

Implementación de la tecnología para monitorear y mejorar la capacidad de gestión de la motivación del talento humano en las Mypymes del Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí

Implementation of technology to monitor and improve the management capacity of the motivation of human talent in the mypymes of the Portoviejo Canton, Manabí Province

Implementação de tecnologia para monitorar e melhorar a capacidade de gestão da motivação do talento humano nos mímicos do Cantão de Portoviejo, Província de Manabí

Raúl Clemente Ulloa-de Souza

raul.ulloa@utelvt.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1885-0161>

Facultad de Ingenierías de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas-Ecuador.

Luis Jheovanny Reyna-Tenorio

luis.reyna.tenorio@utelvt.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-1415-1833>

Facultad de Ingenierías de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas-Ecuador.

Byron Fernando Chere-Quiñónez

byron.chere@utelvt.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1886-6147>

Facultad de Ingenierías de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas-Ecuador.

RESUMEN

El **objetivo** de la investigación fue analizar la implementación de la tecnología para monitorear y mejorar la capacidad de gestión de la motivación del talento humano en las mypymes del Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí. La **metodología** se orientó al paradigma positivista; el tipo de estudio fue descriptivo, el diseño no experimental transversal, la información fue recolectada a través de la técnica de encuesta y el instrumento un cuestionario tipo escalamiento de Likert de preguntas cerradas. La población quedó conformada por 150 funcionarios y la muestra se obtuvo por muestreo aleatorio simple, quedando constituida por 108 trabajadores de la entidad. **Conclusión:** la implementación de nuevas herramientas tecnológicas dentro de la empresa requiere una estrategia para gestionar adecuadamente la resistencia al cambio, abarcando desde la capacitación en el uso de estos sistemas, hasta el manejo de la comunicación y las intervenciones necesarias que garanticen que las iniciativas se conviertan en parte de las operaciones de la organización.

Palabras clave: tecnología, gestión, recursos humanos

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the implementation of technology to monitor and improve the management capacity of the motivation of human talent in the mypymes of the Portoviejo Canton, Manabí Province. The methodology was oriented to the positivist paradigm; the type of study was descriptive, the design was non-experimental cross-sectional, the information was collected through the survey technique and the instrument was a Likert-type scaling questionnaire with closed questions. The population was made up of 150 officials and the sample was obtained by simple random sampling, being made up of 108 workers of the entity. Conclusion: the implementation of new technological tools within the company requires a strategy to adequately manage resistance to change, ranging from training in the use of these systems, to communication management and the necessary interventions that guarantee that the initiatives are carried out. become part of the organization's operations.

Keywords: technology, management, human resources

RESUMO

O objetivo da pesquisa foi analisar a implementação de tecnologia para monitorar e melhorar a capacidade de gestão da motivação do talento humano nos mímicos do Cantão de Portoviejo, Província de Manabí. A metodologia foi orientada para o paradigma positivista; o tipo de estudo foi descritivo, o desenho foi transversal não experimental, as informações foram coletadas por meio da técnica de survey e o instrumento foi um questionário escalonável do tipo Likert com perguntas fechadas. A população foi composta por 150 funcionários e a amostra foi obtida por amostragem aleatória simples, sendo composta por 108 trabalhadores da entidade. Conclusão: a implementação de novas ferramentas tecnológicas na empresa requer uma estratégia para gerir adequadamente a resistência à mudança, que vai desde a formação na utilização destes sistemas, à gestão da comunicação e às intervenções necessárias que garantam a concretização das iniciativas. as operações da organização.

Palavras-chave: tecnologia, gestão, recursos humanos

Introducción

El término empresa se constituye como uno de los conceptos más polisémicos en virtud de los numerosos puntos de vista que éste puede llegar a tener. Para algunos autores la definición gira en torno a lo económico, identificándola con una entidad autónoma encargada de la producción de bienes o servicios, y por tanto se integran coordinadamente medios de producción, como lo son el trabajo humano; así como elementos materiales e inmateriales.

Otra de las definiciones considera a la empresa como una organización, de duración más o menos larga, cuyo objetivo es la consecución de un beneficio a través de la satisfacción de una necesidad de mercado. La satisfacción de las necesidades que plantea el mercado se concreta en el ofrecimiento de productos (empresa agrícola o sector primario, industrial o sector secundario, servicios o sector terciario), con la contraprestación de un precio (Gómez, 2016).

