).

Por lo anterior, Münch (2010), concluye que la administración del capital humano o recursos humanos “es el proceso administrativo aplicado al desarrollo y conservación de las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y las competencias de los miembros de la organización, en beneficio del individuo y de la empresa” (p.18).

2.3.2 Teorías del capital humano

La teoría del capital humano, es una nueva concepción del insumo de trabajo, desarrollada por Becker (1964, citado en Pérez-Fuentes y Castillo-Loaiza, 2016), quienes plantean “que la idea básica al respecto es considerar a la educación y la formación como inversiones que realizan individuos racionales, con el fin de incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos” (p.654). Esta Teoría hace uso de micro fundamentos, que, de acuerdo a los autores antes citados, consideran que:

El agente económico (individuo) en el momento que toma la decisión de invertir o no en su educación (seguir estudiando o no) arbitra, entre los beneficios que obtendrá en el futuro si sigue formándose y los costos de la inversión (por ejemplo, el costo de oportunidad-salario que deja de percibir por estar estudiando- y los costos directos, gastos de estudio. (654)

Si bien Schultz fue el pionero de los trabajos en torno a la Teoría del capital humano, sin duda Becker (1993), es uno de los autores ícono del capital humano; este autor señala que “la escuela no es el único ámbito del capital humano, sino que éste se expande hacia otras dimensiones del ser humano, como el trabajo, la familia y la comunidad; además señala que el acceso a mejores niveles de educación trae consigo grandes posibilidades de mejorar socioeconómicamente en la pirámide social”. (Becker, 1993, citado en Bustos, 2011, ambos citados por Santana et al., 2013, p.1)

De acuerdo con Schultz (1972, citado por Villalobos y Pedroza, 2009, p. 281, ambos citados en Santana, et al., 2013), señalan las características que poseen las personas de acuerdo con la teoría del capital humano:

- No puede venderse ni darse a otro y lo lleva consigo el sujeto a donde quiera que vaya;

- Ningún otro puede aprovechar el capital humano de una persona;
- Se mantiene, en cuanto tenga vida, en quien lo posee;
- Para adquirirlo, el individuo emplea, sobre todo, parte de su tiempo en la juventud;
- No se devalúa con el tiempo. (p.1)

La mayoría de los economistas coinciden en señalar que en la obra de Smith (1776, citado por Salas, 2007), se encuentran los primeros antecedentes de la teoría del capital humano, y por ende de la economía de la educación al poner énfasis en:

- i. El trabajo como fuente de la riqueza;
- ii. La existencia de diferentes cualificaciones de los trabajadores;
- iii. La consideración de la educación y otras formas de aumentar la cualificación de la fuerza de trabajo como inversión de los trabajadores; y
- iv. Cómo estas inversiones se reflejan en los salarios. (p.18)

Por su parte, Salas (2007), manifiesta que “La teoría del capital humano proporciona la razón de ser a la expansión masiva de los gastos de educación en la mayoría de los países” (p.23).

En relación con la formación en el empleo, uno de los conceptos teóricos más influyentes en el análisis del capital humano es la distinción que hace Becker (1993b, citado en Salas, 2007), entre formación general y específica:

Por definición, la formación específica es útil solamente para la empresa que la proporciona, mientras que la formación general es útil también en otras empresas. Esta distinción ayuda a explicar por qué es menos probable que abandonen la empresa aquellos trabajadores con altos conocimientos específicos, o por qué la mayoría de las promociones se hacen desde dentro de la empresa, en vez de acudir los empleadores al reclutamiento y selección externos. (p.37)

En relación a este punto, Schultz (1961, citado en Pesántez, 2017), desarrolló la Teoría del Capital Humano, haciendo un especial énfasis “en la educación no como consumo sino como una inversión en el ser humano, que permitiría al individuo tener

una mejor calidad de vida ya que sus ingresos serían superiores, lo que les daba acceso a mayores beneficios” (61).

Este autor además instituyó una rama de la ciencia económica denominada economía de la educación. De la misma forma, “fue el primero en asignar un nombre a esta teoría, manifestando, propongo tratar la educación como una inversión en el hombre y tratar sus consecuencias como una forma de capital” (Schultz, 1961, citado por Martínez, 1997, p.13, ambos citados en Pesántez, 2017, p.61).

La teoría del capital humano como tal, nace a partir del trabajo de Becker (2002, citado por Falgueras, 2008, ambos citados en Pesántez), quien desarrolló aportaciones novedosas y valiosas sobre todo en la primera parte de su libro titulado “Capital Humano”, que se mencionan a continuación:

a) El autor analiza las decisiones de inversión en capital humano por parte de la firma, la inversión en talento humano tiene algunas etapas, al inicio se realizan los gastos de inversión y luego se obtienen los resultados que significan beneficios para la empresa, de esta manera se tiene por un lado los costos o gastos de formación vs. la mayor productividad del trabajo a tiempo futuro, lo que significa que la empresa lo mínimo que espera es que estos costes en formación se igualen a la productividad marginal del trabajo, por lo tanto lo que muestra el modelo de Becker (2002), es que cuando la firma invierte en capital humano se da una igualdad entre el flujo de beneficios (suma de productividades marginales descontadas) y el flujo de costes.

Becker (2002), muestra dos tipos de formación o entrenamiento: La formación general o “general training” y la formación específica o “specific training”.

La primera se refiere a que el trabajador no solo aporta con su productividad a la firma que está cubriendo estos costes sino también a las otras firmas, cosa que resultaría difícil de comprender ya que los empleados luego de recibir su entrenamiento genérico pueden optar por ir a trabajar en otra empresa que los remunere mejor, sin embargo Becker (2002), explica en su modelo que en realidad la empresa no está cubriendo los costos por formación, sino más bien

es el propio trabajador quien cubre estos costos al recibir un salario menor que su productividad al momento del entrenamiento.

En cuanto a la formación específica, esta se refiere a la productividad que el empleado genera para la propia empresa que le está facilitando el entrenamiento y ya no para las otras. A diferencia de la formación general, en la formación específica las firmas si pagan parte del entrenamiento de sus empleados; en este sentido las empresas según el modelo de Becker (2002), pagan un salario mayor que las otras a estos trabajadores con el objetivo de conservarlos, para no perder la parte de los costos que invirtieron en la formación de este personal, por lo tanto, este tipo de trabajadores cuentan con contratos de trabajo de largo plazo.

b) Becker (2002), establece un modelo muy sencillo para calcular la tasa interna de retorno de la inversión en Capital Humano a través de comparar las tasas internas generadas por dos actividades diferentes, en la primera con inversión en capital humano y la segunda sin inversión en capital humano durante un periodo de tiempo establecido.

c) Al hablar de la inversión en capital humano y la distribución de los ingresos Becker (2002), presentó así mismo un modelo interesante que trata de explicar cuál es la cantidad óptima de capital humano que una persona debería invertir, y la respuesta más sencilla que da el autor es que la cantidad que se debe invertir en este capital es aquella en la que la curva de la oferta y demanda sean iguales. (p.39-41)

Luego de realizar todos estos estudios Becker (2002, citado en Pesántez, 2017), llegó a la conclusión de que “la mayor fortuna que una persona puede poseer es su capital humano, que se refiere básicamente al conocimiento, experiencia, habilidades y capacitación” (p.42).

Entonces, de acuerdo a Pesántez (2017), se puede manifestar que tanto Schultz (1961), como Becker (1964), fortalecen la Teoría del Capital Humano ya que ambos autores le dan importancia a la inversión en la formación de las personas, ya que esto

permitirá que éstas tengan un mejor futuro y mejores condiciones de vida, lo que conllevará a disminuir en alguna medida la pobreza.

Otro autor neoclásico norteamericano que realiza aportes significativos a la Teoría del Capital Humano es Mincer (1958, p.291, citado en Pesántez, 2017):

Quien tuvo un notorio interés por el efecto que produce la capacitación o el aprendizaje en el trabajo en el aumento de los ingresos. El autor considera que el entrenamiento formal es más difícil de medir que el entrenamiento proporcionado por la experiencia laboral por cuanto este último va creciendo en la misma medida que aumenta la experiencia en el mercado laboral, mientras que la primera se muestra en una forma cóncava. (p.64)

Luego del análisis detallado que se ha realizado acerca de la Teoría del Capital Humano y sus mayores expositores a continuación se considera el Capital Humano desde una perspectiva Administrativa, que es la segunda corriente acerca de este capital, que hace referencia a la Gestión del Capital Humano.

La Gestión del Capital Humano señala que los individuos son recursos valiosos y positivos al interior de las empresas, ya que poseen destrezas y habilidades que los hacen más competitivos, este capital tiene mayor o menor valía dependiendo del valor que agregue a la organización a través de sus talentos y competencias (Chiavenato, 2011).

Tal como lo señala Chiavenato (2009), al considerar al talento humano desde su perspectiva administrativa se está opinando acerca de las personas y de su relación con el trabajo, se está hablando de gente, inteligencia, creatividad, iniciativa, valores, vitalidad, acciones y proactividad.

Una de las definiciones de administración basada en la calidad total, es la propuesta de Münch (2010), “La administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización” (p.23).

Las etapas del proceso administrativo, según Münch y García (2005), son:

Planear implica la programación; Organización indica la unión de recursos materiales y humanos, donde el proceso de coordinación es relevante; La integración, es la función a través de la cual el administrador elige los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar planes; La dirección, es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador. El control, es el plan de organización y medidas de coordinación adaptadas para proteger el proceso de planeación con la verificación de la veracidad de las operaciones y actividades planeadas. (p.153)

El tener el trato adecuado por parte de la empresa hacia sus trabajadores le da mayores beneficios a la misma, por ello, en el desarrollo, esto puede apoyar el mejoramiento del desempeño general de la organización, por lo cual, es importante tomar en cuenta las necesidades de los empleados y satisfacerlas. En este sentido, puede considerarse además a la capacitación, mejorando expectativas a la organización en general, con la obtención de empleados calificados y el desarrollo de los recursos humanos.

Partiendo de estas ideas generales, se aborda el análisis y la atención en la gestión de los Recursos Humanos como subsistema importante en la organización ya que el mismo, es el único que está presente en todas las áreas, aspectos y niveles de la organización. De esta consideración, cabe afirmar que el factor humano ejerce la mayor influencia en la productividad de las organizaciones pues en definitiva los recursos materiales y tecnológicos solo serán utilizados óptimamente por la intervención de las personas. En este sentido, es el subsistema Recursos Humanos el encargado de procesar las relaciones políticas, procedimientos y normas para crear las condiciones en las cuales la gente desarrolle su máximo potencial laboral tanto en el ámbito externo como interno.

De entre todas las habilidades del líder estratégico, tal vez la más importante es la capacidad para administrar el capital humano. En el siglo XXI el capital intelectual, que incluye la capacidad para administrar el conocimiento, así como para crear y comercializar la innovación, influye en el éxito del líder estratégico. Los líderes

estratégicos competentes también establecen el contexto para que los grupos de interés puedan desarrollar el máximo de eficacia. “El centro de liderazgo estratégico radica en la capacidad para administrar las operaciones de la empresa con efectividad y sostener con un alto desempeño a lo largo del tiempo” (Hitt et al., 2015, p.376).

Desde el enfoque de la economía se considera que la calidad del trabajo, es decir, el capital humano, es la barrera más importante para el desarrollo económico, casi todos los demás ingredientes de la producción-los bienes de capital, las materias primas y la tecnología-pueden comprarse o pedirse prestados a países avanzados, pero la aplicación de las técnicas de producción de elevada productividad a las condiciones locales, casi siempre requieren directivos, obreros, y conocimientos técnicos que solo posee una población trabajadora formada y altamente cualificada (Samuelson, 1993).

Por otro lado, Pulido (2008b, citado por Dean, 2012), sostiene que:

Su formulación tradicional se centraba en la cantidad o el precio de este factor productivo ante la dificultad que entrañaba, y sigue entrañando, incorporar sus características internas diferenciales, tales como cualificación, satisfacción o motivación, elementos que en la actualidad se incorporan como componentes claves de este capital, cuya valoración debería recoger el valor económico potencial de las personas que trabajan en una empresa, en un sector, en una región o en un país, y que se refieren a las habilidades desarrolladas como consecuencia tanto de su nivel de formación, como de su experiencia, liderazgo, motivación, responsabilidad, salud o grado de rotación del personal. (p.10)

Por su parte, el concepto de capital estructural se asocia a aspectos de notable relevancia tales como:

- a) La calidad de procesos, productos y servicios, un elemento que puede evaluarse a través de la contabilidad de costes;
- b) Características de la cartera de clientes y proveedores, factores que se caracterizan por un componente altamente subjetivo a la hora de valorar

elementos como satisfacción y fidelidad de los primeros o calidad en los segundos;

c) Capital relacional, en su vertiente de relaciones con el medio ambiente externo, esto es valoración de los esfuerzos en publicidad, promoción, relaciones públicas o potencial mediático contratado; y

d) Capital de innovación y desarrollo, dotándole de cuantificaciones que giran en torno a las inversiones en nuevas tecnologías en sentido amplio. (López et al., 2008, citado en Dean, 2012, p.11)

2.3.3 Teorías de productividad y competitividad

La competitividad no es producto de la casualidad, esta se debe entender como la capacidad que tiene una organización de lograr y conservar ventajas comparativas que le permitan alcanzar, mantener y estar a la vanguardia de los requerimientos de la sociedad.

El término competitividad es muy utilizado en los tiempos actuales en cualquier ámbito de trabajo, de ahí que, Reta (2008), define que “la competitividad es la capacidad de cualquier organización, pública o privada, para perseverar en forma ordenada y precisa ventajas comparativas que le permitan alcanzar, mantener y desarrollar determinada posición en el entorno social y económico” (p.59).

La Asociación Española de Contabilidad y Administración (AECA, 2010, p.65), define competitividad como “la capacidad de una organización para obtener y mantener sistemáticamente unas ventajas comparativas que le permiten alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en que actúa”.

Según Pérez (2008, p.85), define la competitividad como "la capacidad de una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan”.

Así mismo, Hernández (2016, p.1-2), sostiene que:

La ventaja comparativa o competitiva de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc. El concepto de competitividad hace pensar en la idea “excelencia”, con características de eficiencia y eficacia de la organización.

En palabras de Padilla y Juárez (2006, citados por López, 2011, p.2-3):

La inversión en capital humano es un elemento central para la creación y fortalecimiento de ventajas comparativas dinámicas, las cuales son sostenibles y ofrecen un gran potencial de desarrollo económico y social. En el contexto actual, dominado por el constante y rápido cambio tecnológico, la capacitación en la empresa como una forma de creación del capital humano tiene un papel muy importante en el fortalecimiento de la competitividad.

El capital humano incluye el conocimiento y las habilidades de todos los empleados de una organización, desde esta óptica, estos son vistos como un elemento que requiere inversión, ya que el mantenerlos en constante actualización, aumenta la probabilidad de la empresa de obtener mayor productividad y estar en ventaja competitiva con otras organizaciones.

Desde el punto de vista de Gutiérrez (2010, p.12):

La competitividad de las organizaciones en el mundo entero y la productividad del capital humano están siendo impactadas en forma significativa por el tema de competencias gerenciales, cada día ganan más terreno integrando efectivos sistemas de gestión y nuevas tecnologías para su valoración, lo cual nos permite mejores herramientas para calificar a una persona como competente.

El término competencia ha venido a significar algo más que actitud, habilidad o conocimiento, “en el ámbito empresarial ha sido utilizado para definir las condiciones apropiadas de un trabajador para lograr un desempeño exitoso, según las necesidades de competitividad de la empresa” (Páez, 2005, p.185).

El impulso de la competitividad de las empresas se busca en los factores de producción y el capital, elementos que comprenden los recursos humanos donde se desarrollan las habilidades. En las décadas recientes las grandes empresas

internacionales han aprovechado el recurso humano de México, en la intención de llegar al mercado norteamericano con precios competitivos.

Con base en datos de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2014, p.164):

En 2013 México registró el nivel más bajo de productividad laboral de los países miembros de la organización. Esta situación se acentuó a lo largo de las dos últimas décadas, durante las cuales la productividad aumentó a un ritmo más lento en México que en el promedio de los países miembros de la OCDE. La productividad total de los factores se redujo 1.4% anual en promedio entre 2000 y 2014 en México, mientras que en casi todos los demás países de la OCDE se incrementó. Además, información del Foro Económico Mundial indica que el nivel de competitividad de México se encuentra por debajo de países como Chile, Panamá y Costa Rica, y por encima de Perú, Colombia, Venezuela y Argentina. Por otra parte, de acuerdo con el Foro, la competitividad de México ha disminuido en los últimos cuatro años; en cierta medida esto se debe a que la economía informal tiene una productividad muy baja y aporta tan solo 25% del PIB con 60% de los empleos, en contraste con la economía formal que aporta 75% del PIB con 40% de los empleos.

El desempeño de México, puede explicarse, al menos en parte, por el bajo nivel de competencias de su fuerza laboral y por el nivel de educación de estos, el cual está muy por debajo del promedio de la OCDE. “México enfrenta importantes desafíos para alinear la infraestructura de TIC con las necesidades de la sociedad, no sólo en lo que se refiere a la innovación, sino también a las mejores oportunidades educativas, oferta de servicios de salud y otras necesidades sociales. La brecha entre la infraestructura y adopción de TIC aún es enorme” (OCDE, 2015, p.21).

CAPÍTULO III

Metodología de la investigación

La metodología como un elemento específico o bien una herramienta indispensable, constituye una de las partes fundamentales de toda investigación, ya que es el camino rector y mediante su proceso tanto teórico como epistemológico permite la selección del método específico y las técnicas concretas para el análisis del tema a estudiar.

No existen recetas o esquemas para alcanzar la verdad científica, sin embargo, una forma de rescatar información que sustente y avale un trabajo de investigación es el método científico, el cual es una herramienta cuyo objetivo es resolver las preguntas formuladas mediante un trabajo sistemático y, en este sentido, comprobar la veracidad o falsedad de una tesis, agregando pruebas que la fundamenten y la sostengan. Por tanto, puede definirse como “la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido” (Coelho, 2019, p.1).

La metodología es el enlace entre el sujeto y el objeto de la investigación, sin ella no se logra el camino lógico para llegar al conocimiento; sin organización, indagación y puesta de soluciones que son su complemento primordial para lograr el objetivo trazado.

Para Rodríguez (2014, p.2), “el concepto metodología hace referencia al plan de investigación que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de la ciencia”. No es de dudarse que la parte metodológica de toda investigación está fuertemente estructurada por procedimientos o métodos basados en elementos empíricos de la misma naturaleza del fenómeno y a su vez por paradigmas y fundamentos epistemológicos, que junto con otros instrumentos buscan resultados firmes y sustentables para la búsqueda de nuevas soluciones.

Mientras que para Navarro (2014, p. XVIII), el término metodología:

Es el estudio de los métodos y trata lo correspondiente a las estrategias y tácticas de investigación, es decir, trata con las reglas para evaluar el valor de la verdad de las proposiciones (datos e hipótesis) respecto de los hechos y; con las metarreglas para evaluar la eficacia de las reglas.

La metodología se describe como la forma de llevar a cabo la investigación, en la que intervienen el tipo de problema inmiscuido y la tarea que se ha propuesto despejar con dicho estudio.

De aquí que se desprenden tres enfoques: cualitativo, cuantitativo y mixto, de acuerdo a las características de la investigación, se inscribe en el enfoque mixto el cual se describe a continuación.

3.1 Método

Hay autores que sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en tres enfoques principales: el cuantitativo y cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercero que es el mixto.

De tal forma, se señala que bajo la perspectiva cuantitativa la recolección de datos es equivalente a medir. Por ejemplo, si se desea medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, se debería observar agresiones verbales y/o físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño (los referentes empíricos).

Así mismo, Abero (2015, p.53), agrega características generales del enfoque cuantitativo, mencionando que:

Esta metodología desarrolla un diseño estricto y tiene un objetivo final muy claro: busca fortalecer, así como refundar la teoría o el marco teórico existente que le da en cada caso sustento. Al decir diseño estricto se hace referencia al hecho de que mediante modelos estadísticos procura trabajar en el análisis de datos cuantitativos que posee sobre variables de interés.