En este sentido, hoy en día, un punto de interés para las empresas lo constituye la motivación del personal para que estos desarrollen un mayor nivel de compromiso con la organización y, por ende, la consecución de los propósitos de la entidad. En torno a esto, es importante que las empresas se interesen por los motivos que más allá del factor económico, conllevan a las personas a desempeñar de manera satisfactoria una actividad laboral, logrando con ello una mayor productividad. En este marco, se entendería que la motivación refuerza el comportamiento de los individuos, siendo entonces un factor primordial en las empresas y, una variable innegable en el desempeño laboral (Valencia, 2019). De otro lado, (Peña & Villón, 2018), señalan que, la motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo.

Es así que, para conseguir una participación activa del empleado, la empresa debe demostrar su interés en las necesidades de cada trabajador y crear un sentido de pertenencia, como una forma de lograr una actitud de compromiso por parte del colaborador, todo lo cual, permitirá un rendimiento satisfactorio dentro de la organización. (Robbins & Judge, 2013), definen el compromiso organizacional, como el grado en el que el trabajador se identifica con la organización. Es de considerar, que desde siempre, las estrategias organizacionales han apuntado a la obtención de los mejores resultados y a una mayor productividad y, para tal cometido el compromiso laboral es fundamental explorar nuevas formas de gestionar, evaluar y mejorar los procesos inherentes a los recursos humanos empleando para ello las tecnologías.

En tal sentido, (Montoya, 2014), denota que el compromiso organizacional tiene tres dimensiones: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo. Adicionalmente este autor señala que la primera dimensión hace referencia a que los trabajadores permanecen comprometidos porque así lo desean y han establecido un vínculo emocional con su centro laboral (afectivo), la segunda porque lo necesitan y se sienten obligados de permanecer en la organización (continuo) y la última opción porque sienten que deben hacerlo por una obligación moral (normativo).

Ahora bien, en la revisión bibliográfica se ha podido encontrar una amplia clasificación de las empresas: según por su finalidad: de servicios, social y de gobierno; según su función básica: productoras y comerciales (Chiavenato, 2009); según el sector económico pueden ser primarias, secundarias y terciarias; según el ámbito de actuación: empresas locales, regionales, provinciales, nacionales y multinacionales (Hernández, 2006); según la forma jurídica: empresario individual o empresa societaria (Gallardo, 2016) y por último, en función del número de empleados: microempresas, pequeñas, medianas A, medianas B y grandes (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos –INEC y CEPAL, 2015).

En relación con lo anterior, las pequeñas y medianas empresas (pymes) según (Arévalo & Morocho, 2016) pueden definirse como entidades independientes destinadas a la producción de bienes o a la prestación de servicios para satisfacer diferentes necesidades existentes en el mercado. Estas juegan un papel de gran importancia dentro del desarrollo de toda economía, sobre todo en Ecuador (Carvajal, Solis, Burgos, & Hermida, 2017), debido a su relación e incidencia en la generación de empleo y crecimiento económico; estas contribuciones también se ven reflejadas en Latinoamérica (Zamora & Villamar, 2015) y en el mundo al representar según (Veintimilla, 2015) en promedio el 80% de los negocios de una economía.

En virtud de lo anterior dentro de la gestión de empresas mypimes se debe tratar de innovar a través de las tecnologías para el logro de mejores resultados. Recordando que la empresa es una organización productiva que pretende conseguir ser lo más eficientemente posible y uno de sus mayores bienes es su recurso humano. Es decir, que toda empresa, incluyendo aquí la mypimes como grupo social producirá bienes y servicios mediante la administración y la gestión de todos sus elementos. Por lo que la persona que gestiona la empresa debe aplicar fórmulas para persuadir y motivar las fuentes del capital empresarial, valiéndose de numerosos recursos, tal como lo son las tecnologías.

La implementación tecnológica es el proceso por el cual se incorpora la tecnología para monitorizar los procesos de negocio en la empresa, y todo ello de acuerdo al Plan Estratégico previamente establecido. (EOI, 2013). El impacto de la tecnología en las empresas puede llegar a ser tan alto, que las organizaciones deben redefinir rápidamente su modelo de negocios y la forma de gestionar su talento humano para que vaya en la misma línea de lo contrario podrían fracasar.