Dicho de esta manera, el método cuantitativo parte del análisis de datos numéricos, a través de la estadística, para dar solución a preguntas de investigación o verificar hipótesis.

Mientras que, Hernández-Sampieri (2014), comenta de manera muy puntual las siguientes pautas del mismo enfoque, afirmando que:

Plantear el problema de investigación cuantitativa consiste en afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación, desarrollando cinco elementos: objetivos, preguntas, justificación, viabilidad y evaluación de las deficiencias. • Los planteamientos cuantitativos pueden dirigirse a: 1) explorar fenómenos, eventos, comunidades, procesos, hechos y conceptos o variables (su esencia es exploratoria); 2) describirlos (su naturaleza es descriptiva); 3) relacionarlos o vincularlos (su esencia es correlacional o correlativa), y 4) considerar el efecto de unos sobre otros (su naturaleza es causal). (p.52)

Por las características de este tipo de enfoque, donde aplica mejor utilizarlo es en una investigación de tipo científico, ya que se considera de forma muy clara los pasos para llevarla a cabo y lograr resultados basados en experiencias formales.

Por otro lado, el enfoque cualitativo se caracteriza principalmente por explicar los significados que poseen los sujetos en torno al objeto de estudio de una investigación, para ello permite al investigador llevar a cabo indagaciones dentro del campo de estudio y así interpretar la realidad de los involucrados sin intentar excluirlos de su medio natural, no obstante, se centra en interpretar la situación que viven junto con los eventos ocurridos.

El término cualitativo sugiere una búsqueda del entendimiento de una realidad mediante un proceso que interpreta los fenómenos.

El enfoque de la investigación cualitativa se inicia con una aproximación previa al entorno donde es el objeto de análisis, es decir, en una fase exploratoria, cuyo objetivo es documentar la realidad que se va a analizar y planificar el encuadre más adecuado para realizar la investigación.

Mejía (2004), citado en Hernández (2012), enfatiza que:

La investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, gráficos e imágenes para comprender la vida social por medio de significados y desde una perspectiva holística pues se trata de

entender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno. (p.61)

Es por ello, que la investigación cualitativa busca identificar las relaciones, estructura y naturaleza de la realidad, aquella que da cuenta de su comportamiento y manifestaciones, para lo cual emplean métodos como la etnografía, los estudios de caso y la investigación acción.

De acuerdo con Quezada et al. (2018: 32), la investigación cualitativa se define como:

El procedimiento que emplea el método científico para la obtención de nuevos conocimientos y que es realizada en el lugar donde suceden los hechos o el fenómeno de estudio, pudiéndose efectuar manipulaciones controladas de una variable externa no verificada, con el propósito de describir las formas, así como las causas que originan determinada situación particular.

Por ende, su intencionalidad es acrecentar el conocimiento sobre el fenómeno en cuestión, y la mejor forma de encontrar y apropiarse de estos elementos es visitar el lugar de los hechos, el cual permite vivenciar la realidad de los hechos, tal cual como se experimentan, con el firme propósito de indagar las causas que propician la manifestación de la problemática descrita, así como comprender las acciones mostradas por los sujetos investigados.

Así mismo, Hernández et al. (2010), citado en Torres (2016), lo describe como investigación en la cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos.

Ciertamente el enfoque cualitativo se distingue por ser un enfoque flexible y holístico, ya que aprecia todo lo relacionado con el objeto a estudiar en conjunto y sin reducir nada movilizándolo opiniones y acciones en torno al campo del fenómeno a estudiar con el hecho de reconstruir la realidad.

En otro sentido, el enfoque cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión de los datos o información; mientras que el cuantitativo pretende intencionalmente acotar la información” (Hernández, 2012, p.9).

No obstante, el enfoque cualitativo pretende introducirse más a fondo y de manera directa en el contexto del fenómeno a estudiar para así observar ampliamente su desarrollo, mientras que el enfoque cuantitativo busca sólo la objetividad de éste, más en términos de medición y dejándose llevar por otros aspectos más extrínsecos del fenómeno.

El enfoque cualitativo se encuentra encaminado a producir una investigación en la que los datos expliquen el problema que se produce o asunto de estudio tal y como sucede, es decir plasmar las evidencias que se producen de manera oral, en forma de documentos escritos y aquellos que se traducen tras las formas de actuar. La metodología cualitativa arroja descripciones del objeto de estudio tal y como son realizadas por los investigados.

Así que, se puede analizar las cualidades del enfoque cualitativo con mucha precisión con la diferencia muy marcada en la investigación, donde hay esa relación sujeto con el objeto, de manera objetiva, con la realización de hipótesis que pueden ser previas a la investigación y para poderse utilizar más en áreas como las ciencias sociales, la cívica y la educación emocional por la flexibilidad que se da dentro de este enfoque y que permite recoger insumos necesarios para atender al trabajo investigativo.

En lo que concierne a Taylor y Bogdan (1987), citados en Abero (2015, p.101), comentan que el paradigma cualitativo “está más interesado en comprender y analizar la conducta humana desde la postura de referencia del sujeto que actúa, aunando que está enfocada más al proceso que a los resultados”. Esto es, que la investigación con enfoque cualitativo tiene inmerso un acercamiento naturalista e interpretativo hacia el objeto a estudiar, pretende que el investigador analice y estudie en ambientes naturales, dando sentido o interpretación a las manifestaciones observadas, con un significado propio que otorgan los sujetos que la realizan.

Respecto al tema, Trujillo et al. (2019, p.22-23), indica que:

El enfoque cualitativo de la investigación se fundamenta en las ideas del paradigma interpretativista desarrollado por las Ciencias Sociales, según el cual,

no existe una realidad social única, más bien, variadas realidades construidas desde la óptica personal de cada uno de los individuos.

De tal forma que, se sustenta en la interpretación del sujeto, por lo que no hay un panorama social exclusivo, sino una gama de realidades de acuerdo al enfoque de la persona que realiza este estudio, efectuándose de manera natural sin influir en el ambiente, siendo flexible y global como sus principales cualidades.

Asimismo, Hernández (2014), realiza una aportación más al enfoque cualitativo y comenta que:

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (p.7)

Entonces, en este enfoque las preguntas o hipótesis pueden elaborarse previo a la investigación, así como durante y al finalizar la recolección y análisis de datos, lo que permite detectar cuáles son las preguntas de investigación más relevantes y posteriormente, pulirlas y contestarlas. La acción investigativa se traslada de forma activa en ambas direcciones, de los hechos a su interpretación y viceversa, alterándose con cada estudio, por ello, la flexibilidad de este enfoque.

De manera más específica, en relación a las características de este enfoque, Ñaupas et al. (2018: 142), destacan que “se fundamenta más en un proceso inductivo, primero explora y describe la realidad y luego genera perspectivas teóricas”.

Con base en lo anterior, la obtención de la información, desde el enfoque cualitativo, es paulatina, esto a medida que se utilizan diversas técnicas, tales como la observación, la entrevista y los registros, siendo este, a su vez, un enfoque flexible, es decir, un enfoque con libertad de indagación, lo cual permite que durante el proceso investigativo se indaguen cuestiones que puedan surgir durante el mismo momento del trabajo de campo, y esto enriquece el proceso de investigación.

El enfoque cualitativo y el cuantitativo se contraponen, para Hernández (2012, p.16), “en ambos procesos, las técnicas de recolección de datos pueden ser múltiples”. Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registro de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de medición fisiológicas, etc.

El enfoque cualitativo y el cuantitativo comparten diversas características, entre ellas que ambos recurren a diversas técnicas que les permiten recoger datos e información útil e importante en el proceso de la investigación, pero cabe destacar que dichas técnicas de investigación poseen características diferentes.

La bondad del enfoque cuantitativo es que ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. La investigación cuantitativa brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre los puntos específicos de los fenómenos, además de que facilita la comparación entre sus estudios similares.

Las técnicas de investigación referente al enfoque cuantitativo son impersonales y no dan pie a interacciones, mientras que las técnicas usadas por el enfoque cualitativo promueven la comunicación y el acercamiento entre investigador y los sujetos y escenarios de la investigación.

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que el método cualitativo permite explicar las causas de los fenómenos, y los procedimientos que utiliza son la experimentación y correlación de variables; este método rechaza los aspectos situacionales concretos. En este la objetividad es lo más importante y la subjetividad queda fuera de la investigación.

En la cuestión del enfoque mixto, Trujillo (2019), hace alusión a lo siguiente:

El enfoque mixto de la investigación es la combinación de los enfoques cuantitativo y cualitativo, aprovechando lo mejor de cada uno y ciertas similitudes que estos presentan. Se sustenta filosóficamente en el pragmatismo, el cual sugiere utilizar el método más adecuado para cada estudio específico. Este enfoque genera en el investigador una visión más integradora y profunda de los fenómenos y problemas de estudio, mediante el análisis de datos, la producción

de resultados y significados, gracias a la interacción de técnicas e instrumentos cualitativos y cuantitativos. (p.23-24)

Así pues, el enfoque mixto permite plantear el objeto de estudio, retomando lo sobresaliente de los dos enfoques, el cualitativo y el cuantitativo, logrando resultados más precisos y fidedignos que ayuden a alcanzar los propósitos planteados en la investigación, contribuyendo a un aporte más importante al trabajo a realizar, con bases filosóficas y metodológicas en el paradigma pragmático, el cual asegura que la validez de una teoría científica se basa en la utilidad o significatividad y no solamente por el grado en que esta proyecta una realidad de manera precisa en algún caso determinado.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.612)

El enfoque del presente trabajo de investigación es mixto, ya que permite llevar a cabo la interpretación de los diferentes acontecimientos generados a partir de los propios sujetos de la investigación, logrando resultados más precisos y fidedignos que ayuden a alcanzar los objetivos planteados.

La investigación desarrollada es un estudio de caso, en la cual, se aplicó la metodología mixta, para analizar el uso de las TICs en la organización. De esta forma, se tiene un acercamiento con los participantes como informantes sobre sus motivantes y sus limitaciones en las tecnologías, decidiendo aplicar diferentes técnicas a la población total.

3.2 Tipo de estudio

La presente investigación está dentro del área de administración para estudiar una particularidad como es el capital humano; además de esta, se delimita al estudio

de su desempeño como uno de los factores importantes para lograr la competitividad y finalmente como un estudio de caso para determinar el estudio de una organización.

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental ya que no se construye ninguna situación, sino que se pretende observar situaciones ya existentes en la empresa. Por lo tanto, puede ser considerada una investigación de campo de carácter descriptivo. En la investigación de campo de la empresa objeto de estudio, en este caso la empresa de Forrajes Rubio de Guasave, SA de CV fue necesario realizar las notas de campo para contrastar la realidad que la empresa actualmente presenta.

Yacuzzi (2005, p.9, citado por Jiménez y Comet, 2016), aludiendo al estudio de caso menciona que “Todo buen diseño incorpora una teoría, que sirve como plano general de la investigación, de la búsqueda de datos y de su interpretación” (p.2).

En el estudio cualitativo se centra la atención sobre las siguientes preguntas: quién, qué, dónde, qué tanto, cuántos, además, a menudo colocan a los participantes en alguna forma en el contexto histórico. “Los estudios de caso son el método preferido cuando se plantean preguntas del tipo “cómo” o “por qué”, el investigador tiene poco control sobre los eventos, y el foco está en un fenómeno contemporáneo dentro del contexto de la vida real” (Yin, 2015, p.1).

Hablar de estudio de casos, es dialogar de un método que abarca una variedad de fuentes y técnicas de recogida de información. Cebreiro y Fernández (2004, p.666, citados en Jiménez y Comet, 2016), destacan esta cuestión cuando sostienen que “mediante este método, se recogen de forma descriptiva distintos tipos de informaciones cualitativas, que no aparecen reflejadas en números si no en palabras” (p.6).

El objetivo es dar una descripción detallada de un caso de estudio desde una perspectiva determinada. La naturaleza del objeto de estudio permite la investigación cualitativa, considerando que el juego de las variables estudiadas solo puede determinarse observando el comportamiento y conociendo opiniones de los participantes dentro de la organización.

Por su parte, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p.185, citan a Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008), quienes definen a los estudios de caso como “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta analizan profundamente una unidad holística para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y apoyar el desarrollo de teoría”

Para efectos de la presente investigación y de acuerdo con Yin (2008), la clasificación de estudios de caso que se adoptó es el estudio de caso descriptivo, que permitió utilizar a la empresa de Forrajes Rubio de Guasave, SA de CV objeto de estudio, la cual mostró la situación actual respecto al desempeño del capital humano.

3.3 Muestra de la investigación

La empresa Forrajes Rubio de Guasave, SA de CV, caso de estudio de la presente investigación, mantiene una planta laboral en temporada alta y baja de 70 y 55 trabajadores respectivamente, además de 1 directivo.

Algunos trabajadores de las áreas de producción son temporales, ya que, al bajar la producción, debido a la baja demanda de los productos por temporada de lluvias, no son requeridos para realizar sus funciones.

Para esta investigación, el universo estuvo conformado por 1 directivo y 55 trabajadores que ejercen sus funciones en las diferentes áreas de la empresa, durante la aplicación de los instrumentos la planta laboral estuvo trabajando en lo que ellos consideran temporada baja.

De acuerdo a la determinación de la muestra, se tomó la totalidad del universo, por considerar que es posible hacer la aplicación de los instrumentos a ese nivel, llegando así a una confiabilidad mayor, por lo cual, no se requirió de un muestreo probabilístico al azar; sin embargo, es importante mencionar que en el análisis de resultados, se considera el puesto de quien contesta por las diferencias que puedan existir en función del mismo.

3.4 Escenario de la investigación

La presente investigación fue realizada mediante la modalidad de un estudio de

caso, tuvo como escenario a la empresa Forrajes Rubio de Guasave, SA de CV, que es considerada como una mediana empresa. Está localizada sobre la carretera estatal Guasave – León Fonseca en el Km. 2 en la comunidad de Caimanero del municipio de Guasave, Sinaloa, México.

El giro de dicha empresa es industrial, siendo su actividad principal la elaboración y comercialización de alimentos para animales, tales como: caballo, ganado de engorda y lechero, ganado porcino, ganado bovino, ganado ovino, gatos, conejos y aves de corral. Sus productos son alimentos balanceados y certificados, además cuentan con una nueva línea de producción de alimento para mascotas con las marcas registradas de Rubidog y Rubicats.

Su área de distribución abarca la península de Baja California y los estados de Sonora, Sinaloa, Nayarit, Jalisco, Chihuahua y Durango. Además, cuenta con diferentes puntos de venta distribuidos en el municipio de Guasave. Sus productos son elaborados con insumos de productores locales y poseen formulas patentadas para la elaboración de sus alimentos.

La empresa objeto de estudio nace en la ciudad de Guasave, municipio de Sinaloa como una microempresa del giro comercial cuya actividad principal consistía en la compra venta de forrajes, alimentos para animales y productos veterinarios. Su régimen fiscal era el de una persona física con actividad empresarial y profesional, cumplía con todas sus obligaciones fiscales.

En sus inicios, los propietarios decidieron abrirse camino por el giro industrial, y buscaron apoyos de gobierno para desarrollar su idea que consistía en la elaboración de alimentos para animales utilizando los insumos que se producían en la región. Afortunadamente tuvieron suerte y fueron apoyados con recursos económicos por parte del gobierno federal e iniciaron con la construcción de sus oficinas, bodegas y áreas de producción en la comunidad del Caimanero, Guasave.

En el año 2009, crearon una sociedad integrada por dos únicos socios e inician el camino en la elaboración de productos alimenticios para animales. Así mismo, se dieron a la tarea de buscar en otras ciudades de México fórmulas para patentarlas y

lograr que sus productos tuvieran una marca registrada; una vez logrado lo anterior, inician con la elaboración y comercialización de sus productos en la región noroeste del país.

La empresa Forrajes Rubio de Guasave, SA de CV, escenario de esta investigación, es una empresa participe del sector agropecuario, productora de alimento balanceado, siempre preocupada por el crecimiento y desarrollo de los animales, contando con un plan de alimentación enfocado en el mejoramiento continuo de la calidad que ofrecen sus productos. Es distinguida por su calidad y limpieza en los granos y materia prima que maneja siendo su producto original el alimento para gallo de pelea, donde quienes lo consumen han demostrado ser los campeones en esta dinámica y concursos a nivel América Latina. El alimento para caballo es uno de los favoritos del público.

En los aspectos legales y fiscales se aplican de manera correcta las leyes y normas mexicanas, sus obligaciones están al corriente. Su personalidad jurídica es de una Persona Moral de Régimen General de Ley y de acuerdo a la autoridad fiscal algunas de sus obligaciones fiscales son:

- Inscribirse en el RFC.
- Presentar declaraciones mensuales de Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Sobre la Renta.
- Presentar declaración anual de Impuesto sobre la Renta.
- Presentar declaraciones informativas.
- Realizar retención del Impuesto sobre la Renta por pago de sueldos y salarios.
- Expedir facturas electrónicas.
- Llevar contabilidad.

Respecto a su filosofía, se encuentra bien definida en su página <https://www.forrajesrubio.mx/> y se describe a continuación:

Misión: Con la diversidad que caracteriza nuestro valle, nos dedicamos a la elaboración de alimento para animales, tomando en cuenta las actividades

primarias que consolidan al mercado nacional. Forrajes Rubio ofrece productos de calidad contando con la mejor materia prima de la región, buscando satisfacer al cliente.

Visión: Buscamos mantenernos en nuestra línea de crecimiento, siendo cada vez más reconocidos y expandirnos hacia todo el mercado nacional y poder cruzar fronteras buscando la exportación hacia Estados Unidos todo esto sin perder la calidad que nos distingue.

Valores:

- Calidad: Lo que hacemos, lo hacemos bien.
- Responsabilidad: Que suceda depende de uno mismo.
- Liderazgo: El coraje de forjar un futuro mejor.
- Colaboración: Potenciar el talento colectivo.
- Pasión: Comprometidos con el corazón y con la razón.

En el aspecto administrativo se carece de una estructura organizacional bien definida, no se cuenta con un organigrama que represente la jerarquía de los puestos y sus funciones, los directivos y encargados de cada área asignan de manera empírica las actividades que debe realizar el personal con el que se cuenta, y se hacen de acuerdo a las necesidades que vaya requiriendo cada área.

3.5 Diagnóstico del área de intervención

El tiempo estimado en el desarrollo de esta investigación fue del año 2021 al 2022, periodo en el cual el investigador se involucró en la empresa caso de estudio mediante una estancia empresarial y en ese lapso aplicó los instrumentos para la recopilación de los datos que dieron respuesta al objeto de estudio.

3.6 Modelo de intervención

Intervenir de acuerdo con De León et al. (2014), consiste en la capacidad de poder cambiar un sistema ya definido, relacionarse con las funciones, el personal, con la intención de lograr mejoras y es indispensable del interventor. Estos autores hacen mención que también es un proceso de la organización planeado en el cual se busca un cambio y tiene la característica de ser un conjunto de trabajos con una estructura

definida para alcanzar metas, realizar actividades y con esto lograr mejoras en las organizaciones.

De igual manera, Drucker (1994) considera que se deben de tomar en cuenta algunos factores al momento de decidir desarrollar un modelo de intervención, entre las cuales se mencionan algunos de ellos:

- Definir si es necesario realizar la intervención.
- Delimitar la intervención.
- Verificar los cambios que desea realizar el cliente.
- Analizar la situación actual de la organización.

La mayoría de las organizaciones se preocupan por realizar sus actividades administrativas de tal manera que se incremente la eficacia para el logro de sus objetivos o metas, sin embargo, es importante analizar que las funciones de todas las áreas de la empresa deben agruparse y esto se logrará a través de la realización de los procesos e interacciones personales, y que es indispensable en un modelo de intervención tener en cuenta todas las partes con la finalidad que se logre un cambio significativo.

A continuación se describirán algunos de los modelos de intervención que se utilizan en los procesos humanos como instrumentos para el diagnóstico de la situación actual de las organizaciones:

Modelo de Modernización para la Gestión de Organizaciones (MMGO)

La Universidad EAN ha aportado interesantes estudios al campo de la administración y gestión de empresas, uno de ellos es el modelo de diagnóstico llamado Modelo de Modernización para la Gestión de Organizaciones (MMGO). La mayoría de sus investigaciones se han centrado en temas de emprendimiento y gerencia específicamente sobre pequeñas y medianas empresas (PYMES). El grupo de investigación en gerencia de gran, pequeña y mediana empresa (G3PYMES) ha desarrollado durante los últimos años el MMGO, cuyo objetivo fundamental es establecer la modernización gerencial de las empresas hacia una perspectiva de

mayor competitividad, centradas en la innovación y capaces de competir en un mundo global (Pérez et al., 2013).

Dicho autor, explica que este modelo es una propuesta para las empresas que en la actualidad tienen interés en construir un futuro prometedor; transformando y utilizando el conocimiento, incorporando y desarrollando tecnología y creando valor para todos los involucrados en la empresa (accionistas, empresario y su familia, trabajadores, directivos, clientes, proveedores, comunidad, gobierno, competencia, entre otros).

El modelo consiste en una matriz compuesta con los estadios que una empresa típica debe superar para atravesar el camino que la lleva a convertirse en una moderna y competitiva organización, con las mejores prácticas de gestión para facilitar el alcance de sus resultados, y formular propuestas de intervención para el mejoramiento.

Con este modelo se realiza un análisis de la situación de los componentes organizacionales definidos en el MMGO para cualquier empresa y la definición de las rutas de mejoramiento para cada uno (Seguimiento y Comprensión del Entorno, Direccionamiento estratégico, Gestión de mercadeo, logística, comercio exterior (importaciones y exportaciones), Comunicación e información, innovación y conocimiento, gestión humana, estructura y cultura organizacional, asociatividad, responsabilidad social y gestión ambiental, gestión de producción y gestión financiera).

Modelo de ensayos o encuestas de retroalimentación (Survey Feedback)

Este es un modelo de intervención en procesos humanos y es uno de los más populares en su categoría. De acuerdo a Guízar (2013), este modelo consiste en la recolección de datos sobre una organización en específico o departamento mediante la aplicación de cuestionarios. Una vez recopilados y analizados los datos, estos se utilizan para diagnosticar los problemas y con ello desarrollar planes de acción para buscar una solución, y así, retroalimentar a los miembros de la organización.

Una vez analizados los modelos anteriores se optó por seleccionar para la intervención el Modelo de Modernización para la Gestión de Organizaciones (MMGO)

por considerarse el más apto de acuerdo al objeto de estudio planteado en la presente investigación.

El modelo a proponer consistió en hacer un primer diagnóstico de la situación actual del uso de las TICs en el desempeño del capital humano de la empresa objeto de estudio, por ello se aplicaron algunos instrumentos para la recolección de los datos que posteriormente fueron analizados y procesados y llegar así a proponer estrategias de intervención para eficientizar el desempeño del capital humano con el uso de las TICs.

3.7 Técnicas e instrumentos

Una investigación cualitativa sólo es posible mediante la recolección de datos que son interpretados y analizados para generar nuevas concepciones y conocimientos. Por esta razón, a continuación, se describen las técnicas y los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en la presente investigación. Para Hernández (2012):

La recolección de datos está orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas. El investigador es el instrumento de recolección de datos, se auxilia de diversas técnicas que se desarrollan durante el estudio. Es decir, no se inicia la recolección de datos con instrumentos preestablecidos, sino que el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación. (p.13)

A la recolección de información también se le conoce como trabajo de campo. Así, se denota que la recolección de datos no es una acción improvisada, sino que es a partir de la experiencia del investigador, que se generan los instrumentos para llevarla a cabo, y que éstos sufren modificaciones de diseño en el transcurso del proceso debido a la necesidad de hacer adecuaciones que surgen de las necesidades que la investigación misma va arrojando.

Por otra parte, estos instrumentos de recolección, se elaboran asociados a una o varias técnicas de recolección, que en opinión de García (2015, p.45), "la técnica es

una manera particular de hacer algo, generalmente concatenada cuando menos una con otra, e integradas todas ellas dentro de un procedimiento, el cual a su vez forma parte orgánica del método científico específico que esté siguiendo el investigador”. De ahí que esta se justifica exclusivamente en función de su utilidad práctica, a diferencia del método que se propone para descubrir y comprobar la verdad.

Los datos se recolectan por técnicas, las principales para recabar datos cualitativos según Hernández (2010), son la observación, la entrevista, los grupos de enfoque; las anotaciones y bitácora de campo; la recolección de documentos, registros, materiales, y artefactos; y las biografías e historias de vida.

Por su parte, Baena (2017), expresa que:

Las técnicas se vuelven respuestas al “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica. Hay técnicas para todas las actividades humanas que tienen como fin alcanzar ciertos objetivos, aunque en el caso del método científico, las técnicas son prácticas conscientes y reflexivas. La técnica juega un papel muy importante en el proceso de investigación científica, a tal grado que se le puede definir como la estructura del proceso de la investigación científica dirigidas al apoyo del método. (p.68)

De tal forma que, una técnica es la manera de reconocer el camino, serán las etapas de operaciones unidas a elementos prácticos, concretos, para acomodarlos en el nivel de los hechos y los instrumentos, son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito.

En esta investigación se realizó la recogida de datos por medio del cuestionario, de la observación participante y la entrevista semiestructurada, ya que son técnicas que facilitan la recolección de datos de acuerdo a la problemática a tratar.

Se seleccionaron estas técnicas por ser las idóneas para atender lo que en el planteamiento del problema y marco teórico se define con puntualidad, ya que éste es fundamental para la elaboración de los instrumentos y para la consecuente recolección de datos y análisis de la información. Debido a que los investigadores actuales proponen como elemento principal la teoría, la cual sirve de guía para la investigación.

Esto es, al encarar una investigación desde una determinada perspectiva teórica, se centra la atención con mayor facilidad en los factores más relevantes y mejor definidos, en este caso analizar el uso de las TICs en la organización.

Cuestionario

La primera técnica utilizada para la recolección de datos fue el cuestionario, que en palabras de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p.250), cuestionario consiste “en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

Si bien no es una de las técnicas más representativas de la investigación cualitativa, por asociarse típicamente a la investigación cuantitativa, sí puede representar un importante aporte al enfoque mixto. Sin embargo, para esto es necesario que en su elaboración y aplicación se respeten algunos requerimientos fundamentales, que, en opinión de Rodríguez, Gil y García (1999, p.185), son los siguientes:

- a) El cuestionario es un procedimiento de exploración de ideas y creencias generales sobre algún aspecto de la realidad;
- b) El cuestionario se considera como una técnica más, no la única ni la fundamental, en el desarrollo del proceso de recogida de datos;
- c) En la elaboración del cuestionario se parte de los esquemas de referencia teóricos y experiencias definidas por un colectivo determinado y en relación con el contexto del que son parte;
- d) El análisis de los datos del cuestionario permite que la información se comparta por participantes en la investigación;
- e) La administración del cuestionario no produce rechazo alguno entre los miembros de determinado colectivo, sino que es mayoritariamente aceptado y se le considera una técnica útil en el proceso de acercamiento a la realidad estudiada.

En el pensamiento de Álvarez-Gayou (2009), gracias al cuestionario se puede obtener información de un mayor número de personas, y expresa su opinión de la siguiente forma:

La investigación cualitativa mediante cuestionarios abiertos se convierte en la alternativa a la limitante de este paradigma en cuanto al número de participantes con los que se investiga. Esto, en función de que constituye una de las pocas herramientas con las que cuentan los investigadores cualitativos para obtener información sin estar cara a cara con la persona interrogada. (Álvarez-Gayou, 2009, p.150).

Así, para lograr que el cuestionario sea una técnica de investigación cualitativa acertada, para Álvarez-Gayou (2009), es ineludible que el cuestionario debe elaborarse con mucha claridad del problema y de las preguntas de la investigación; lo cual llevará a que las preguntas del cuestionario estén diseñadas de tal manera que “lleven a quien las responda a un proceso de reflexión propia y personal, que refleje su sentir ante el asunto investigado” (Álvarez-Gayou, 2009, p.151). Además, este cuestionario bien diseñado puede incluso llevar a la persona que lo está respondiendo a una inadvertida pero profunda introspección.

La estructura y forma del cuestionario deben ser elaboradas cuidadosamente, de tal manera que todas las preguntas arrojen datos precisados con exactitud y en la línea de la investigación. Por otra parte, el orden de dichas preguntas también debe ser estratégico, ya que muchas veces la redacción de las respuestas corresponde al orden de la conceptualización teórica con un orden lógico. Esto es, las preguntas del cuestionario deben ser elaboradas con un sentido común, es decir, con la finalidad de que el encuestado le quede claro hacia dónde va el cuestionamiento y lograr con esto evitar posibles ambigüedades.

Dentro de la estrategia de aplicación de esta técnica del cuestionario, Tamayo (2004), sugiere que:

Una vez elaborado el cuestionario debe ser aplicado por el investigador a fin de realizar una prueba, la cual nos permite la conexión de los errores que se hayan presentado, tales como: preguntas inútiles, poco precisas, que se repiten, mal redactadas, de no conveniencia, etc. El cuestionario se prueba en un pequeño grupo antes de ser aplicado a la totalidad de la muestra. (p.186)

La redacción de las preguntas en un cuestionario de tinte mixto debe ser: suficientemente sencilla para que se pueda comprender con facilidad, y clara y precisa con el fin de que se refiera directa y sin equivocación al punto de información deseado por el investigador. Por otra parte, para el mismo autor, las preguntas o ítems pueden ser diseñados para obtener datos objetivos como la edad o el sexo, cerradas para contestar con un sí o un no, abiertas para obtener respuestas según el criterio del entrevistado o en abanico según las cuales el entrevistado elige dentro de una serie de posibilidades.

Entrevista

En la presente investigación otra de las técnicas más relevantes para obtener información fue la entrevista, la cual permitió, paulatinamente, encontrar los elementos necesarios para conocer el problema por medio del diálogo con los sujetos investigados.

Desde la perspectiva de Martins y Palella (2012, p.130), “la entrevista es una técnica que permite obtener datos mediante un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”. Por lo tanto, esta técnica propicia un mayor acercamiento y conocimiento con la persona entrevistada y posibilita recabar la información que está estrechamente relacionada con el fenómeno estudiado.

La entrevista es un instrumento aplicado en una investigación con el fin de obtener información directa sobre el objeto de estudio a partir de un informante. Es una técnica que además de una charla común, favorece la recopilación de información con un fin designado y diferente a una plática habitual.

En palabras de Restrepo (2018):

La entrevista en general (no solo la entrevista etnográfica en particular) supone preguntas abiertas donde los entrevistados presentan sus puntos de vista con cierto detenimiento. Las entrevistas apuntan a un diálogo orientado entre el investigador y el entrevistado. Antes que cuantificar determinados aspectos de una población, con la entrevista se busca registrar los relatos del entrevistado

sobre un asunto sobre el que puede dar cuenta por su particular experiencia o conocimiento. El investigador invierte esfuerzo y tiempo en la realización de cada entrevista, al igual que en su posterior análisis e incorporación en los resultados. (p.78)

Paralelamente, las particularidades de la misma son: conseguir datos de un tema específico y que estos sean lo más concisos posibles, así como el significado que los entrevistados expresan en sus respuestas. De ahí, que el entrevistador debe posicionarse con una comprensión honda en función de los datos recogidos.

Por ello, Fernández (2013), Kvale (2011), y Vargas (2012, citados en García y Lena, 2019), señalan que:

La investigación basada en el uso de la entrevista como herramienta metodológica en las ciencias sociales constituye una forma clásica de obtener y generar conocimiento sistemático que ha sido empleada notablemente en multitud de investigaciones relevantes llegando a establecerse una corriente propia de publicaciones científicas sobre la aplicación de esta metodología hasta convertirse, en las últimas décadas, en una herramienta clave en la investigación social. (p.388)

Se entiende como un instrumento de investigación que simula prácticamente una charla de naturaleza coloquial, con el objeto de recabar contestaciones orales a los cuestionamientos proyectados.

De acuerdo con, Martínez (1998, citado en Díaz et al., 2013, p.163), quien hace la afirmación siguiente:

...La entrevista en la investigación cualitativa, independientemente del modelo que se decida emplear, se caracteriza por los siguientes elementos: tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado; se busca que la información recabada sea lo más precisa posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión; el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la

entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado.

Esta es de carácter descriptivo, especificando testimonios y procura obtener el sentido que los entrevistados asignan a las respuestas; sumando a lo anterior, se requiere considerar la aplicación de aspectos visuales, para conseguir información que coadyuve a la resolución de las preguntas de investigación. “La entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento acaecido en su vida”. (Fontana y Frey, 2005 citado en Vargas, 2012, p.123)

De ahí la responsabilidad, compromiso y seriedad que el entrevistador debe adoptar en el desarrollo de la entrevista para estar atento a las respuestas que se vayan obteniendo, lo que significa poder insertar alguna interrogante no planeada, pero que pueda rescatar aspectos enriquecedores en relación al tema en cuestión.

De manera semejante, Ñaupas et al. (2018, p.295), comentan que la entrevista semiestructurada “es la que basándose en una guía no es tan formal y rígida porque permite que el entrevistador pueda introducir algunas preguntas para esclarecer vacíos en la información; esto quiere decir que no todas las preguntas están predeterminadas”.

Por ende, al utilizar esta técnica, el investigador tiene la oportunidad de introducir preguntas derivadas de las respuestas que va obteniendo durante su guion de entrevista, es decir, posee cierta flexibilidad, con la intención de dejar en claro el posicionamiento del entrevistado ante determinada situación abordada.

Dentro de este contexto, la entrevista semiestructurada, considera una serie de interrogantes en las cuales el entrevistador no imprescindiblemente las aplica en función de una tipología cerrada en respuesta, en momentos oportunos, las empleará en modo abierto para que la dialéctica entre el entrevistado y entrevistador genere respuestas amplias con información valiosa para su recolección.

Por ello, se requiere disponer con anticipación de la elaboración de un listado de interrogantes, sin embargo, no necesariamente es menester ejecutarse en un orden

particular, su objeto es poseer una guía para establecer el proceso durante la entrevista, en este sentido, se puede retroceder o anticiparse a las preguntas con base a las respuestas del entrevistado. Esto proporciona al entrevistador la posibilidad de estar presto y preparado para aplicar la entrevista.

Como lo declara, López y Facheli (2015), cuando apuntan que:

En la entrevista semidirigida (semidirectiva, semiestructurada o también llamada en profundidad, y que incluiría los métodos biográficos) la temática se organiza y desglosa en ámbitos o subtemas cuyo orden y la manera de introducirlos a través de preguntas o sugerencias no necesariamente se fija de forma rígida, existe una gran flexibilidad, pero también una exigencia de recoger aquella información que se plantea desde la investigación con la ayuda de un guion de entrevista. En este sentido las preguntas no son directas (claras, comunes a entrevistador y entrevistado, sobre cuestiones que el entrevistado conoce) sino indirectas, actúan de estímulos donde el sentido real de la pregunta y de la respuesta quieren ir más allá de la apariencia, en la línea de técnicas proyectivas (como el test de Rorschach), se trata de descubrir una realidad no formulada o no conocida por el propio entrevistado (...). (p.10)

Paralelamente, las particularidades de la misma son: conseguir datos de un tema específico y que estos sean lo más concisos posibles, así como el significado que los entrevistados expresan en sus respuestas. De ahí, que el entrevistador debe posicionarse con una comprensión honda en función de los datos recogidos.

Como se mencionó anteriormente, en esta morfología de entrevista, se determina anticipadamente qué tipos de datos se requieren y se posibilita la construcción de un libreto de interrogantes. A estas digresiones, se considera a propósito el concebir preguntas con apertura en respuesta que proporcionen datos valiosos y de diversas tonalidades para la indagación de la información desde una visión más amplia. “Se considera que las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio”. (Díaz et al., 2013 p.153)

En este contexto, el entrevistador posee el cometido de mantener una postura con apertura de diálogo para proseguir de manera secuenciada con las interrogantes que proceden. Además, las preguntas advierten dehiscencia en la dialéctica, donde el entrevistado manifiesta sus consideraciones y, en función de la naturaleza de la entrevista, puede ser conveniente la transfiguración del guion inicial para ahondar en temáticas relevantes y oportunas de examinar. Dentro de las bonanzas de esta técnica, es el ajuste que puede emanar en cuanto a las características del entrevistado y la ilustración de conceptos, relativismos y convertir la charla, con certidumbre y confianza.

Un dato que apoya lo señalado, en opinión de Pérez (2012, p.4), es que:

(...) Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en un guía de asuntos o pregunta y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (...) no todas las preguntas están predeterminadas (...).

Se puede decir que, el investigador incumbe en posicionarse con atención a las réplicas en la dialéctica, para introducir a propósito cuestionamientos específicos para la obtención de información con mayor cobertura. En el proceso de la entrevista misma, el entrevistador debe acoger el itinerario que procede, teniendo en cuenta el tiempo, los dictámenes dados, predilección por contestar con mayor amplitud ciertas interrogantes. En suma, se advierte considerar aspectos conductuales no verbales y expresiones suscitadas ante la conversación, pues debe ser sutil para que la dinámica de la entrevista sea de naturalidad. “En esta modalidad, si bien el entrevistador lleva un guion de preguntas básicas, tiene la libertad de cuestionar al entrevistado sobre aquellos temas que le interesen, o bien omitir algunos temas de acuerdo a su criterio” (Morga, 2012, p.15).

Esto es, la integración de nuevas interrogantes en función de las réplicas dadas por el sujeto investigado, deben ser propicias para la captación de mayor información. En ese tenor, la entrevista semiestructurada posibilita al investigador explayar su

entendimiento con mayor agudeza en torno al objeto de estudio, considerando diversos puntos de vista para la comprensión de la temática estudiada.

Así, el tipo de entrevista que se utilizó en la presente investigación fue la entrevista semiestructurada, basada en una serie de preguntas previamente definidas en relación a los principales temas de investigación y aplicadas en un encuentro formal con los trabajadores y el directivo de la empresa investigada. Dicho encuentro se caracterizó por la confianza en el intercambio de información, lo cual favoreció la característica de semiestructurada, debido a que se pudo ahondar en algunas de las cuestiones a partir de la necesidad de quien investiga de obtener más datos favorables y oportunos.

Observación

La técnica de investigación descrita a continuación y que fue utilizada en esta investigación es la observación. La observación es uno de los métodos más antiguos usados por los investigadores para poder comprender, explicar y describir, tanto la naturaleza como al ser humano. Por medio de esta técnica, se obtiene la información que captan los sentidos y se obtiene el conocimiento. En sí, la observación es una habilidad que debe poseer el investigador. Esta se emplea básicamente para recolectar datos del comportamiento o conducta de un sujeto o grupo de sujetos, hechos o fenómenos.

Respecto a esta técnica, Quezada et al. (2018), retoman ciertas características fundamentales de una observación científica; tales como:

- Debe existir una planificación para alcanzar un objetivo.
- Es necesario la aplicación de instrumentos de recolección de información para un mayor control y fiabilidad.
- La información recabada tiene que ser registrada de forma sistemática.
- Las observaciones deben ser comprobadas para servir de apoyo en el desarrollo de un estudio. (p.26)

Por tanto, la investigación constituye una habilidad básica del investigador; no obstante, debe contar con una planificación sistemática, es decir, un plan previo,

además de que se vaya realizando registro del fenómeno observado y se evalúe la observación para verificar su validez y fiabilidad

Sobre esta técnica, Ruiz (2012), expresa:

Aunque nuestra tendencia es a identificar la observación con la recogida sólo visual de los datos, lo cual dista mucho de la realidad. La observación incluye el tacto, lo mismo que el olfato y el oído. La observación capta todo lo potencialmente relevante y se sirve de cuantos recursos están a su alcance para lograrlo, desde la visión directa hasta la fotografía, la grabación acústica o filmografía. El observador permite que los acontecimientos se desarrollen espontáneamente aun cuando el desarrollo no sea de su agrado personal. (p.126)

En otras palabras, es que la observación permite la recolección de datos mediante el registro de respuestas de un grupo de personas en un contexto determinado. Así, la investigación no sólo se realiza preguntando, sino también observando. La observación no requiere de una colaboración directamente consciente a la investigación como lo requieren otras técnicas, es decir los sujetos o la realidad observada hacen su colaboración a la investigación simplemente estando cotidianamente en el escenario investigado. En la observación, al ser un procedimiento subjetivo, intervienen la manera en que percibe del sujeto que observa y sus interpretaciones de lo observado.