Entre los múltiples beneficios que proporciona la implementación de tecnología en las empresas, se cuentan (Olivia, 2019):

1) **Optimización de procesos:** desde la contabilidad hasta gestión y control de cadena de suministro - además de las operaciones de producción- pueden ser simplificadas y mejoradas mediante herramientas tecnológicas, obteniendo así ventajas competitivas con las cuales posicionarse en el mercado. Entre las tecnologías utilizadas en las empresas para este fin, encuentras los softwares administrativos y las aplicaciones basadas en inteligencia artificial.

2) **Mayor productividad:** la simplificación y automatización de procesos, así como la disminución de errores, se traducen en un incremento de la productividad.

3) **La mejora en la comunicación:** el impacto de la tecnología en las empresas no abarca solamente los procesos productivos. Con herramientas como las aplicaciones de mensajería, email, redes sociales y video llamadas -entre otras- es posible agilizar las comunicaciones tanto a nivel interno como externo.

Por otra parte, un cuarto beneficio es que facilita la reducción de costos: la optimización de procesos, así como el ahorro de tiempo y la eliminación de errores manuales, pueden derivar en una reducción de los costos operacionales;

4) **Facilita la toma de decisiones:** gran parte de las tecnologías modernas entregan información relevante de los procesos que ejecutan, datos de gran valor para sustentar la toma de decisiones. 5) Y, por último, incrementa la **competitividad:** todo lo anterior deriva en un incremento de la competitividad, ayudando a las empresas a posicionarse mejor en sus respectivos mercados.

De esta manera, las nuevas tecnologías para la organización tienen gran importancia en la competitividad; con lo cual, el surgimiento de nuevos paradigmas organizativos particularmente la aplicación, incorporación de las tecnologías en el manejo y motivación del recurso humano ha creado

transformaciones en la forma de producción y, por ende, en las actividades innovativas dentro de las empresas. (Mendoza Moheno, 2017) Sin embargo, el empleo de esta forma de innovación a través de las tecnología en la gestión del recurso humano no es en forma equitativa, con lo cual, varían de acuerdo con la industria, el tamaño de la empresa, el nivel de desarrollo y el país según Mendoza Moheno, (Castrillón-Muñoz, 2020).

Como se ha señalado, para Mambo (2017) un aspecto fundamental dentro de las organizaciones es la gestión del talento humano, la gerencia del personal que presta sus servicios en las empresas y que se encuentra representada por prácticas y políticas que plantea una organización con el propósito de que se puedan manejar los temas que se relacionen con los colaboradores partiendo desde el proceso de reclutamiento, la capacitación del personal, la evaluación y el seguimiento de ellos el que se respete la ética y el trato adecuado a los trabajadores de una institución. Este proceso es la función principal que genera que los colaboradores de una empresa sean mucho más eficaces en el desenvolvimiento de sus funciones, permitiendo que estos se encuentren alineados a los objetivos empresariales y de igual manera se alcancen los objetivos individuales de cada colaborador (Masadeh, 2018).

En las líneas de las ideas anteriores, algunas consideraciones realizadas por Molina (2020) señalan que en Ecuador, como resultado de la crisis por la Pandemia del Covid 19 es necesario cambiar la cultura de liderazgo que se mantiene en la organización para de esta manera formar para gestionar personas de forma saludable, impulsando la participación e interacción de los trabajadores en los diversos aspectos que configuran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas hasta aspectos como distribución del espacio, mobiliario u otros aspectos que le hagan sentir al colaborador que es escuchado y que sus opiniones son importantes y valoradas para la organización.

Por otra parte, esta misma autora señala que se necesita implantar las condiciones para la participación “consulta” con los trabajadores implicados, realizar reuniones de trabajo, proponer formas de recoger la opinión de los trabajadores para de esta manera fomentar el trabajo en equipo. Adaptar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas. Proporcionar pausas adecuadas que permitan la recuperación efectiva del trabajador tanto a nivel físico como psicológico.

Ahora bien, se ha hecho énfasis en los procesos de selección de personal, el cual debe ir más allá de las competencias técnicas y entrando a considerar los valores necesarios para la empresa en estas circunstancias particulares, y en una sociedad moderna. Del mismo modo, abordar los elementos inherentes a la formación del talento humano, la motivación y sobre todo generar competencias digitales para una sociedad donde lo tecnológico será imprescindible y relacionarlo con los objetivos de la organización y hacer énfasis en los llamados factores blandos.