La observación como elemento fundamental de la investigación, ha de permitir al investigador rescatar aquellos datos que posteriormente le permitirán discernir los cuestionamientos de aquello que se investiga. Al respecto, Hernández (2010, p.411-418, citado en Piza et al., 2019, p.457), afirma que:

La observación cualitativa no es mera contemplación (sentarse a ver el mundo y tomar notas), nada de eso, implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones... Los buenos observadores necesitan utilizar todos sus sentidos para captar los

ambientes y a sus actores...poseer habilidades para descifrar y comprender conductas, ser reflexivo y disciplinado para escribir anotaciones, así como flexibles para cambiar el centro de atención, sí es necesario.

La observación es una técnica que se rige por una búsqueda deliberada, llevada a cabo con cuidado y premeditación, consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes, y a las gentes en el contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades; por ello, es necesario tener presente que el trabajar con personas se debe tomar en cuenta la seriedad, el no involucrarse para influir en acciones de quienes se observa y estas se lleven conforme a la inercia y dinamicidad de los investigados directamente.

Así mismo, Hernández et al. (2014, p.399), afirma que la observación:

...No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente.

Los beneficios de esta técnica de investigación son manifiestos desde la autenticidad y sin perturbación de los datos recogidos. De esta manera, los comportamientos asentados, son a propósito de la naturalidad de la actividad del entorno del fenómeno de estudio.

De acuerdo, Pinochet (2019), refiere que:

Observar, significa desconfiar de la mirada entrenada por el aprendizaje cultural: interrogar el lenguaje que nos permite nombrar lo que vemos; cuestionar las fronteras de aquello que aparece como obvio. En este sentido, la perspectiva etnográfica constituye una disposición antes que un saber técnico o procedimental, y guarda más relación con la capacidad de formularse preguntas que con la facilidad para proveer respuestas. (p.44)

Así pues, la observación es un desaprender, primeramente, para no confundir el observar con ver, tan común en los seres humanos, de este modo, para que la acción pueda llevarse a cabo, es necesario que el investigador construya una forma

característica de observar, necesaria para transformar la acción cotidiana de la observación en una técnica de reflexión.

La observación se utiliza tanto en los métodos cuantitativos como en los cualitativos, la diferencia estriba en la forma de ejercerlas. Cuando el observador es pasivo y sólo mide y registra acontecimientos o conductas regulares se acerca a la metodología cuantitativa, por el contrario, cuando el observador se involucra con el objeto de investigación y participa cercanamente en las actividades del grupo de estudio, posibilita la comprensión de los procesos simbólicos, de los significados de las acciones que los mismos individuos le imprimen, es decir, se aproxima a una metodología de corte cualitativo.

Existen dos tipos de observación, directa e indirecta. La primera es aquella en la que el investigador observa y recoge datos por su propia observación y puede distinguirse de dos formas; la observación participante, en la que el investigador juega un papel determinado dentro de la comunidad en la que realiza la investigación y la observación no participante, en la que el investigador hace uso de la observación directa sin ocupar un determinado nivel o función en la comunidad investigada. Por otra parte, la observación indirecta es la técnica en la cual el investigador corrobora datos que han tomado otros.

En la observación, el investigador juega un papel primordial y específico. Para la observación es imperante que éste se traslade al escenario y se encuentre cara a cara con lo investigado, registre lo ocurrido y luego descifre los significados de lo observado. De acuerdo a este proceso y a la implicación del observador en la investigación, esta técnica se puede también clasificar en observación participante u observación no participante; la diferencia entre una y otra estriba en la intencionalidad.

La observación participante, es considerada una estrategia de recolección de información que surge de la antropología y de la sociología, en el siglo XX a raíz de Malinowski quien fue uno de los principales precursores.

En palabras de Restrepo (2016, p.39), “la observación participante es una de las técnicas etnográficas más referidas y utilizadas en el trabajo etnográfico”.

Así pues, la observación es una de las técnicas más comunes utilizadas por los investigadores por la sencillez e importancia de aportación significativa al trabajo investigativo, la cual, por ende, no debe quedar nunca sin ser aprovechada en todo su esplendor, tiene un gran alcance, el investigador puede observar y registrar desde una posición favorecida, quién realiza la acción, cómo, cuándo, por qué, de manera muy cercana, por ello le permite a éste ser un espectador de primera mano sobre aquello que le interesa conocer, de esta forma accede a un entendimiento y a datos que otras técnicas no pueden proveer.

Así mismo, Vitorelli (2014, citado en Cahuana, 2019, p.65), define la observación participante como: “La inserción del investigador en el interior de un grupo estudiado, desnudándose de prejuicios e integrándose en él para comprender mejor sus rituales y significados culturales”, para ello, él mismo debe interactuar con sus componentes y permanecer por determinados periodos de tiempo en la empresa, buscando compartir el cotidiano con la finalidad de darse cuenta del significado de estar en aquella situación.

Cerda (1991, citado en Pérez, 2019), señalan que:

La observación no participante es aquella donde el observador permanece ajeno a la situación que observa, el observador estudia el grupo y permanece separado de él; en este tipo de observación indirecta se incluyen las estructuradas y las no estructuradas. (p.181)

Este tipo de observación posibilita la indagación de manera minuciosa, utilizando el sentido del oído y también de la vista. A este propósito, es ineludible que el observador garantice de manera personal con sus sentidos la situación vivencial con el objeto de recoger datos en primera instancia, de tal suerte que, garantice información fidedigna. Precizando en el mismo escenario el observador y el objeto observado.

De acuerdo con Abero (2015):

La observación participante se apoya, para registrar sus observaciones, en el llamado diario de campo. El diario o la nota de campo son anotaciones que el

investigador necesita para recrear lo sucedido e interpretarlo. La diferencia entre el diario y la nota es esta: el diario, puede incluir hipótesis, elementos teóricos y se realiza posteriormente a la observación; la nota de campo es una fotografía escrita, descripción pura del acontecimiento que se indaga. Requiere de un esquema de trabajo para captar las manifestaciones y aspectos más trascendentes de un fenómeno. (p.152)

Es por ello que, se debe de llevar un registro de la observación como un diario, cuaderno de campo, con todo lo que se rescate durante la misma, ya sean acontecimientos, acciones, descripciones minuciosas, impresiones, conjeturas, enfoques, tal cual lo haya captado el observador, sin perder detalles, ya que todo es importante a la hora de plasmar los resultados.

Así, la observación que se utilizó en la presente investigación es de tipo participante, ya que, el investigador se involucró con los participantes y su escenario para socializar y conocer la situación actual del uso de las TICs con respecto al desempeño del capital humano en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, SA de CV.

Escala de Likert

Otra técnica para la recolección de datos que se aplicó en la presente investigación, es la escala de Likert. Las escalas son técnicas de investigación generalmente utilizadas en las ciencias sociales “para medir características muy diversas de los fenómenos sociales en la forma más objetiva posible. La base de este procedimiento consiste en pedir al sujeto que señale, dentro de una serie graduada de ítems, aquellos que acepta o prefiere” (Murillo, 2006, p.9).

Las escalas son utilizadas para recoger datos sobre actitudes, es decir, la disposición adquirida u organizada de un individuo a partir de determinados estímulos, y para recoger también opiniones, esto es, la posición mental consciente y manifiesta sobre algo o alguien.

Para Bertram (2008, citado por Matas, 2018, p.39), las llamadas “escalas Likert, son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o

desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional”.

La escala de Likert recibe su nombre en honor al psicólogo Rensis Likert, quien distinguió una escala en un formato en el cual las respuestas son puntuadas dentro de un rango de valores. Los valores de respuesta deben de tener dos posturas extremas entre sí y un intermedio entre ellos, por lo que generalmente se distinguen cinco valores en cada ítem. Es generalmente utilizada en la investigación con enfoque cuantitativo, pero al igual que el cuestionario se vuelve un instrumento cualitativo al ser el resultado de un proceso de reflexión personal que arroja datos no solo numéricos sino de experiencia de los sujetos involucrados en la investigación.

Una vez seleccionadas las técnicas, se diseñarán tres instrumentos de recolección de datos que se adjuntan en anexos, los cuales permitieron recabar la mayor información posible de acuerdo al objeto de estudio de la investigación.

El primer instrumento fue un cuestionario apoyado en la escala de Likert, constituido por 29 preguntas cerradas de elaboración propia, que tienen la finalidad de obtener información con relación a las variables de esta investigación. Las respuestas del cuestionario estuvieron puntuadas en 4 valores establecidos para cada ítem de entre los cuales las personas elegirían la respuesta más parecida a su experiencia.

Estos valores están descritos en la siguiente tabla.

Tabla 4

Opciones de respuestas del instrumento.

Mucho	Suficiente	Poco	Nada
4	3	2	1

Fuente: Elaboración propia con base en la escala de Likert (Arias, 1986, p.122).

Este instrumento se aplicó a los trabajadores de las diferentes áreas que forman parte de la estructura organizacional de la empresa. (Anexo 1).

El segundo instrumento diseñado, fue una guía de entrevista semiestructurada que consta de preguntas abiertas dirigidas al director general con el objetivo de

diagnosticar la situación actual del uso de las TICS en relación al desempeño del capital humano en la empresa objeto de estudio. Esta guía estuvo estructurada en tres partes: la primera, la presentación del quien investiga y la aceptación por parte del entrevistado para colaborar con la entrevista, la segunda se explica el propósito y el procedimiento a seguir para el desarrollo de la entrevista y, por último, la tercera parte es un bloque de preguntas que tienen relación con las variables del objeto de estudio, en total es una sucesión de veinticinco preguntas. (Anexo 2).

Por último, el tercer instrumento, la guía de observación, que sirvió para el registro de los acontecimientos, acciones y cualquier tipo de detalle que el investigador captó durante su implementación (Anexo 3).

Las técnicas informáticas para el procesamiento de los datos constituyen una herramienta de gran valor para mantener una visión sobre las decisiones que han de tomarse y que facilitan su análisis.

De acuerdo con Kalman y Rendón (2016), los investigadores de estudios cualitativos sobre temas que se relacionan con usos de lenguaje oral y escrito, generan información derivada de diferentes instrumentos tales como: grabaciones de conversaciones, archivos digitales, materiales impresos, materiales escritos, dibujos elaborados a mano, fotografías, videos y notas de campo, entre otros documentos. Con la información recabada se construye el corpus de datos para la investigación, la cual representa un desafío para el análisis sistemático de los datos y entender así el fenómeno de estudio.

En la presente investigación se utilizó para el análisis y procesamiento de los datos obtenidos de los diferentes instrumentos, la hoja de cálculo, la cual facilitó el análisis cualitativo de la información, lográndose así la interpretación de los resultados, también ayudó para la elaboración de gráficas. La hoja de cálculo utilizada fue Excel de Microsoft.

3.8 Implementación del modelo de intervención

Con la aplicación de los instrumentos diseñados en la investigación, se logró obtener un diagnóstico de la situación actual de la empresa caso de estudio. Esta

información ayudó al diseño de las estrategias para eficientizar el desempeño del capital humano con el uso de las TICs.

La propuesta de intervención consistió en realizar en primer lugar un acercamiento con los directivos de la empresa para platicar de los objetivos de la investigación. Posteriormente se aplicaron los instrumentos para la recolección de los datos y obtener así el diagnóstico de la situación actual. Una vez obtenida la información se realizaron diferentes estudios para proponer las estrategias que permitieron lograr los objetivos de la investigación.

La propuesta de intervención ayudará a otras empresas del mismo giro a resolver la problemática que se les pudiera presentar.

Capítulo IV

Análisis, Interpretación y Resultados de la Investigación

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos para tratar de solucionar la problemática detectada en el diagnóstico elaborado. Dichos resultados consisten en proponer una estrategia de intervención del uso de las tecnologías de información y comunicación para efficientizar el desempeño del capital humano en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V. Dicha propuesta consiste en manejar unos de los conceptos actuales que es la transformación digital. Al final de este apartado también se muestra la discusión sobre los hallazgos de la presente investigación y los estudios relacionados con la temática.

En la presente investigación, la población la conforman 56 personas (1 directivo y 55 empleados), y el 100% de ellas fueron tomadas como muestra y está definida de la siguiente manera:

- 1 director general.
- 4 empleados administrativos.
- 2 empleados de ventas.
- 2 empleados de logística.
- 1 empleado de mercadotecnia.
- 3 empleados de almacén.
- 43 empleados de las diferentes áreas de producción.

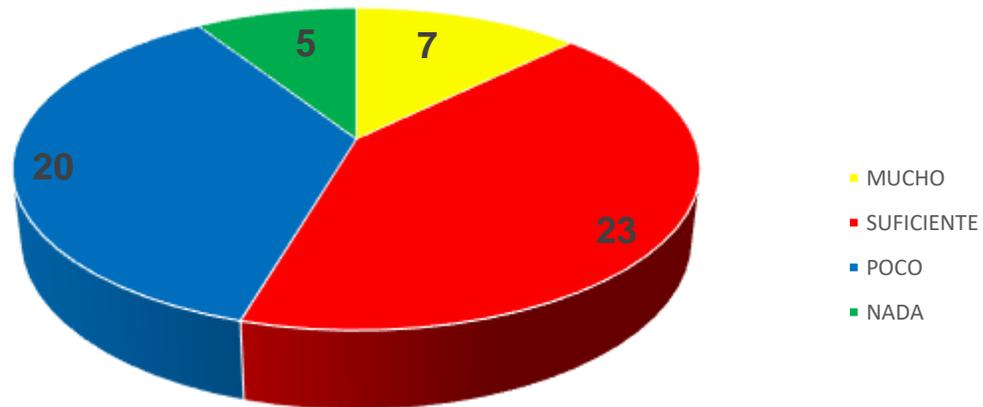
4.1 Resultados del cuestionario

Con la finalidad conocer el uso de las TICS en la empresa, tanto por los directivos como los empleados, primeramente, se les preguntó a los trabajadores si conocían que son las tecnologías de la información y comunicación, las respuestas obtenidas se muestran en la siguiente figura.

Figura 2

Conocimiento de las TICS.

¿Conoce o ha escuchado que son las tecnologías de la información y comunicación (TICS)?



Fuente: Elaboración propia.

La frecuencia de respuestas dadas por los empleados, en cuanto al conocimiento de que son las tecnologías de la información y comunicación, como puede verse en la Figura 2, 23 empleados respondieron que conocen lo suficiente, de igual forma puede apreciarse que 20 contestaron que saben poco al respecto, otros 7 trabajadores manifestaron se saben mucho de las TICS, y por último solo 5 personas respondieron que no saben nada respecto al tema.

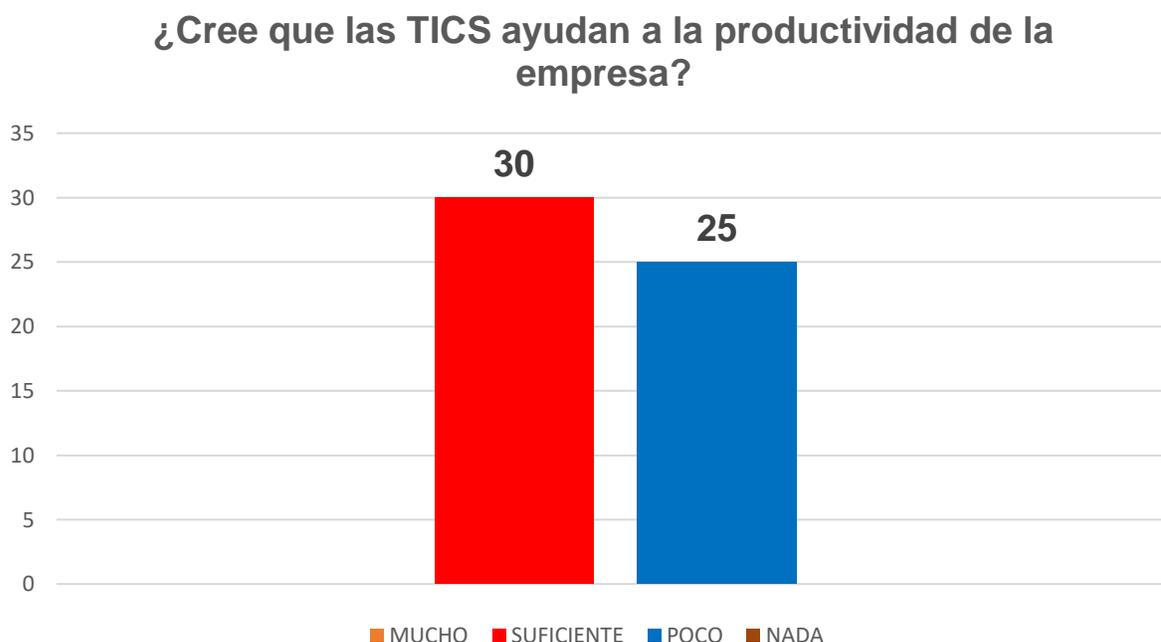
Enseguida se cuestionó a los empleados sobre si la empresa es eficiente en el manejo de las TICS, a lo cual la gran mayoría que son 29 de los 55 trabajadores respondieron que poco, 4 contestaron que suficiente y 22 de ellos dijeron que nada.

En este aspecto, también se les cuestionó sobre si es frecuente el uso de las TICS para evaluar el desempeño del personal, a lo cual 51 empleados respondieron la opción de nada y solo 4 la escala de poco, que son las personas que se ubican en el área de recepción y ventas.

Al preguntarles a los 55 trabajadores si las TICS ayudan a la productividad de la empresa, las respuestas fueron suficiente y poco, como se muestra en la siguiente figura.

Figura 3

Las TICS ayudan a la productividad.



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 3, se muestra el tipo de respuesta de los empleados respecto a si las TICS ayudan a la productividad de la empresa, donde se evidencia que 30 de los 55 trabajadores respondieron que suficiente, mientras que el resto, que son 25 empleados contestaron que poco.

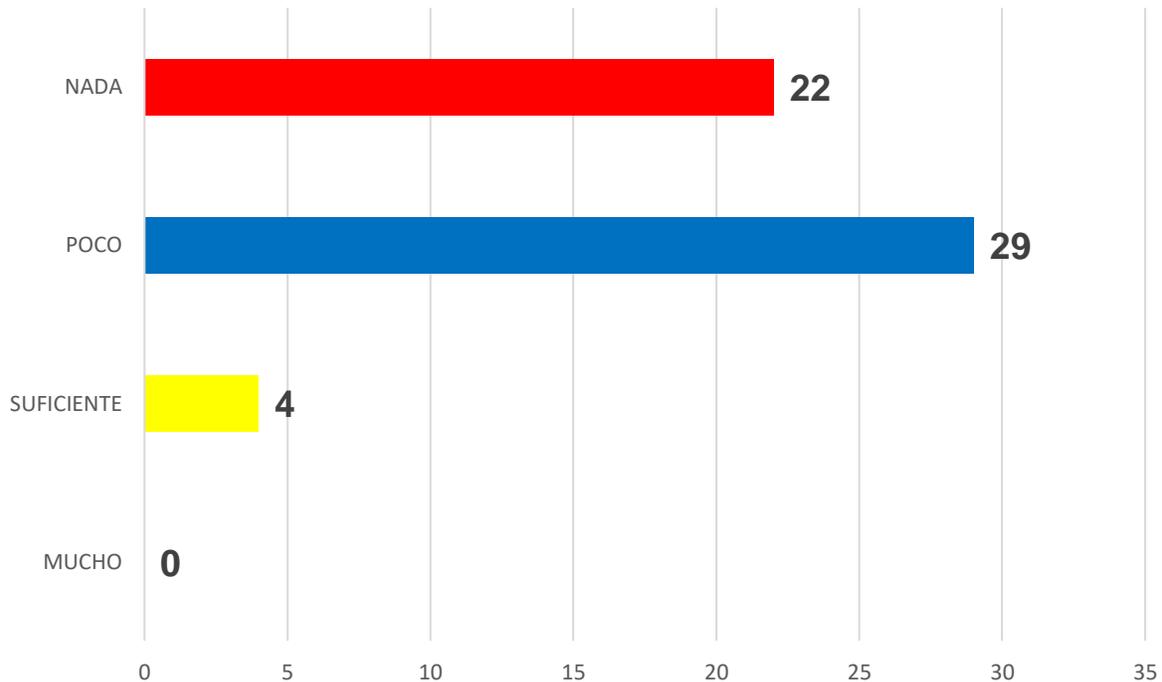
Al cuestionarlos sobre si la empresa tendría mejora administrativa si utiliza TICS, el 100% de ellos respondieron que mucho.

Una pregunta más fue respecto a si sus actividades en la empresa necesitan del uso de las TICS para llevarlas a cabo, donde las respuestas fueron variadas, tal como se puede apreciar en la siguiente figura.

Figura 4

La empresa necesita del uso de las TICS.

¿Las actividades que realiza en la empresa considera que necesitan del uso de las TICS para llevarlas a cabo?



Fuente: Elaboración propia.

La frecuencia de respuestas dadas por los empleados sobre si sus actividades en la empresa necesitan del uso de las TICS, a partir de la figura 4 se puede detectar que más de la mitad de los trabajadores, que representan a 29 de 55 empleados, consideran que necesitan poco de la tecnología, 22 de ellos manifiestan que no la ocupan nada y los 4 restantes señalaron que si la necesitan de manera suficiente.

Una interrogante más giro en torno a si ellos consideran, si es importante para la empresa invertir en tecnología, a lo cual respondieron lo siguiente:

Figura 5

Inversión en tecnología.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 5, se muestra el tipo de respuesta de los empleados sobre si es importante para la empresa invertir en tecnología, como es posible percatarse, la frecuencia de respuestas por parte de los empleados respecto a esta pregunta es muy similar, ya que 35 de los 55 respondieron que mucho y los 20 restantes la opción de suficiente.

Los dos últimos cuestionamientos de este primer bloque de preguntas fueron si la empresa desarrolla capacitación a los empleados con temas del uso de las TICS y si es satisfactorio en las funciones que desempeña el uso de estas, donde en ambas interrogantes la escala de respuestas fue idéntica, señalando 45 empleados la opción de poco y los 10 restantes, la de suficiente.

Considerando los objetivos de la investigación, se hizo necesario analizar el desempeño del capital humano dentro de la organización.

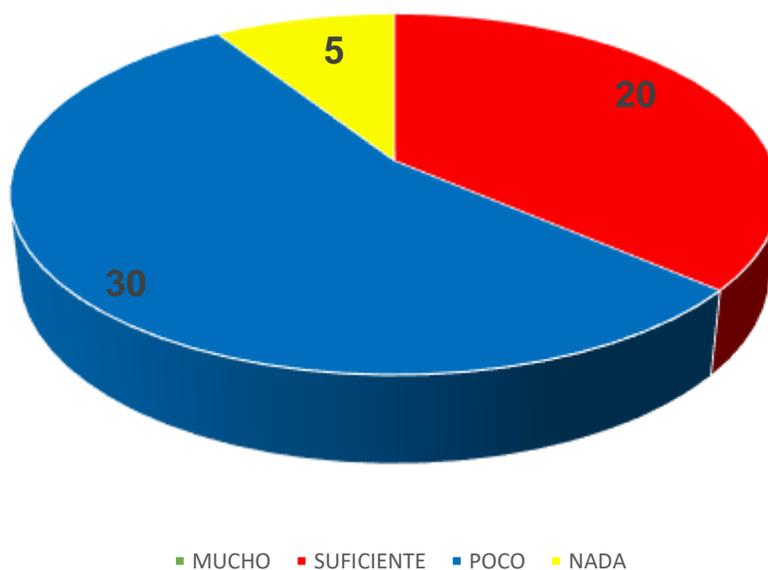
Durante la aplicación de la segunda parte del cuestionario a los empleados de la empresa, se plantearon algunas interrogantes relacionadas con este punto, con la intención de conocer primeramente su opinión respecto a si considera que el directivo

tiene conocimiento del desempeño de su personal, las respuestas obtenidas se plasman en la siguiente figura.

Figura 6

Desempeño del personal.

¿Considera que el directivo tiene conocimiento pleno del desempeño del personal dentro de la empresa?



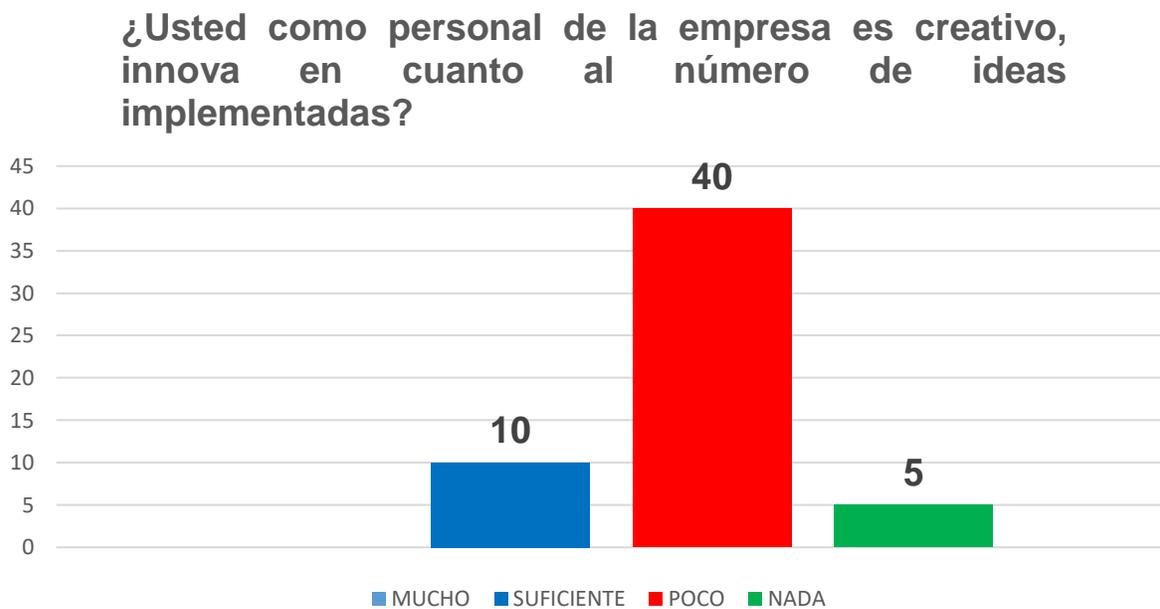
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 6 se evidencia que 30 de los empleados consideran que sus directivos tienen poco conocimiento del desempeño de su personal, mientras que otros 20 respondieron la opción de suficiente y el resto que son 5 trabajadores tienen la apreciación de que es nada lo que saben sus directivos al respecto.

Así mismo se cuestionó a los empleados acerca si consideraban necesario que todo el personal tuviera los conocimientos suficientes para eficientizar su desempeño, a lo que el 100% de ellos respondió que sí, mucho. Acto seguido se le preguntó si él como personal de la empresa es creativo, innova en cuanto al número de ideas implementadas. Las respuestas de los trabajadores se pueden apreciar en la siguiente figura.

Figura 7

Personal creativo e innovador.



Fuente: Elaboración propia.

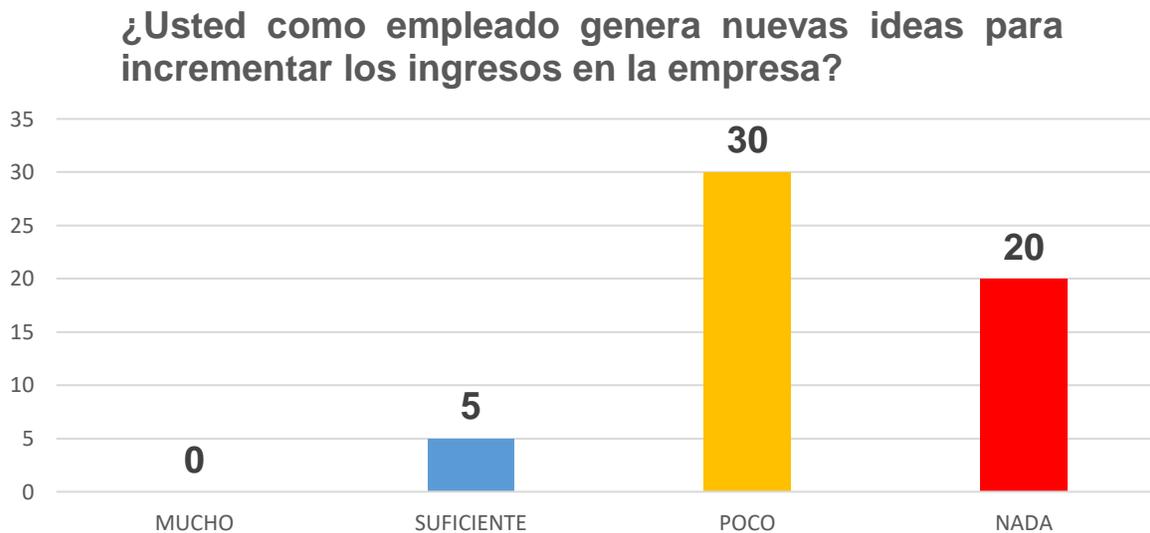
La frecuencia de respuestas dadas por los empleados de la empresa en relación a si ellos como trabajadores son creativos e innovan en cuanto al número de ideas implementadas, se puede observar en la figura 7, que 40 de ellos responden que lo son poco, 10 manifiestan que si lo son en un nivel de suficiente y los 5 restantes respondieron la opción de nada ya que son los cargadores de los costales de alimentos.

Al preguntarles si consideran importante que el personal sea capacitado para que adquiera mayor habilidad cuando usa las TICS, y si los trabajadores que hacen uso de las tecnologías tienen las habilidades necesarias para incrementar la producción de la empresa, donde 40 empleados contestaron que es mucho muy importante mantenerse capacitado y actualizado en el uso de las TICS; mientras que 15 de ellos externaron que lo consideran necesario de forma suficiente.

Un cuestionamiento más fue en función a si ellos como empleados generan nuevas ideas para incrementar los ingresos de la empresa, las respuestas fueron las siguientes:

Figura 8

Proyección de ingresos.



Fuente: Elaboración propia.

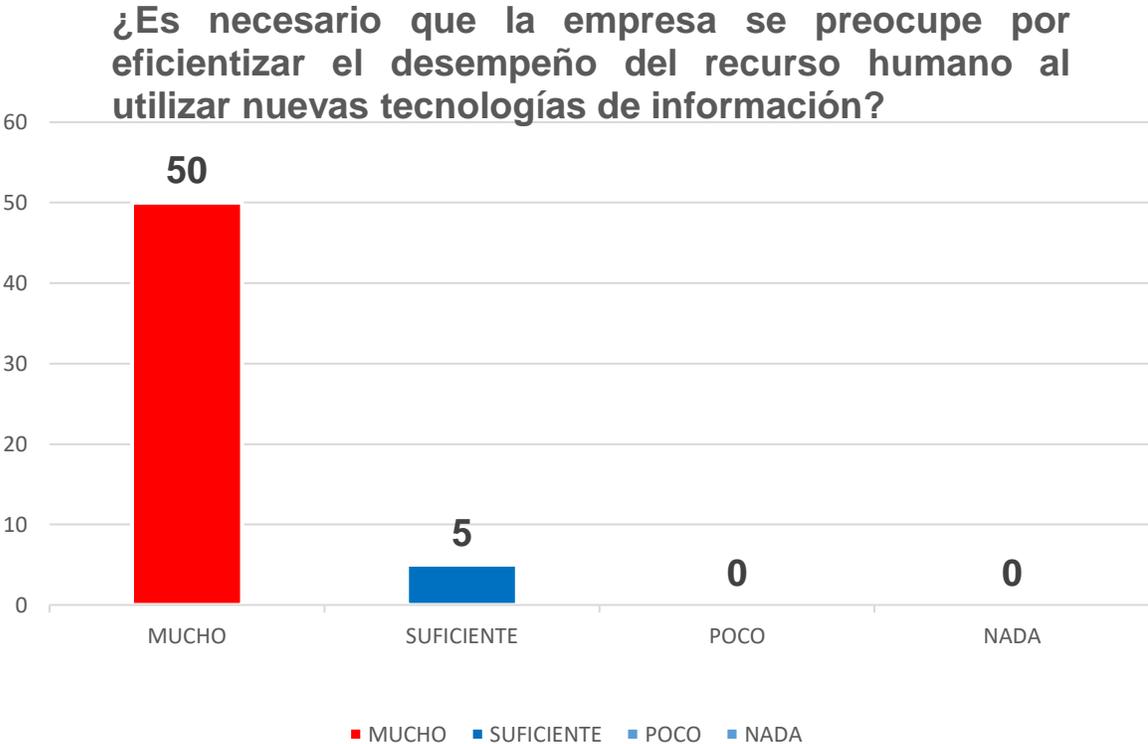
En la figura 8 se evidencia que 30 trabajadores consideran que ellos como empleados es poco lo que generan de nuevas ideas, 20 señalaron que es nada en absoluto lo que aportan para incrementar los ingresos de la empresa, y 5 más respondieron la opción de suficiente respecto a este cuestionamiento.

Otra de las interrogantes a los trabajadores sobre esta categoría fue en relación a cuál es su postura sobre si recibiera una mayor capacitación en las TICS, si podría cumplir en mayor porcentaje las metas propuestas por la empresa, y si considera que el personal que cuenta con mayor experiencia es más innovador en los objetivos de la organización, a lo que la mayoría de los empleados, que representa a 40 de los 55 trabajadores respondieron la opción de mucho, mientras que los 15 restantes contestaron la escala de suficiente.

De igual manera, se investigó a través del cuestionario a los empleados si es necesario que la empresa se preocupe por efficientizar el desempeño del recurso humano al utilizar nuevas tecnologías de información, y al respecto señalaron las respuestas que se presentan enseguida:

Figura 9

Efficientización del desempeño.



Fuente: Elaboración propia.

A partir de la figura 9, se puede observar que casi la totalidad de los trabajadores 50 de 55 consideran necesario que la organización se preocupe por efficientizar el desempeño de cada uno de sus empleados al hacer uso de las TICS y solo 5 de los cuestionados piensan que esto se debe dar de forma suficiente por parte de la empresa.

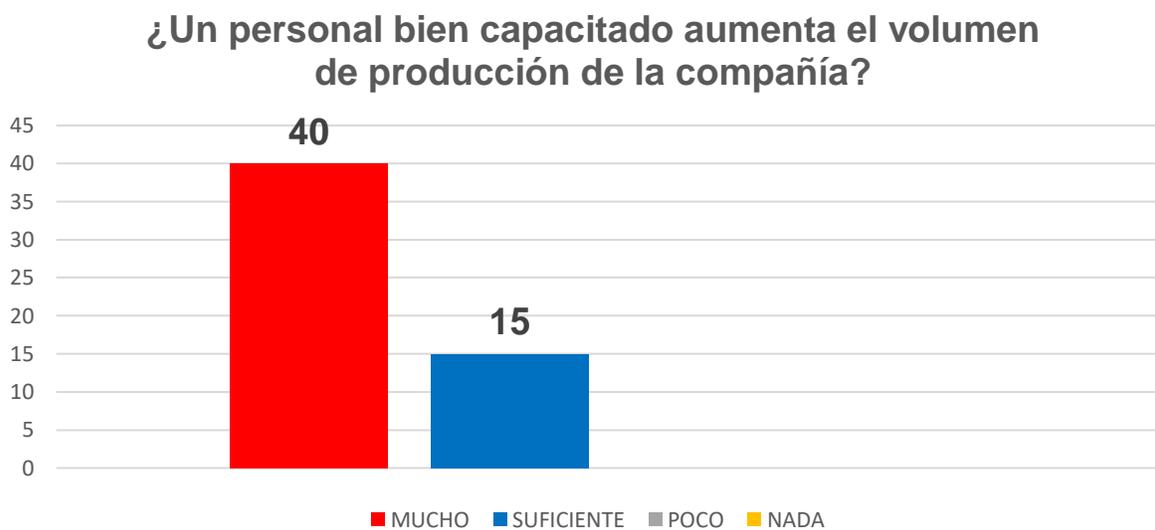
Por último, en este segundo bloque de cuestionamientos, se les preguntó si es necesario que la empresa implemente nuevas tecnologías en la selección,

reclutamiento y capacitación del personal; a lo que los 55 trabajadores coincidieron en que sí, que eso sería lo más idóneo.

Para recabar datos sobre la productividad de la empresa con base en el desempeño del capital humano, la pregunta inicial a los empleados fue enfocada a saber si el personal estuviera bien capacitado, aumentaría el volumen de producción, a lo cual respondieron como se muestra en la siguiente figura.

Figura 10

Capacitación del personal.



Fuente: Elaboración propia.

Como es posible percatarse, en la figura 10, la frecuencia de respuestas dadas por parte de los empleados respecto a esta pregunta es que consideran que al estar bien capacitados esto se ve reflejado en el volumen de producción, de ahí que 40 de los 55 trabajadores seleccionaron la opción de mucho y solo 15 de los 55 respondieron con una escala de suficiente.

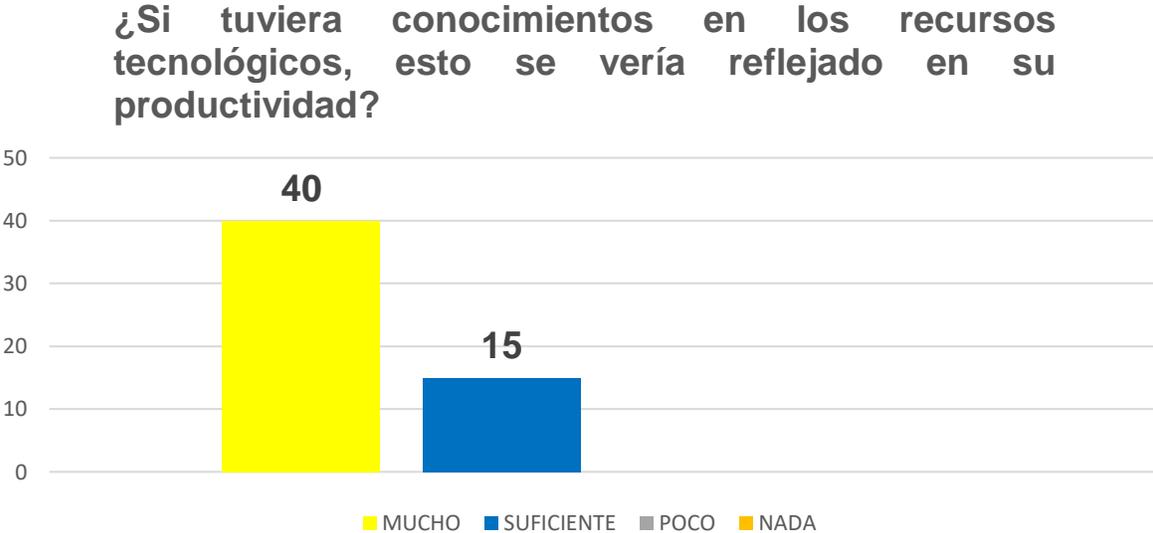
Un cuestionamiento más fue en relación a que si como trabajador se encuentra motivado en la empresa, esto mejora la productividad, innovando en los procesos, a los que el 100% de los interrogados manifestaron que sigue, contestando la opción de mucho.

De igual forma se les preguntó acerca de si como empleado utiliza con creatividad los recursos tecnológicos para mejorar su desempeño y así los procesos productivos; y, si basándose en su experiencia, es considerada la tecnología como un insumo para mejorar la productividad, a lo que 45 contestaron en una escala de poco y 10 seleccionaron la opción de nada, lo que deja ver que el personal tiene desconocimiento del uso y manejo de las TICS.

Para cerrar con esta categoría se les interrogó sobre si tuvieran conocimientos en los recursos tecnológicos, esto se vería reflejado en su productividad, arrojando las siguientes respuestas:

Figura 11

TICS – Productividad.



Fuente: Elaboración propia.