Partiendo de lo anterior, el objetivo de este artículo de la investigación es analizar la implementación de la tecnología para monitorear y mejorar la capacidad de gestión de la motivación del talento humano.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Autores como (Montero & León, 2007), proponen el tipo de investigación es descriptivo- transversal, puesto que se pretende describir las variables en estudio tal cual como se presentan. El carácter transversal se refiere que la información será recolectada en un único momento temporal. El diseño de investigación del estudio es no experimental según (Sánchez, 2006), está orientada al estudio sin manipulación de variable alguna en una misma muestra de sujetos. En este caso particular se busca

analizar la implementación de la tecnología para monitorear y mejorar la capacidad de gestión de la motivación del talento humano.

Población

La población objeto de estudio estuvo constituida por 150 trabajadores pertenecientes a pymes Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí.

Muestra

La muestra estuvo conformada por un total de 108 personas seleccionadas a través del muestreo aleatorio simple tomando en consideración solo el interés de formar parte de la investigación.

Es así que la muestra quedó constituida por 108 trabajadores de mpyimes pertenecientes Cantón Portoviejo, Provincia Manabí, de los cuales 47 femeninos y 61 masculinos con edades comprendidas entre los 20 y 65 años de edad.

Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento para la recolección de datos se empleó el cuestionario con preguntas cerradas, las cuales fueron agrupadas en forma de escala Para el análisis los datos recolectados al momento de la aplicación de los instrumentos se registraron en una base de datos empleando la hoja de cálculo de Excel 2019, luego se procedió a usar SPSS versión 21. Se empleó la estadística descriptiva para ubicar la frecuencia y porcentajes de sujetos en función a cada una de las variables descritas.

Resultados

Tabla N°1.- Nivel de compromiso de los trabajadores pertenecientes a las mpyimes Cantón Portoviejo Provincia Manabí.

Niveles	F	%
Bajo	19	18
Medio	57	53
Alto	32	30
Total	108	100

Autor: (2022) Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Al observar los resultados se puede evidenciar que la población objeto de estudio posee un nivel de compromiso medio (53%), al analizar las dimensiones del compromiso se encontró que compromiso afectivo, la muestra se ubica en un nivel medio (47%); en la dimensión Implicancia se encuentra en un nivel medio(40%) y en compromiso de continuidad la muestra se identifica en un nivel medio alto (57%). Estos resultados señalan que el trabajador se siente identificado y siente un deseo de permanencia en la mpyimes, contribuyendo con su esfuerzo hacia las metas y los objetivos

trazados. Se comprende que el compromiso organizacional es probablemente como el mejor predictor de desempeño y contribución del capital humano, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Sin embargo (Gil, 2013) difiere de lo encontrado en esta investigación determinando que en la población estudiada el 54% de los trabajadores presentaban niveles bajos de compromiso organizacional, el 69% no participa en las diversas actividades que realiza la organización, todo lo cual, indica la posible existencia de dificultades para el alcance de los objetivos a alcanzar.

Tabla N° 2.- Nivel de motivación en los trabajadores pertenecientes a las mypymes del Cantón Portoviejo Provincia Manabí

Dimensiones	Nivel de Motivación	F	%
Afiliación	Muy bajo	0	0
	Bajo	0	0
	Tend. Bajo	18	17
	Tend. Alto	77	71
	Alto	13	12
	Muy Alto	0	0
Poder	Muy bajo	0	0
	Bajo	0	0
	Tend. Bajo	28	26
	Tend. Alto	75	69
	Alto	5	5
	Muy Alto	0	0
Logro	Muy bajo	0	0
	Bajo	1	1
	Tend. Bajo	18	17
	Tend. Alto	74	69
	Alto	14	13
	Muy Alto	1	1

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Autor: Mera (2021)

En lo referente a motivación al logro se observó que en la sub escala de Afiliación, la muestra presentó una tendencia alta (71%). En la sub escala de Poder, también se evidencia que la muestra se encuentra en una tendencia alta (69%). En la sub-escala Logro, los trabajadores se identifican en un nivel de tendencia alta (69%). Lo que significa que los trabajadores están orientados a satisfacer los objetivos de grupo, centralizando la toma de decisiones logrando así realizar metas en función a su propia capacidad individual.