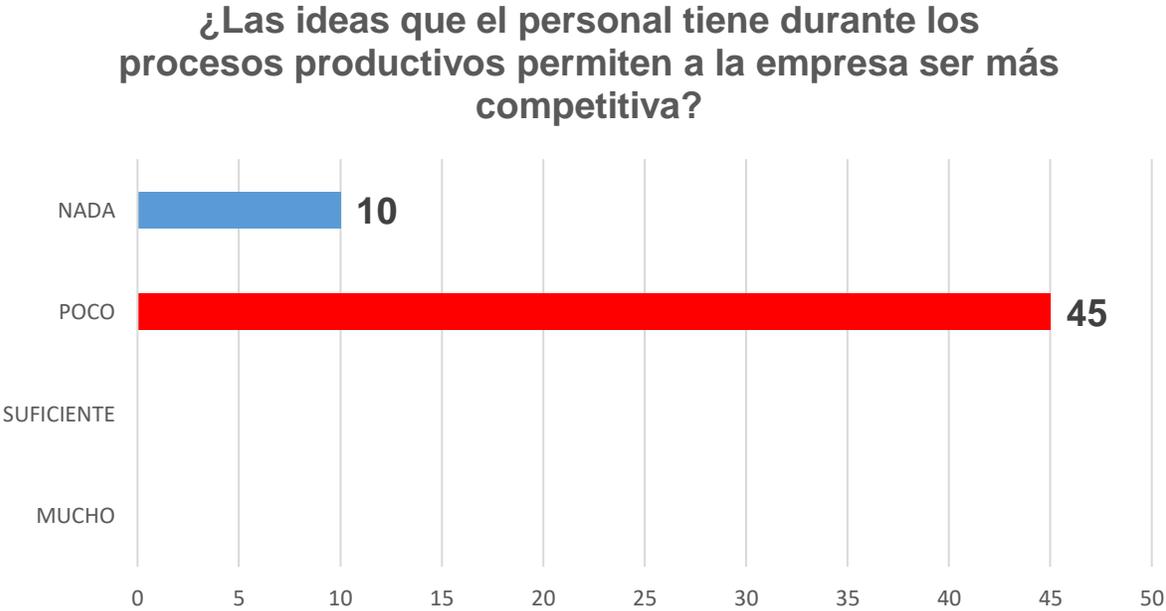
Como puede apreciarse en la figura 11, la mayoría de los empleados 40 de 55 respondieron que el reflejo en su productividad sería mucho, y solo 15 dijeron que esa productividad sería en un parámetro de suficiente.

En el presente trabajo de investigación, el cuestionario efectuado a los empleados de la compañía contempló además algunas preguntas referentes a la competitividad de esta en base al desempeño del capital humano con el que cuenta.

Se interrogó al trabajador acerca de si las ideas que ellos tienen durante los procesos productivos permiten a la empresa ser más competitiva, a lo cual respondieron lo siguiente, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 12

Competitividad en el mercado.



Fuente: Elaboración propia.

La figura 12, revela un dato importante y se refiere a que el 82% de los empleados que son 45 de los 55 trabajadores, manifiestan que durante los procesos productivos es muy poco lo que la empresa toma en cuenta sus ideas y el 18% restante que representan a 10 de los 55 del personal humano señalan que para nada son tomadas en cuenta sus aportaciones en este sentido.

De igual manera se investigó por medio del cuestionario a los trabajadores, si consideraban que a mayor preparación académica del personal, ayuda a que la empresa sea más competitiva; así como, si el tener mayor conocimiento de su área de trabajo le permite ser más competitivo, a lo que los 55 empleados respondieron coincidentemente a que tanto la preparación académica, como el tener pleno

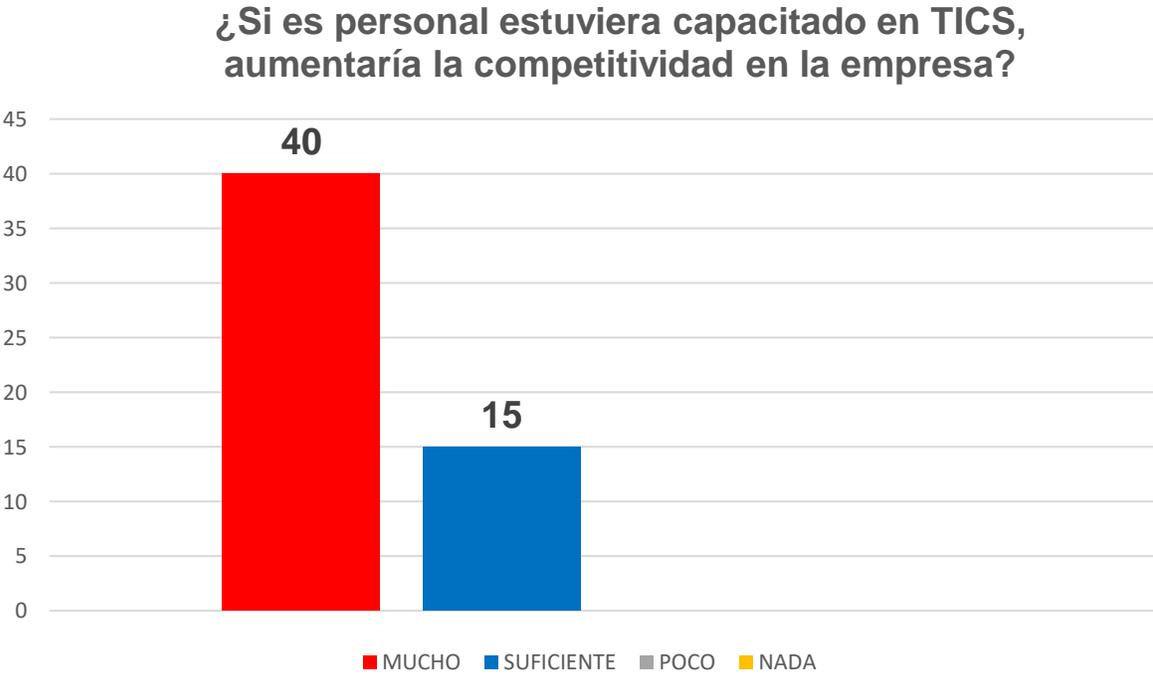
conocimiento de su área de trabajo son factores indispensables para poder ser competitivos en lo laboral, por lo cual, todos respondieron la escala de suficiente.

Al cuestionarlos acerca de si la empresa considerara las innovaciones del personal en base a su conocimiento, esto mejoraría la productividad, a lo que el 100% de los trabajadores respondieron que mucho sería el avance en cuestión de productividad laboral.

Para finalizar con la aplicación de este instrumento, se les preguntó su punto de vista sobre si el personal estuviera capacitado en TICS, aumentaría la competitividad en la empresa, los resultados fueron tal como se refleja en la siguiente figura.

Figura 13

TICS – Competitividad.



Fuente: Elaboración propia.

Como puede apreciarse en la figura 13, la frecuencia de respuestas dadas por parte de los trabajadores respecto a esta pregunta refleja la necesidad de capacitación y superación que tienen los empleados en este rubro, ya que todos se manifestaron a favor de ello, 40 señalando que, si aumentaría en mucho la competitividad de la

empresa y el resto, que lo integran otros 15 trabajadores también respondieron positivamente con la opción de suficiente.

4.2 Resultados de la entrevista

En relación al uso de las TICS en la empresa, el directivo fue entrevistado para conocer sus acciones y opiniones al respecto, a lo cual él respondió que, si conoce que son las tecnologías de la información y comunicación, y considera que es importante el uso de estas en las operaciones de la empresa para hacerla más eficiente.

Igualmente, se le interrogó sobre si cree que esa eficiencia se pueda ver reflejada en el éxito de la empresa, a lo cual él responde que sí, ya que con una estructura organizacional adecuada se pueden lograr los objetivos propuestos y esto se reflejará en el éxito de la empresa y en lograr un bienestar para los trabajadores.

Al cuestionarlo sobre qué propósitos considera que cumpliría la empresa con el uso de las TICS, señaló que los beneficios serían económicos, así como contribuir a la sociedad, empleados, medio ambiente, clientes y grupos de interés. Con lo anterior, se da a entender que, efectivamente el directivo considera que el uso de las TICS tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa, y que son indispensables en cualquier tarea. Partiendo de esto, se le preguntó si su uso lo considera también en una mayor productividad y competitividad, a lo que responde que sí, comentando que afecta de manera positiva a la productividad de la empresa y con eso lograr ser más competitivos en el mercado local y nacional.

En base a lo anterior, se le interrogó si considera importante para la empresa invertir en tecnología, a lo cual responde que es primordial la inversión en tecnología, haciendo énfasis: “En nuestro caso estamos analizando ese punto para invertir en tecnología por los planes que se tienen para un futuro a corto plazo. La empresa está creciendo, las necesidades cada vez son más y pues se requiere de un mejor control”. (Ver anexo 2).

Un cuestionamiento más fue si la empresa desarrolla programas de capacitación del uso de las TICS a los empleados, a lo que respondió que hasta el momento no se hace nada de eso.

Por último, referente a este punto de análisis, se interrogó al directivo acerca de si el utilizar las TICS, muestra un mejor desempeño en el recurso humano, respondiendo, “creo que sí, un trabajador capacitado puede realizar cualquier función de manera eficiente”. (Ver anexo 2).

Por otra parte, durante la entrevista al directivo en relación al desempeño del capital humano dentro de la organización, éste manifestó que de hecho el personal o capital humano es la clave dentro de una empresa, ya que un trabajador motivado y capacitado puede aportar mucho a la organización, así, se logra todo lo demás; y creo que la parte financiera es reflejo de un buen capital humano.

Al cuestionarle sobre si considera que el capital humano de su empresa cuenta con las habilidades necesarias para realizar de una manera eficiente sus procesos, su respuesta fue: “Te seré sincero, pero el personal no tiene las habilidades suficientes, se selecciona al personal sin hacer una valoración, al que se presenta con solicitud se acepta”. A la interrogante ¿dentro del área de producción, su capital humano puede ser más eficiente si se hace el uso correcto de las TICS?, la respuesta fue, “considero que sí. Esa área es una de las más importantes dentro de la empresa. Somos una compañía productora de alimentos para animales, por ello, tendría que ser eficiente el personal que labora en esa área. Como lo dije, creo que se puede invertir en tecnología para que el personal seleccionado sea más eficiente”.

Respecto a si el capital humano tuviera una mayor capacitación en las tecnologías, estos rebasarían el objetivo de las ventas trazadas, el directivo respondió que definitivamente sí, ya que un personal capacitado puede realizar de una mejor manera sus tareas asignadas y eso se reflejaría en cumplir con los objetivos y entre ellos lograr rebasar el monto de las ventas. A partir de esta respuesta, se le cuestionó si entre sus objetivos tiene contemplado el implementar tecnologías para lograr un mejor desempeño en el capital humano; respondiendo que esto no se tiene como un

objetivo primordial, pero que se está pensando en invertir en esa parte porque cree que ya es necesario.

Al cuestionar al directivo con relación a si ha analizado cuales serían los beneficios para la empresa el incorporar el uso de las TICS, a lo cual, su respuesta fue: “se ha analizado ese punto, solo que no lo hemos tomado como una prioridad. Se de los beneficios que tiene el usar las TICS, pero si se tiene pensado considerarlo para lograr ser una de las mejores empresas de la región”. De aquí surgió una interrogante más, en base a los beneficios que ha considerado, ¿le gustaría implementar tecnologías para hacer más eficiente el recurso humano?, respondiendo de nueva cuenta: “como le digo, se está pensando en considerar ese aspecto. Se tiene planeado invertir en ese rubro y por supuesto se quiere tener un capital humano con más eficiencia”.

Así mismo, se cuestionó acerca de si tiene personal encargado de la selección, reclutamiento y capacitación del recurso humano, encontrando como respuesta que no cuenta con personal encargado de ello, todo lo hacen de manera empírica, se contrata al que llega con solicitud en mano, sin hacerle una valoración previa. No se revisa edad, escolaridad, solo que tengan ganas de trabajar. Al preguntarle sobre si ha considerado mejorar esta situación utilizando las TICS, respondió que están considerando el contratar personal para crecer en el área de recursos humanos, utilizando equipo de cómputo, programas adecuados y con ello, implementar la capacitación al personal. (Ver anexo 2).

Un cuestionamiento más de la entrevista al directivo, giro en torno a si el desempeño del trabajador se refleja en una mayor productividad en la empresa, a lo cual responde que debe reflejarse en una mayor productividad, ya que su desempeño será más eficiente y se lograrán con ello los objetivos propuestos de la empresa.

Al preguntarle, si la productividad de su empresa se puede lograr con un capital humano mayor capacitado, responde un con total si, sin duda creo que así es. El capital humano es la pieza clave en cualquier empresa; si es eficiente se logran todos los objetivos y eso se refleja en una mayor rentabilidad, productividad y competitividad.

Al cuestionarlo sobre si las TICS pueden mejorar los procesos y hacerlos más eficientes y cómo lo podría lograr en su empresa, respondiendo que las TICS son una pieza clave para lograr mejorar cualquier proceso. Se, que si se invierte en tecnología los procesos serán más eficientes, el capital humano tendrá un mejor desempeño. Definitivamente lo tendré contemplado como un objetivo primordial, hacer uso de las TICS en la empresa.

Al entrevistar al directivo acerca de sí con un capital humano y capacitado permitirá a la empresa ser más competitiva y alcanzar los objetivos planteados, la respuesta obtenida fue un “sí, como se viene comentando, si se tiene un personal apto y capacitado en sus tareas se logrará cumplir con las metas y por lo tanto la empresa será más competitiva”.

Acto seguido se le cuestionó, si consideraba que, a mayor conocimiento de su área de trabajo, el personal puede ser competitivo, respondiendo, “considero que sí, porque conocerá sus funciones, será una persona apta para llevar a cabo sus tareas, hará su trabajo de una manera eficiente, por lo tanto, será una persona competente”.

Una pregunta más giro en torno a si el desempeño del capital humano se puede ver eficientizado con el uso de las tecnologías, dando como respuesta, “sí, creo que no hay duda de eso. Hacer uso de las tecnologías de información y comunicación en el aspecto del capital humano, puede hacer más eficiente su desempeño, y esto, se reflejará en el éxito de la empresa.

Para terminar la entrevista al directivo, se le interrogó acerca si consideraba la necesidad de diseñar estrategias para eficientizar el desempeño del capital humano implementando nuevas tecnologías de la información y comunicación. Siendo su respuesta, “considero que, si es necesario, porque eso daría muchas ventajas a la empresa, sobre todo en la parte del capital humano, que como clave principal nos lleva a lograr todo lo demás”. (Ver anexo 2).

4.3 Resultados de la observación

Durante las observaciones fue posible percatarse que es muy poco el personal que conocen que son las TICS, solo cuentan con una computadora y un sistema

administrativo para el registro de las operaciones diarias, como control de ventas e inventarios.

Durante las actividades diarias, en algunos aspectos el personal desconoce que hacer, porque no se les dijo como se realizaría la tarea. Así mismo, se pudo observar, que un trabajador no realiza adecuadamente sus actividades porque no cuenta con el equipo para hacerlo. De igual forma se constató que quienes hacen uso de las TICS solo dominan la parte del sistema que usan.

Por medio del trabajo de campo, se pudo observar que el personal que labora en la empresa, tiene suficiente o poco conocimiento de las TICS y del uso que se les puede dar. Se logro ver, que como algunos empleados desconocen las TICS, no las manejan y se ve reflejado en su desempeño, por lo que este en algunas ocasiones es deficiente.

La mayoría de los trabajadores realizan sus tareas de manera empírica, hacen uso de libreta, pluma y cálculos manuales. Otro aspecto detectado fue en cuanto a la contratación, no cuentan con personal capacitado para ello. No se hace uso de las TICS para la selección del personal, solo lo entrevistan de manera informal y se les contrata.

De igual manera, se pudo observar que la gran mayoría de los trabajadores no tiene conocimiento sobre las TICS. De igual manera se pudo escuchar a los trabajadores cuando hacían comentarios sobre que no recibían ningún incentivo, ni capacitación continua en las funciones que desempeñaban, por lo que también se requiere que la empresa trabaje la parte motivacional con su planta laboral.

En el transcurso de las observaciones, también se pudo ver que el trabajador no utiliza herramientas tecnológicas, y, el directivo, no cuenta con controles automatizados para evaluar al personal.

Haciendo una comparación entre los instrumentos utilizados para obtener los datos, la información obtenida del cuestionario a los empleados, la entrevista al directivo y los registros de observación, se puede identificar una relación considerable entre los resultados de los tres instrumentos, en lo que respecta a que la empresa

cuenta con muy poco equipo tecnológico para el desarrollo de sus actividades diarias, así como el desconocimiento del uso de las TICS por la mayoría de los empleados. Así mismo se encontraron coincidencias en que el personal no es capacitado de manera permanente en este rubro, pero existe la intención del directivo de tomar cartas en el asunto, por considerarlo necesario para el crecimiento de la empresa.

4.4 Discusión

En relación a la interrogante de investigación, *¿Cuál es la situación que se tiene en el desempeño del capital humano relacionado al uso de las tecnologías de información y comunicación en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V.?*, durante el proceso de aplicación de los instrumentos se percata que en esta empresa objeto de estudio no se cuenta con las TICS suficientes, y estas en la actualidad son consideradas cada vez más importantes para el desarrollo de las organizaciones, ya que, las empresas que no las adopten tienden a quedarse rezagadas Reyes (2016).

De igual manera, los resultados del cuestionario y de la observación participante arrojó que esta empresa no cuenta con el personal capacitado y actualizado en tecnología para la realización de las tareas diarias, y es que prepararse para la transformación digital no es tarea fácil González (2021).

Un dato más que arrojaron los instrumentos fue que se tiene una buena producción, pero esto es, porque se tienen asignadas las metas específicas para cada uno de los trabajadores; pero el 100% de los trabajadores coincidieron que la empresa tendría mejora administrativa si utiliza TICS, ya que, si no se aplican estas en su plan estratégico, limita su posible crecimiento y ponen en riesgo su viabilidad, ratificando lo dicho por Filion et al. (2011).

En relación a la interrogante *¿Considera qué es importante para la empresa invertir en tecnología?* La mayoría respondió que mucho lo que deja ver el interés que tienen estos por aprender de tecnologías y de esta manera generar ventajas competitivas en comparación con otras empresas (Marcau, 2004, citado por Flores, 2019).

En cuanto al cuestionamiento sobre si el directivo tiene conocimiento pleno del desempeño del personal dentro de la empresa, los resultados arrojaron que estos tienen poco conocimiento del desempeño de su personal debido a que este negocio carece de una estructura organizacional definida, coincidiendo con la opinión de Fonseca (2013), quién revela que el proceso de adopción de las TICs es una ruta compleja, y no únicamente requiere de inversión, sino también de una transformación de la cultura organizacional.

La aplicación de entrevista semiestructurada arrojó que el directivo tiene una leve idea de que el uso de las TICs puede dar mayor conocimiento al trabajador, de ahí que su respuesta fue “es primordial la inversión en tecnología, haciendo énfasis: En nuestro caso estamos analizando ese punto para invertir en tecnología por los planes que se tienen para un futuro a corto plazo. La empresa está creciendo, las necesidades cada vez son más y pues se requiere de un mejor control”. (Ver anexo 2). Dando peso a la afirmación de Simancas et al. (2018), cuando señala que a mayor inversión en el capital humano mayor será la productividad laboral esperada.

4.5 Propuesta de intervención

Dando respuesta a la pregunta de investigación planteada en el presente documento, *¿Cuáles son las estrategias a implementar para efficientizar el desempeño del capital humano en relación al uso de las tecnologías de información y comunicación en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V.?*, se propone lo siguiente:

Con la aplicación de los instrumentos al directivo y los trabajadores que forman parte de la empresa caso de estudio, así como de la observación participante por parte del investigador, y mediante el análisis e interpretación de resultados se logró un diagnóstico de las condiciones actuales del uso de las tecnologías de información y comunicación en las operaciones, pero principalmente en el desempeño del capital humano.

De acuerdo a lo anterior, se describe la estrategia de intervención propuesta para lograr efficientizar el desempeño del capital humano haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación.

Algunos autores afirman que la transformación digital no es una tarea fácil, en especial porque en ocasiones las empresas invierten una cantidad razonable de dinero para lograr obtener el éxito. Se trata entonces, de introducir nuevas tecnologías de información y comunicación a su estructura para lograr hacerla más eficiente y productiva, pero lo importante aquí es desarrollar capacidades digitales donde su personal, actividades, cultura y estructura organizacional se encuentren sincronizadas con los objetivos definidos por la organización.

La siguiente propuesta se basa en la aplicación de uno de los conceptos actuales que es la transformación digital en las empresas, ya que ésta concibe a la tecnología como la prioridad principal para cambiar la cultura corporativa tradicional en una que sea más eficiente.

A continuación, se describe la propuesta:

En primer lugar, se pretende dar un cambio en la estructura organizacional de la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V. caso de estudio, sugiriendo lo siguiente:

- Diseñar un organigrama funcional, en el cual se vean representados los diferentes departamentos que componen la estructura organizacional.
- Definir las funciones para cada puesto y justificar si requieren o no el uso de las tecnologías para llevar a cabo sus actividades.
- Crear un departamento de Recursos Humanos con personal capacitado para la realización de las funciones de control de personal y gestión del capital humano.
- Desarrollar cursos de capacitación continua para el personal involucrado en las tareas de la empresa.
- Establecer programas de compensaciones, así como también de motivación para el personal.
- Realizar pláticas al recurso humano con expositores expertos en la materia con temas relacionados a eficiencia, productividad, desempeño laboral, trabajo en equipo, importancia del uso de las tecnologías de la información y comunicación, entre otros.

- Desarrollar talleres de superación personal, motivación, clima organizacional, uso de tecnologías, entre otros; los cuales permitirán al personal incrementar sus conocimientos y con ello hacer que la empresa sea más productiva y competitiva.

Otra de las estrategias de la propuesta es la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación de la siguiente manera:

- De acuerdo a la observación y visita realizada a la empresa, se percató que no se cuenta con los equipos de cómputo suficientes para llevar a cabo las operaciones cotidianas diarias, por lo cual se sugiere invertir en equipos de cómputo que cubran las necesidades de cada departamento y puestos que lo requieran.
- Instalar una red local de tipo LAN que cumpla con los estándares de calidad para el enlace de todos los equipos de cómputo y lograr compartir carpetas, archivos e información importante.
- Contratar un servicio de internet eficiente y adecuado que permita lograr los objetivos de comunicación y enlace externo.
- Contratar e instalar la licencia de un software para la gestión de recursos humanos basado en tecnología WEB que opere en tiempo real, que sea flexible y el cual permita implementar estrategias y políticas de personal, además de otras funciones como:
 - ✓ La planeación de los recursos humanos
 - ✓ El reclutamiento y selección de personal
 - ✓ Medir el desempeño del capital humano
 - ✓ Plan de compensaciones
 - ✓ Flujos de trabajo
 - ✓ Gestión de competencia
 - ✓ Evaluación del rendimiento de los empleados
 - ✓ Entre otros.
- Usar redes sociales y diseñar una página web dinámica, en la cuales exista un espacio de comunicación para los empleados y clientes, además de ser una

ventana que muestre al mundo el buen ambiente que hay en la empresa. Un espacio para sorprender y acercar a los empleados potenciales, atraer y retener talento humano. Redes como Facebook, YouTube o Instagram contribuyen a difundir la marca de la empresa y potenciar su imagen, mediante sus publicaciones de sus actividades y productos. Otro tipo de redes sociales como InfoJobs o LinkedIn que sirven para captar y consultar perfiles de candidatos y hacer una selección más acertada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Actualmente, las tecnologías de información y comunicación juegan un papel importante en la vida de las MiPymes, ya que agilizan sus procesos diarios, y permiten incrementar su productividad y competitividad.

No obstante, muchas de estas organizaciones no aprovechan los beneficios que ofrecen estas tecnologías, en algunos casos por desconocimiento o por la falta del factor económico que en ocasiones es uno de los factores que impiden la aplicación de éstas.

De acuerdo con INEGI, más del 90% de las empresas se encuentran ubicadas como micro, pequeñas y medianas empresas. Este tipo de empresas enfrentan una serie de obstáculos que les permiten tener una larga vida debido a la falta de una estructura organizacional definida, una planeación estratégica, desconocimiento de aspectos administrativos y principalmente en el valor al recurso humano.

El capital humano tiene un valor importante dentro de cualquier organización ya que es el factor principal en la generación de las ventajas competitivas, así como también en la de ingresos, motivo por el cual debería de ser considerado un elemento de inversión, es decir, se le debe invertir en programas de capacitación, actualización, selección y reclutamiento.

La empresa caso de estudio, no cuenta con una estructura organizacional definida, por lo tanto, no se tiene un departamento de recursos humanos que se encargue del control de personal y eso afecta en la medición de su desempeño. El uso de las tecnologías de la información y comunicación le permitirá lograr una mayor eficiencia en el desempeño del capital humano.

La transformación digital es un reto que enfrentarán las mipymes en un plazo corto y que les permitirá ser más eficientes y productivas. En esta investigación, se presenta una propuesta de intervención la cual se basa en una transformación digital en la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V. para lograr eficientizar el desempeño del capital humano con el uso de las tecnologías de información y comunicación.

Esta investigación les dará información útil para el planteamiento de nuevas estrategias, mejorar los procesos administrativos y algunas otras ideas sobre otras formas de actuar.

La presente propuesta de intervención se realizó de acuerdo a las necesidades de la empresa estudio de caso, para dar solución a los problemas presentados durante el diagnóstico de ella. Sin embargo, esta puede aplicarse en otras investigaciones con alguna similitud.

Se recomienda darle continuidad a la aplicación de la propuesta presentada en este documento, para identificar los beneficios que se obtendrán y que se verán reflejados en lograr ser una empresa de éxito.

Es importante considerar las limitaciones de mercado para plantear propuestas, ya que la implementación no puede llegar a proyectos ambiciosos cuando el mercado es limitado, lo cual es característico en las mipymes, donde debe ser considerada con mayor cuidado la situación de costo beneficio. El tamaño de las empresas en muchas ocasiones depende de su nicho de mercado, aunque muchas otras, no han realizado suficiente evaluación de proyectos para determinar sus expectativas en todos los sentidos. Algunas empresas intentan crecer con insuficiencia en estudios de mercado y de costos, con posibilidades de llegar al éxito, aunque en estos casos la condición positiva tiene dificultades de sostenerse, dadas las limitaciones en medición, adjudicación de costos, entre otros, así que en la posibilidad de fracaso se tienen mayores dificultades para la enmienda, considerando la permanente aplicación de prueba y error.

La competencia es una variable importante en estas decisiones, ya que no hay claridad sobre la necesidad de aplicar las tecnologías que utiliza la competencia, pues lo que es bueno para unos, no necesariamente es bueno para otros. El aumento de tecnologías genera un aumento en los costos y calidad, así que generalmente obliga al incremento del precio y eso debe estudiarse, pues, esto puede significar el olvidarse de un segmento del mercado, para moverse a otro.

En estas condiciones se debe tener claridad sobre estudios de mercado, proceso administrativo, gestión de calidad, análisis de competencia y de proveedores.

Referencias bibliográficas

- Abero, L., et al. (2015). *Investigación educativa*. Uruguay: CLACSO.
- AECA (2010). *Un enfoque globalizado*. Asociación Española de Contabilidad y Administración (AECA). Recuperado de <http://www.aeca.es/pub/documentos/po4.htm>.
- Alfonso, M. OG. (2021). *Importancia de la transformación digital y sus desafíos en la implementación*. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas. Programa Administración de Empresas. Bogotá.
- Álvarez-Gayou, J. JL. (2009). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Paidós Educador. México.
- Arias, F. (1986). *Lecturas para el curso de metodología de la investigación*. Trillas, México, p. 122.
- Armijos, F., Bermúdez, A., Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Baelo, Á. R. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Estudio descriptivo y de revisión. *Revista Iberoamericana de Educación*, No. 50/7 – 10 de noviembre de 2009
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Patria.
- Baltanás, G. J. (1996). *La formación en la empresa*. Madrid: Fundación Universidad Carlos III, Monografías de Desarrollo Profesional.
- Bañegil, T. M., Barroso, A., Hernández, R., Barriuso, C., Del Moral, A., Sanguino, R., Tato, J. L., y Gracia, F. J. (2012). *La Gestión de las Empresas Familiares. El caso de Extremadura*. Fundación Caja de Extremadura. España.
- Barragán, M. X., & Guevara, V. F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9(19), 110-127
- Barreto, A., y Azeglio, A. (2013). *La problemática de la gestión del capital humano en las MiPymes de alojamiento turístico de la ciudad de Buenos Aires– Argentina*.

Estudios y Perspectivas en Turismo, 22(6),1140-1159. [fecha de Consulta 1 de marzo de 2022]. ISSN: 0327-5841. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180729918007>

Barroso, A., Sanguino, R., y Bañegil, T. (2012). Diferentes criterios del concepto de empresa familiar. Una aportación desde Extremadura, España". *Ide@s Concyteg*, 7(83), 611-622.

Becker, G. (2002). La inversión en talento como valor de futuro Capital Humano. *Revista para la Integración y Desarrollo de los Recursos Humanos*, 26-29.

Becker, G. (2007). Health as Human Capital: Synthesis and Extensions. *Oxford Economic Papers*, 379-410.

Bermeo, C., & Mera, P. (2017). Importancia de las empresas familiares en la economía de un país. *Revista Publicando*, 4(12 (2), 506-531. Recuperado a partir de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/721>

Bernal, G. I., Pedraza, M. NA., y Castillo, H. L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*. 41 (22). Art. 14 pp. 213-227

Cahuana, B. KY. (2019). *La observación etnográfica del comportamiento de los adolescentes del quinto grado B de la IES gran unidad escolar San Carlos de Puno*. Universidad Nacional del Altiplano Facultad de Ciencias de la Educación Perú.

Camarena, M., y Saavedra, M. (2018). Las prácticas de capital humano en las Pymes de la Ciudad de México. *Forum Empresarial*, 23(1). ISSN: 1541-8561. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63157547008>

Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista Dominio de la Ciencia*, 4(1), POCAIP, Ecuador, pp. 499-510.

Causil, G. FC., y Figueredo, B. CA. (2020). *La transformación digital como herramienta de creación de valor en las Pymes Latinoamericanas: Estudio de casos 2009-*

2019. Administración en finanzas y negocios internacionales. Facultad de ciencias económicas y administrativas. Universidad de Córdoba Montería. Córdoba.
- Censos Económicos (2019). Micro, pequeña, mediana y gran empresa: estratificación de los establecimientos. *Censos Económicos 2019 / Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. México: INEGI, c2020. ix, 89 p.
- Cerchione, R., y Esposito, E. (2017). Uso de sistemas de gestión del conocimiento: una taxonomía de las estrategias de las PYME. *Revista Internacional de Gestión de la Información*, 37(1), 1551-1562.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.10.007>
- Cervantes, M., Ballesteros, B., y Hernández, F. (2012). *Mercado de trabajo para los profesionistas de la Contaduría y la administración: una visión global*. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2012/vic.html>
- Chávez, E. A., y Vizcaíno, A. (2017). Talento humano: una contribución a la competitividad organizacional. *Mercados y Negocios*, 1(36), 7-20.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercer Edición. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la administración, Tendencias y Estrategias los Nuevos paradigmas*. Quinta edición. México, D. F.: Mc Graw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humano. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Coelho, F. (2019). *Metodología*. En: Significados.com
<https://www.significados.com/metodologia>.
- Comisión Europea (2001), Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo, de 14 diciembre 2001, "Tecnologías de la información y de la comunicación en el ámbito del desarrollo - El papel de las TIC en la política comunitaria de desarrollo"; Bruselas, 14.12.2001;COM(2001)770

- Córdova, V. AM., Taopanta, T. GM., y Rojas, P. LG. (2019): "Tecnologías de información y comunicación (TICS) aplicadas a las organizaciones empresariales", *Revista contribuciones a la Economía* (enero-marzo 2019). En línea: <https://eumed.net/ce/2019/1/tics-organizaciones-empresariales.html>
[Tecnologías de información y comunicación \(TICS\) aplicadas a las \(eumed.net\)](#)
- Dean, A. RH. (2012). *Análisis de factores de competitividad internacional de empresas suramericanas*. Universidad Tecnológica de Bolívar. Facultad de economía y negocios. Programa Finanzas y negocios internacionales. Cartagena.
- De León, E., Rodríguez, R., y Cirrlos, V.A. (2014). *Propuesta de estrategias de intervención para las empresas familiares*. Congreso Internacional de investigación en ciencias administrativas. Recuperado de: http://acacia.org.mx/búsqueda/pdf/14_03_empresas_familiares.pdf
- De vita, M. N. (2008). Tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 5 (1), año 2008. Universidad Rafael Belloso Chacín. Pp.77-86
- Delgado, A., Vargas, E.E., Rodríguez, F., y Montes, J.M. (2018). Estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración: determinantes de la capacidad de innovación en restaurantes. *AD-minister*, 32, 5-28.
- Díaz, L. et al. (2013). *Metodología de investigación en educación médica. La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Elsevier. México.
- Dini, M., y Stumpo, G. (coords.). (2020). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Documentos de Proyectos (LC/TS.2018/75/ Rev.1), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020.
- Drucker, P. (1994). *La Sociedad Poscapitalista*. Ed. Norma, México 1994. 51-57.
- Escalera, Ch. ME. (2007). *El impacto de las características organizacionales e individuales de los dueños o administradores de las pequeñas y medianas*

empresas en la toma de decisiones financieras que influyen en la maximización del valor de la empresa. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Facultad de Contaduría y Administración División de Estudios de Posgrado.

Estrada, I., y Zavala, A. (2019). La adopción de las TIC en restaurantes de Puerto Nuevo, Rosarito, Baja California. *Innovar: Revista De Ciencias Administrativas y Sociales*, 29(72), 59-76.

Farinelli, S. (2014). *Sistemas Locales de Innovación: Las empresas PYMES Metalmeccánicas de Tandil.* Argentina.

Filion, L. J., Cisneros, LF., y Mejia-Morelos, JH. (2011). *Administración de PyMES: Emprender, Dirigir y Desarrollar Empresas* [Creation, Management and Development processes in Small and Medium Size Enterprises]. Mexico: Pearson Prentice Hall. Published by ADDISON WESLEY (2011).

Flores, N. (2019). *Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en una PyME de reclutamiento de personal.* (Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de México). Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2019/febrero/0785331/Index.html>

Fonseca, D. (2013). Desarrollo e implementación de las TICS en las pymes de Boyacá-Colombia. *Revista FAEDPYME International Review*, 2(4), 49-59, UPTC, Colombia.

Forrajes Rubio. <https://www.forrajesrubio.mx/>

Freyre, F. (2019). *Tecnologías de la comunicación e información y su impacto en las estrategias competitivas de las micro y pequeñas empresas.* (Tesis de Magíster. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad del Perú. Decana de América). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10353>

Galindo, L. (2005). *El tamaño empresarial como factor de diversidad.* Edición electrónica. Texto completo en: <http://www.eumed.net/libros/2005/agl3/>

- Ganga, F., y Luna, G. (2018). Capital Humano (CH): estudio descriptivo de las publicaciones en la base de datos. *Scientific Electronic Library Online (SciELO)*. Rev. Incl. Vol. 5. Num. Especial, ISSN 0719-4706, pp. 146-166.
- García, C. CH. (2015). Lógica e investigación científica. Como investigar en psicología. Xikua. Capítulo 2, 41-53 Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. ISBN: 978-607-17-0292-0.
- García, G. A. (2019). Las Pequeñas y Medianas Empresas (PyME) en el contexto de la Innovación Abierta: una síntesis teórica. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana De Investigación En Organizaciones, Ambiente Y Sociedad*, 10(14), 101-120. <https://doi.org/10.33571/teuken.v10n14a5>
- García, M., Chávez, R. (2017). Indicadores para medir el capital humano en micro, pequeñas y medianas empresas en México. *Cimexus*, ISSN 1870-6479, ISSN-e 2007-9206, 12(2), 167-178 (Ejemplar dedicado a: Año 2017 Vol. XII n.2 julio - diciembre), Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6317395>
- García, M., y Lena, F. (2019). *Movimiento Fablab: Diseño de investigación mediante métodos mixtos*. OBETS. España.
- Garrido, T. C. (2007). La educación desde la teoría del capital humano y el otro. *Educere*, 11(36), 73-80. Recuperado en 06 de febrero de 2023, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102007000100010&lng=es&tlng=es
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Prentice-Hall.
- González, J.M. (2021). *Retos para la Transformación Digital de las PYMES: Competencia Organizacional para la Transformación Digital*. Universidad de Valladolid. Tesis doctoral.

- González, R. (2016). Sitio web: CnnExpansión. 02 de Mayo. URL. <http://expansion.mx/carrera/2016/05/02/gayle-schueller-la-ejecutiva-pragmatica>
- Grande, M., Cañon, R., y Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. *Revista internacional de investigación e innovación educativa*. No. 6 pp. 218-230
- Guerra, IA. (2017). *La transformación digital de la empresa*. Universidad de Cantabria. Grado en administración y dirección de empresas
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. México. McGraw-Hill. 4ª edición.
- Gutiérrez, T. E. (2010). *Competencias gerenciales*. Bogotá. D. C. Colombia. Ed. ECOE Ediciones.
- Hernández, C. D. (2009). *La gestión empresarial y el rol innovador del contador público*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú. (tesis para obtener el grado de Doctor en Contabilidad).
- Hernández, C. D. (2016, diciembre 12). *Competitividad empresarial*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/competitividad-empresarial/>
- Hernández, I. (2012). *Investigación cualitativa: una metodología en marcha sobre el hecho social*. Rastros Rostros. Colombia.
- Hernández, M., Mendoza, J., y Salazar, B. (2017). La responsabilidad social en la empresa familiar. *Holos*, Vol. 5, 174-185.
- Hernández, R. et al. (2014). *Metodología de la investigación. Sexta edición*. McGraw Hill. México.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, T. Ch. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hitt, et al. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos*. 11ª edición. Cengage Learning Editores S. A. de C. V.