De ese modo se evidencia que los trabajadores que forman parte del estudio, a pesar de tener un nivel de compromiso medio con la mypimes, evidenciado en la tabla n°1 referida a esta variable; sin embargo, la motivación se encuentra en un nivel Medio Alto, es decir, se encuentran comprometidos con la organización y motivados a seguir siendo parte de ella alcanzando los objetivos.

Estos resultados concuerdan con lo señalado por (Avilés, 2018) quien considera que en el ámbito organizacional la motivación laboral es definida como la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales, asimismo, para (García, Gómez, & Londoño, 2008), la motivación es considerada como el motor de los individuos dentro de una empresa y, por consiguiente, se convierte en la energía psicológica de la misma.

Tabla N° 3. Uso de la tecnología en la gestión del de los trabajadores pertenecientes a las empresas mypimes del Cantón Portoviejo Provincia Manabí.

Uso de la tecnología	f	%
Reclutamiento	30	27,77
Adiestramiento	25	23,14
Selección	28	25,92
Motivación	10	9,25
Total		

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Autor: Mera (2021)

En la tabla 3 referente al uso de la tecnología en los procesos de gestión de la motivación en el personal que labora en las mypimes se tiene que, las tecnologías en su mayoría sólo son empleadas para el proceso de reclutamiento de la empresa, siendo los medios de comunicación y las redes sociales los más usados, seguido por su empleo en el proceso de selección. Sin embargo se ha encontrado que en el caso del uso de las tecnologías en procesos de motivación laboral, solo en el 9,25% es empleada, dejando de lado la posibilidad de contar con un recurso humano que se comprometa y contribuya significativamente con el logro de los objetivos organizacionales .

Es importante considerar que una vez que los trabajadores ya se encuentran laborando dentro de la mypimes el uso de plataformas digitales para llevar a cabo evaluaciones de desempeño y herramientas psicométricas generan información en cuanto a reportes, estadísticas e indicadores de manera inmediata, lo cual permite mayor objetividad y eficiencia en cuanto a los resultados para realizar un plan de carrera o capacitación y potencializar aquellas habilidades que se detectaron en estos procesos,

ofreciendo diversas oportunidades de aprendizaje continuo, mejorando la experiencia dentro de la empresa.

Conclusiones

Hoy en día existen múltiples tecnologías digitales que permiten gestionar de manera más eficiente las funciones de Recursos Humanos y que contemplan todo el ciclo de vida laboral del recurso humano dentro de la organización, lo cual representa un beneficio considerable en cuanto a costos y tiempo invertido.

Las tecnologías simplifican procesos, reducen costos, potencializan las capacidades tanto operativas como del Talento Humano, generan cambios profundos en los procesos y estrategia del negocio, fomentan la innovación y creatividad; además cubren la demanda de una población laboral que es cada vez más digital y global; altamente eficiente en el uso de dispositivos móviles y herramientas tecnológicas como redes sociales.

La tecnología se convierte en un aliado a la hora de seleccionar, retener, desarrollar y formar al talento de forma adecuada y personalizada. Una herramienta tecnológica permitirá llegar más allá en la relación con los empleados, llevar el control de su proceso dentro de la compañía, identificar sus fortalezas para potencializarlas y sus debilidades para capacitarlos.

En la investigación, se encontró que esta se emplea con mayor frecuencia en el proceso de reclutamiento y selección del personal y en menor medida en los procesos que permitan impulsar la motivación laboral en las empresas mypimes de en Ecuador ubicadas en Manabí.

Se encontró que los trabajadores que forman parte del estudio, a pesar de tener un nivel de compromiso medio con la mypimes, sin embargo, la motivación se encuentra en un nivel Medio Alto, es decir, se encuentran comprometidos con la organización y motivados a seguir siendo parte de ella alcanzando los objetivos, este factor pudiese mejorar si se emplea la tecnología como aliado de la gestión en la mypimes

Referencias Bibliográficas

- Arévalo, G., & Morocho, D. (2016). *Análisis de la responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Machala*. Trabajo de titulación de economista con mención en gestión empresarial, Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9496>
- Avilés, L. (2018). *Motivación laboral de los asesores de venta del distrito de Lince de la empresa RENA WARE S.A.*, Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*. Obtenido de http://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2
- Carvajal, J., Solis, L., Burgos, I., & Hermida, L. (02 de junio de 2017). La importancia de las PYMES en el Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía de Ecuador*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>
- Castrillón-Muñoz, A. I.-M.-C.-L. (2020). Generación de empresas derivadas de base tecnológica (spin offs), a partir de los resultados de I+D+i de los grupos de investigación de la Universidad del Cauca, Colombia. *Información Tecnológica*, 31(1), 67-78. Obtenido de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/25850
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2DA ed.). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- De la Puente, A. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Perú : Universidad Cesar Vallejo .