- Jiménez, Ch. V. E. y Comet, W. Cornelio. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *ACADEMO. Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. Diciembre, 2016, 3(2).
- Kalman, J. y Rendón, V. (2016). Uso de la hoja de cálculo para analizar datos cualitativos. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9(18), 29-48. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.m9-18.uhca>
- Lasluisa, T. FV. (2019). Características emprendedoras en las PYMES del Sector Industrial. Escuela Politécnica Nacional Quito, Ecuador. *Revista de Investigación Sigma*, 40-49 (RIS) ISSN 2631-2603 Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio.
- Leyva, A., Espejel, J., Arroyo, J. (2020). Efecto de desempeño del capital humano en la capacidad de innovación tecnológica de las pymes. *Revista Innovar*, 30(76), 25-36 Bogotá. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85192>
- López, O. R. (2011). *Importancia de los procesos de capacitación en el desarrollo y competitividad de las pequeñas y medianas empresas en Mexicali, Baja California*. Universidad Autónoma de Baja California. Facultad de Ciencias Administrativas. Tesis de Doctorado en Ciencias administrativas.
- López, R. P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. 1ª Edición. Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Luna, C. JE. (2012). *Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato*. <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/index.htm> Universidad de Celaya.
- Martins, P. F., y Palella, S. S. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. 3ª edición. Caracas: Fedupel.
- Martínez, N. JA. (2020). *Identificación del nivel de desarrollo de capacidades tecnológicas, en materia de tecnologías de la información y comunicación (TIC), dentro de la industria de la manufactura mexicana*. Tesis maestría. México

- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado en 04 de febrero de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es
- Meneses, S. M. (2017). Las tecnologías de la información y la competitividad en las empresas familiares. Estudio de caso: una empresa comercializadora de flores de la ciudad de Guasave. *V Congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones diciembre 2017*. 461-483. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/32-las-tecnologias-de-la-informacion.pdf>.
- Molina, P. PA., Botero, B. SB., y Montoya, R. A. (2017). Artículo: Estudios de rendimiento en las empresas de familia. Una nueva perspectiva. *Estudios Gerenciales*, (33), 76–86 <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.10.009>
- Morga, L. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Red Tercer Milenio S.C. Estado de México.
- Münch, G. L., y García, J. (2005). *Fundamentos de Administración*, Séptima edición. Editorial Trillas. México, D.F.
- Münch, L. (2010). *Administración del capital humano, la gestión del capital más valioso de la organización*, primera reimpresión. México, D.F.: Editorial Trillas.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación, México, 2010 ISBN: 978-607-442-389-1 Área: Administración. Páginas: 320
- Mungaray, L. A., & Ramírez, U. M. (2007). Capital humano y productividad en microempresas. *Investigación económica*, 66(260), 81-115. Recuperado en 09 de febrero de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16672007000200081&lng=es&tlng=es

- Murillo, F. J. (2006). *Cuestionarios y escalas de actitudes*. Universidad Autónoma de Madrid. España.
- Navarro, J. C. (2014). *Epistemología y metodología*. Primera edición. Grupo editorial Patria, S.A. de C.V. México.
- Ñaupas, P. H. et al. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5ª edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- OCDE (2014). "Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico".
- OCDE/CEPAL. (2013). *Perspectivas económicas de América Latina 2013: Políticas de pymes para el cambio estructural*. Doi: 10.1787/leo-2013-es
- OCDE. (2015). Serie "Mejores Políticas". México políticas prioritarias para fomentar las habilidades y conocimientos de los mexicanos para la productividad y la innovación.
- O'Hara, W. (2004). *Centuries of Success: Lessons from The World's Most Enduring Family Businesses*. Toronto, Canada: Adams Media.
- Ortiz, A., y Hernández, L. (2019). *Las TIC en las Pymes del siglo XXI: Problemas, adopción y necesidades de capacitación en TIC*. Colombia: Fondo editorial – Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Ortiz, E. N., y Cuevas, G. BG. (2017). Las pymes y el marketing en la era del Antropoceno. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4 (7), enero-junio 2017. CTES. ISSN-2448-6493
- Páez, G. I. (2005). *Competencias para el liderazgo gerencial. Investigación de Administración en América Latina: evolución y resultados*. Colombia. Ed. Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. 361p.
- Peinado, J. (2019). *La planeación financiera en las microempresas comerciales en Guasave, Sinaloa, México*. (Tesis Maestría). Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Pérez, B. V. (2008). *Competitividad empresarial: un nuevo concepto*. Editorial Trillas. México, D.F.

- Pérez, Á. (2012). *Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. La etnografía como método integrativo*. Rev Colomb Psiquiatr. Colombia.
- Pérez, R., Nieto, M., Velásquez, A., Castellanos G., Garzón, G. M., Vargas, H. A., Alfonso, N., Calixto, N., Rodríguez, A., Palacio, S. M. R., López, L. G., Vidal, A., y López De Mesa, J. (2013). *Modelo de modernización para la gestión de organizaciones (MMGO)*. Universidad EAN. Libro: 624 p. Cuarta impresión: septiembre de 2013. ISBN 958-8153-61-2
- Pérez-Fuentes, DI., & Castillo-Loaiza, JL. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. *Economía, sociedad y territorio*, 16(52), 651-673. Recuperado en 06 de febrero de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212016000300651&lng=es&tlng=es
- Pérez, M. (2019). *La investigación acción en la práctica docente. Un análisis bibliométrico (2003-2017)*. Magis. Colombia.
- Pesántez, R. (2017). *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú. Tesis doctoral. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6650>
- Peter, M.K., Kraft, C., Lindeque, J. (2020). Campos de actuación estratégicos de la transformación digital. *Journal of Strategy and Management*, 13(1), 160-180. <https://doi.org/10.1108/JSMA-05-2019-0070>
- Pinochet, C. (2019). *De aula y campo. Reflexiones en torno a la enseñanza y aprendizaje de la etnografía*. McGraw Hill: México.
- Piza, N. et. al. (2019). *Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias*. CONRADO. Cuba.
- Quejada, R., y Ávila, J. (2016). Empresas familiares: Conceptos, teorías y estructuras. *Rev. Esc. Adm. Neg.* No. 81, 149-158, Bogotá.

- Quezada, A. C., Apolo, V. N., y Delgado, S. GK. (2018). *Investigación científica*. Machala: Universidad Técnica de Machala. Ecuador.
- Ramírez, I., Espindola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica*, 30(6), 167-176.
- Restrepo, E. (2016). *Etnografía: alcances, técnicas y éticas*. Colombia: Envión.
- Restrepo, E. (2018). *Etnografía: alcances, técnicas y éticas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Reta, M. (2008). Políticas para la competitividad. *México: Pyme Hoy*, 4(31), pp. 59.
- Reyes, D. (2016). *Tecnologías de información y comunicación en las organizaciones*. Publicaciones Empresariales UNAM. México.
- Ríos, M., López, C., Sánchez, M. (2019). El capital humano como factor clave en el desempeño empresarial: una visión desde el empowerment. *Revista GeSec*, 10(3), 69-88.
- Rivero, F., Ávila, M. T., y Quintana, L. G. (2000). *La promoción integral de la microempresa*. Editorial Popular. España.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2011). *Administración*. USA: Pearson.
- Rodríguez, G. G., Gil, F. J., y García, J. E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones Aljibe. España
- Rodríguez, M. (2014). *Investigación cualitativa: El método de la doble pregunta y las siete llaves del conocimiento cualitativo*. Summa Cum Laude. Fundación para la investigación científica y desarrollo de tecnología. Guatemala.
- Ronquillo, B. CL. (2020). *Usabilidad de las TIC en las pymes*. En Pereira Burgos, Morela (Ed.) *Caleidoscopio de las Ciencias Sociales*. Universidad del Zulia/High Rate Consulting. Venezuela. DOI:<https://doi.org/10.38202/caleidoscopio.3>
- Rueda, J.F., & Rueda, M. A. (2019). Definición, importancia y análisis de la empresa familiar. *Lúmina*, (20): 8-28. DOI: <https://doi.org/10.30554/lumina.20.3260.2019>

- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto. Bilbao.
- Ruiz, M., Gutiérrez, J., Martínez-Caro, E., y Cegarra-Navarro, J. (2017). Vincular un contexto de desaprendizaje con el desempeño de la empresa a través del capital humano. *Investigación europea sobre gestión y economía empresarial*, 23(1), 16-22.
- Ruvalcaba, D. VM., y Ramírez, de L. JA. (2016). *Las PyMEs en México: Avances y perspectivas*. Universidad Autónoma de Tamaulipas: Colofón, 2016. Ciudad de México.
- Saavedra, G., ML., & Tapia, S.B. (2013). El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 10(1), 85-104. [fecha de Consulta 5 de febrero de 2023]. ISSN: 1690-7515. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82326270007>
- Samuelson, P. A., y W. D. (1993). *Nordhaus, Economía*. E. McGraw Hill: 846.
- Salas, V. M. (2007). *La elaboración del proyecto docente. El método de la economía de la educación y programación de la asignatura*. Primera edición. Editorial UOC. Barcelona.
- Santana, C. et al. (2013). *El mercado laboral, capital humano y competitividad: una mirada a través de egresados y empleadores en el Sur de Jalisco*. Editorial Universitaria. Guadalajara, México.
- Secretaría de Gobernación SEGOB (2009). Diario Oficial de la Federación. Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y mediana empresas. www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/550589/DOF.Estratificacio_n_PYME_S.pdf

- Serna, H. JA., y Delgado, R. JG. (2007). La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) de México. *Revista académica de economía*. No. 82. Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Simancas, R.A., Silvera, A.J., Garcés, L.F., y Hernández, H.G. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pequeñas y medianas empresas de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 377-391.
- Sol, N. (2020). El Centro Universitario Municipal hacia el desarrollo de una cultura económica agrícola. *Edusol*, (71), <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475764265010>
- Tamayo, y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. México.
- Tejeda, V. G., Rubio, A. Z., Galván, L. JA., y Gutiérrez, R. GK. (2019). Las PyMEs familiares internacionalizadas y su vinculación con las redes de negocios. *Internationalized family SMEs and their link age with business networks. RELAYN 3 (1)*: enero 2019. Universidad Autónoma de Baja California. p.p. 8-18
- Thompson, & Strickland. (2004). *Administración estratégica*. México: Mac Graw Hill
- Torres, P. (2016). *Acerca de los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación educativa cubana actual*. Atenas. Cuba.
- Trujillo, C. et al. (2019). *Investigación cualitativa*. Ecuador: UTN.
- Valdés, D.deV. JA., & Sánchez, S. GA. (2012). Las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Iberoforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, VII (14), 126-156. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211026873005>
- Valdiviezo, V. P. (2013). Como influyen las competencias profesionales de las personas en el ámbito de las organizaciones. *Revista FENopina*. p.22-24.
- Vargas, I. (2012). *La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos*. CAES. Costa Rica.

- Werther, W.B., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Yin, R. (2008). Case studie research design and method, aplied social research, methods. *London* 5, 29-41
- Yin, R. K. (2015). *Case Study Research. Design and Methods*. Capítulo 1. 4ta. Edición <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/10/Yin-Cap-1-Trad.pdf>
- Zabaleta, M., Brito, L., Garzón, M. (2016). Modelo de gestión de conocimiento en el área de TIC para una universidad del caribe colombiano. *Revista LAssallista de Investigación*, 13(2), 136-150
- Zazueta, M., Jacobo, C., y Ochoa, S. (2019). En su estudio Componentes del capital humano: Indicadores y perspectivas de medición. *Revista Nacional de Administración*. 10(2), 37-46. Doi: <http://doi.org/10.22458/rna.v10i2.2743>
- Zellweger, T. M., Nason, R. S., Nordqvist, M., y Brush, C. G. (2013). Why do family firms strive for nonfinancial goals? An Organizational Identity Perspective. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 37(2), 229-248.

Glosario

Abreviatura	Significado
CH	Capital Humano
MIPYMES	Micros, Pequeñas y Medianas Empresas
MYPE	Medianas y Pequeñas Empresas
PYMES	Pequeñas y Medianas Empresas
RR. HH.	Recursos Humanos
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación
TICS	Tecnologías de Información y Comunicación

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO

Las respuestas son anónimas y confidenciales

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una las preguntas y marque con una **X** la respuesta que consideres adecuada de acuerdo a tu experiencia dentro de la empresa. No existe respuesta correcta o incorrecta solo refleja lo que usted opine.

Fecha: _____

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado escolar: _____

Antigüedad en la empresa: _____

Puesto dentro de la empresa: _____

Uso de las TICS en la empresa				
Preguntas	4	3	2	1
	Mucho	Suficiente	Poco	Nada
1.- Conoce o a escuchado que son las tecnologías de la información y comunicación (TICS).				
2.- Considera que la empresa es eficiente con el manejo de las TICS.				
3.- Considera que es frecuente el uso de las TICS para evaluar el desempeño del personal				
4.- Cree que las TICS ayudan a la productividad de la empresa				
5.- Piensa que la empresa tiene mejora administrativa si utiliza TICS				
6.- Las actividades que realiza en la empresa considera que necesitan del uso de las TICS para llevarlas a cabo.				
7.- Considera que es importante para la empresa invertir en tecnología.				
8.- La empresa desarrolla capacitación a los empleados con temas del uso de las TICS.				
9.- Es satisfactorio en sus funciones el uso de las TICS				

Desempeño del capital humano				
Preguntas	4	3	2	1
	Mucho	Suficiente	Poco	Nada
10.- Considera que el directivo tiene conocimiento pleno del desempeño del personal dentro de la empresa.				

11.- Considera necesario que todo el personal tenga los conocimientos suficientes para eficientizar su desempeño.				
12.- Usted como personal de la empresa es creativo, innova en cuanto al número de ideas implementadas.				
13.- Considera importante que el personal sea capacitado para que adquiera mayor habilidad cuando usa las TICS.				
14.- Los trabajadores que hacen uso de las TICS tienen habilidades necesarias para incrementar la producción.				
15.- Usted como empleado genera nuevas ideas para incrementar los ingresos en la empresa.				
16.- Si recibiera una mayor capacitación en tecnologías ¿podría lograr cumplir en un mayor porcentaje las metas propuestas por la empresa?				
17.- Considera que el personal que cuenta con mayor experiencia es más innovador en los objetivos de la empresa.				
18.- Es necesario que la empresa se preocupe por eficientizar el desempeño del recurso humano al utilizar nuevas tecnologías de información.				
19.- Considera necesario que la empresa implemente nuevas tecnologías en la selección, reclutamiento y capacitación de personal.				

Productividad				
Preguntas	4	3	2	1
	Mucho	Suficiente	Poco	Nada
20.- Un personal bien capacitado aumenta el volumen de producción de la compañía.				
21.- Considera usted que si se encuentra motivado en la empresa mejorara la productividad innovando en los procesos.				
22.- Utiliza con creatividad los recursos tecnológicos para mejorar su desempeño y así los procesos productivos.				
23.- Basándose en su experiencia, es considerada la tecnología como insumo para mejorar la productividad.				
24.- Si tuviera conocimientos en los recursos tecnológicos, se vería reflejado en su productividad.				

Competitividad				
Preguntas	4	3	2	1
	Mucho	Suficiente	Poco	Nada
25.- Las ideas que el personal tiene durante los procesos productivos le permiten a la empresa ser más competitiva.				
26.- Considera que a mayor preparación académica del personal ayuda a que la empresa sea más competitiva.				
27.- El tener mayor conocimiento de su área de trabajo le permite ser más competitivo.				

28.- Si la empresa considerara las innovaciones del personal en base a su conocimiento, esto mejoraría la productividad.				
29.- Si personal estuviera capacitado en TICS aumentaría la competitividad de la empresa.				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ENTREVISTA

Fecha: _____

Grado escolar: _____

Puesto dentro de la empresa: _____

Objetivo: Diagnosticar la situación actual del uso de las TICS en relación al desempeño del capital humano de la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V.

Auto-presentación: Buenos días, mi nombre es Luis Antonio Crespo Toledo, alumno de la maestría en Administración de MiPymes por parte de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Sinaloa y que actualmente estoy realizando una investigación como parte de mi tesis a la empresa Forrajes Rubio de Guasave S.A. de C.V. Gracias por aceptar esta conversación.

Se explica el propósito:

Estamos aquí para hablar acerca de la situación actual del uso de las tecnologías de información y comunicación y como estas influyen en el desempeño del capital humano de su empresa. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, tampoco hay respuestas deseables o no deseables. Usted puede estar en desacuerdo con la pregunta, también puede cambiar de opinión. Me gustaría que se sienta comfortable, diciendo lo que realmente sienta y piense.

Se explica el procedimiento:

Tomaré algunas notas y grabaré la conversación para no perder nada de sus comentarios. Todo lo que usted diga será confidencial, nadie sabrá algo de lo que usted nos comente, no tenga ningún pendiente al respecto.

1. ¿Conoce que son las tecnologías de la información y comunicación (TICS)?
 - a) Sí
 - b) No, ¿Qué ha escuchado de ellas?

2. ¿Considera que es importante el uso de las TICS en las operaciones de la empresa para hacerla más eficiente?
 - a. Sí
 - b. No, ¿Por desconocimiento de ellas?

3. ¿Cree usted que esa eficiencia se pueda ver reflejada en el éxito de la empresa?
Sí, No y Porqué

4. ¿Qué propósitos considera usted que cumpliría la empresa con el uso de las TICS?
a) Beneficios económicos
b) Contribuir a la sociedad
c) Contribuir a los empleados
d) Contribuir al medio ambiente
e) Contribuir a los clientes y grupos de interés
f) Todos los anteriores

5. ¿Considera que el uso de las TICS tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa?

6. ¿Lo considera también en una mayor productividad y competitividad?

7. ¿En base a esto, considera importante para la empresa invertir en tecnología?

8. ¿La empresa desarrolla programas de capacitación del uso de las TICS a los empleados?

9. ¿El utilizar las TICS muestra un mejor desempeño en el recurso humano?

10. ¿Ese desempeño se refleja en una mayor productividad en la empresa?

11. El capital humano es la pieza clave dentro de las organizaciones. ¿usted lo considera así? O ¿considera más importante la parte financiera?

12. ¿Considera que el capital humano de su empresa cuenta con las habilidades necesarias para realizar de una manera eficiente sus procesos?

13. ¿Dentro del área de producción, su capital humano puede ser más eficiente si se hace el uso correcto de las TICS?

14. ¿Considera que si su capital humano tuviera una mayor capacitación en las tecnologías rebasarían el objetivo de las ventas trazadas?

15. ¿Entre sus objetivos tiene contemplado el implementar tecnologías para lograr un mejor desempeño en el capital humano?

16. ¿Ha analizado cuales serían los beneficios para la empresa? ¿Cuáles ha considerado?

17. ¿En base a los beneficios que ha considerado, le gustaría implementar tecnologías para hacer más eficiente el recurso humano?

18. ¿Tiene personal encargado de la selección, reclutamiento y capacitación del recurso humano? Sí, No, ¿por qué no lo tiene?

19. ¿Ha considerado mejorar esta situación utilizando las TICS?

20. ¿La productividad de su empresa, se puede lograr con un capital humano mayor capacitado?

21. Las TICS pueden mejorar los procesos y hacerlos más eficientes. ¿Cómo lo podría lograr en su empresa?

22. ¿El desempeño del capital humano se puede ver eficientizado con el uso de esas tecnologías?

23. ¿Con un capital humano adecuado y capacitado permitirá a la empresa ser más competitiva y alcanzar los objetivos planteados?

24. ¿Considera usted que a mayor conocimiento de su área de trabajo el personal puede ser competitivo?

25. Para terminar esta charla. ¿Consideraría usted la necesidad de diseñar estrategias para eficientizar el desempeño del capital humano implementando nuevas tecnologías de la información y comunicación?

Gracias por sus diferentes comentarios y opiniones, ¿hay algo que quisiera agregar o aclarar de los temas comentados aquí?, que tal vez puedan enriquecer aún más la investigación. Muchas gracias por su tiempo. Sus comentarios son y serán apreciados de mi parte.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Fecha: _____ Horario: _____

Área observada: _____

Número de personas observadas: _____

Objetivo: Diagnosticar la situación actual del uso de las TICS en relación al desempeño del capital humano de la empresa Forrajes Rubio de Guasave, S.A. de C.V.

ASPECTOS A OBSERVAR	SI	NO	REGISTRO DE LO OBSERVADO
<p>Uso de las TICS:</p> <p>¿El personal conoce que son las TICS?</p> <p>¿La empresa cuenta con TICS?</p> <p>¿Con cuales TICS cuenta?</p> <p>¿La empresa hace uso de ellas?</p> <p>¿Aplican las TICS en sus actividades diarias?</p> <p>¿El personal tiene conocimiento con que TICS cuenta la empresa?</p> <p>¿El personal hace el uso adecuado de las TICS?</p> <p>¿El personal se involucra en su aplicación?</p>			

<p>¿El personal tiene dominio de uso de las TICS en la empresa?</p> <p>¿El personal se encuentra motivado con el uso de las TICS?</p> <p>¿Los directivos saben que con el uso de las TICS se da más conocimiento al personal?</p>			
<p>Desempeño del capital humano:</p> <p>¿El capital humano tiene conocimiento del uso de las TICS?</p> <p>¿El capital humano tiene un mejor desempeño con el uso de las TICS?</p> <p>¿Los directivos tienen conocimiento del desempeño de su capital humano?</p> <p>¿Se logra un mejor desempeño cuando el capital humano hace uso de las TICS?</p>			

<p>¿En qué situación se encuentra el desempeño del capital humano?</p> <p>¿Los directivos seleccionan de manera correcta al nuevo personal?</p> <p>¿Se utilizan herramientas tecnológicas para la selección del personal?</p> <p>¿Los directivos evalúan el desempeño de su capital humano?</p> <p>¿Los procesos de producción se llevan de manera adecuada?</p> <p>¿El capital humano tiene conocimiento total del proceso de producción?</p> <p>¿La administración general evalúa de manera periódica a su capital humano?</p> <p>¿Utilizan herramientas tecnológicas para su evaluación?</p> <p>¿El capital humano es eficiente y logran con ellos una mayor productividad?</p>			
--	--	--	--

<p>¿El desempeño del capital humano actual permite que la empresa sea más competitiva?</p>			
--	--	--	--