- EOI. (2013). Herramientas de Implementación Tecnológica en Gestión de la tecnología. *WikiEOI*, https://www.eoi.es/wiki/index.php/Herramientas_de_Implementaci%C3%B3n_Tecnol%C3%B3gica_en_Gesti%C3%B3n_de_la_tecnolog%C3%ADa.
- Gallardo, E. (17 de mayo de 2016). *Fundamentos de la administración*. Obtenido de <file:///c:/user/bibliotecas/desktop/funfamentos%20administracion%20egallardo.pdf>
- García, M., Gómez, G. ,., & Londoño, O. (2008). *Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público*, en. Bogotá (Colombia). Obtenido de [:https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916259012](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916259012)
- Gil, e. a. (2013). *Cultura Organizacional y Recursos Humanos, Municipalidad distrital de Huaura*, . Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión,.
- Gómez, J. (2016). La empresa como organización: Una propuesta de delimitación de su concepto. *Dialnet*, 25-35. Recuperado el 19 de mayo de 2020, de Dialnet:<file:///c:/user/bibliotecas/downloads/-dialnetlaempresacomooorganizacion-785516.pdf>
- Hernández, S. (2006). *Introducción a la administración* (4 ta ed.). México D.F.: McGraw Hill. Obtenido de <http://sites.google.com/site/436laempresa/recursos-o.elementos-de-la-empresa>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos –INEC y CEPAL. (2015). *“Panorama Laboral y Empresarial del Ecuador 2007-2013”*. Quito.
- La gestión de empresas. (s.f.). *Gestion.ORG*. Obtenido de <https://www.gestion.org/la-gestion-de-empresas/>
- Marquina, C. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, 2011. (Tesis de Licenciatura)*. . Lima, Perú: Universidad Peruana Unión,.
- Mendoza Moheno, J. S. (2017). Diagnóstico y distribución de capacidades tecnológicas en México. Análisis y comparación entre entidades federativas. *Investigación Administrativa*, 46(120). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782017000200001
- Montero, I., & León, O. (2007). . Guía para nombrar los estudios de investigación en Psicología. . *Revista: International Journal of Clinical and Health Psychology*, 847-862.
- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center.
- Olivia, V. (2019). El impacto de la tecnología en las empresas está estrechamente vinculado a la competitividad y productividad. *Universidad tecnologica Metropolitana de Chile*, <https://admisio.UTEM.cl/2019/12/26/como-influye-la-tecnologia-en-las-empresas/>.
- Pedroza. (2007). *Compromiso organizacional, motivación de logro y satisfacción laboral de los trabajadores públicos en Caracas*. Venezuela : Universidad Simón Bolívar,.
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific. Vol. 3, N° 7*. DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>, pp. 1-16.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comunicación Interpersonal. Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson. pág. 340.
- Sánchez, H. &. (2006). Metodología y diseño de la investigación científica. Lima: . *Editorial Visión Universitaria*.
- Sarmiento, M. (2009). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa de servicios*. Lima, Peru: Facultad de Ingeniería Industrial.
- Valencia, A. (2019). Análisis conceptual de la motivacion laboral y su importancia en la persona y la organización. *Universidad Señor del Sipán. Trabajo de titulación*, pp.30.
- Veintimilla, M. (2015). *Conocimiento e inserción de la responsabilidad social empresarial en las pymes de la ciudad de Loja período 2013-2014*. Trabajo de titulación de Ingeniero en Administración de Empresas, Universidad Técnica particular de Loja, Loja. Obtenido de <http://dspace.utpl.ed.ec/handle/123456789/10677>
- Zamora, G., & Villamar, X. (2015). *aracterización de la PYME en la Industria Manufacturera del Distrito Metropolitano de Quito*. Centro de Publicaciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador PUCE, Quito.