

ELEMENTOS DETERMINANTES DE LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA JET INGENIERÍA S.A.S

Nombre de los estudiantes

ANA ISABEL DIAZ PARRA

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
Magister en Administración de Empresas e Innovación

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, analizar los factores determinantes de la competitividad dentro de la empresa JET Ingeniería S.A.S, para ello, se identificaron aquellos elementos que determinaron la competitividad ,para establecer las estrategias que fortalecerán sus procesos productivos en aras de su competitividad, asociándolo a elementos como el liderazgo, el talento humano y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), metodológicamente, la investigación basada en un enfoque cualitativo, diseño la entrevista mediante la técnica de grupos focales como herramienta e instrumento para recolectar la información por la cual se profieren los resultados, en materia de liderazgo, la organización necesita seguir fortaleciendo el liderazgo participativo, en el talento humano el desarrollo del recurso es el elemento promotor de la compañía, sumado a esto, las TIC requieren actualización, desarrollo y capacitación dentro de la organización para su fortalecimiento.

Las estrategias formuladas fueron desarrolladas por la herramienta de mapa estratégico para estructurar un banco de estrategias para fortalecer la competitividad dentro de JET Ingeniería S.A.S, en cuanto al liderazgo, fueron encaminadas hacia la capacitación y sensibilización hacia optimizar los procesos de liderazgo, toma de decisiones y comunicación de información. En cuanto al Talento

Humano, las estrategias se dirigieron hacia la asignación de presupuestos para desarrollar el área, además de compensaciones y beneficios para los colaboradores, por su parte, en las TIC, estas se encaminaron hacia la apropiación tecnológica mediante la adquisición y capacitación de herramientas tecnológicas para fortalecer en lo competitivo a JET Ingeniería S.A.S.

Palabras Claves: Competitividad, Estrategia, Fortalecimiento, Desarrollo organizacional.

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the determinants of competitiveness within the company JET Ingeniería S.A.S, for it, those elements that determined the competitiveness were identified to end up establishing the strategies that will strengthen their productive processes in the name of their competitiveness, associating it to elements like the leadership, the human talent and the technologies of the information and the communications (TIC), methodologically, the investigation based on a qualitative approach, I design the interview through the technique of focus groups as a tool and instrument to collect the information by which the results are provided, in terms of leadership, the organization needs to continue strengthening participatory leadership, in human talent resource development is the driving element of the company, in addition to this, TIC require updating, development and training within the organization for its strengthening.

The strategies formulated were developed by the strategic map tool to structure a bank of strategies to strengthen competitiveness within JET Ingeniería S.A.S, in terms of leadership, were directed towards training and awareness towards optimizing leadership processes, decision making and information communication. As for the Human Talent, the strategies were directed towards the assignment of budgets to develop the area, besides compensations and benefits for the collaborators, on the other hand, in the TIC, these were directed towards the technological appropriation by means of the acquisition and training of technological tools to strengthen JET Ingeniería S.A.S. in what is competitive.

Keywords: Competitiveness, Strategy, Strengthening Organizational Development.

Antecedentes: Los antecedentes para la investigación encontraron, Abrell y Karjalainen (2017), señalan que la competencia obliga a las empresas y organizaciones a poner el foco, en el hecho de llevar a cabo una explotación de oportunidades y a la generación de innovación de manera más eficiente. Los autores hacen inca pie en lo que son las principales bondades de estas realidades en cuanto a su carácter potencial para la generación de innovación, nuevas oportunidades en las empresas y su competitividad, según la literatura relacionada. Por su parte, Bueno (2017), señala que es necesario analizar el concepto de empresa como organización, en su relación adaptativa al proceso de cambio del sistema económico y como respuesta eficiente y efectiva en el periodo que viene caracterizando la actual sociedad del conocimiento.

De igual forma, Prieto, García y González (2015), concluyen que la actuación de los líderes influye en el nacimiento de la cultura organizacional, en aspecto como el estilo de dirección, comportamiento personal, relación con su equipo de trabajo y la toma de decisiones. Destacando el apoyo al capital humano como activo crucial de la empresa, propiciando su desarrollo dentro de la misma.

Por otra parte, la percepción de competitividad de Colombia para el 2032 concertada por la Comisión Nacional de Competitividad (CNC), plantea que “Para 2032, Colombia estará en el top 3 de países más competitivos de América Latina” y sus estrategias de para transformar productivamente se desarrollan en cinco lineamientos: desarrollo de sectores, salto productivo y empleabilidad, formalización empresarial y CTI.

Objetivo general

Analizar los elementos que determinan la competitividad en la empresa JET Ingeniería S.A.S., para el fortalecimiento de la productividad.

Objetivos específicos

- Identificar los elementos que determinan la competitividad de la empresa JET Ingeniería S.A.S.
- Establecer estrategias que fortalezcan los elementos que determinan la competitividad en la empresa JET Ingeniería S.A.S.

Materiales y Métodos: la investigación se estructuró y desarrolló bajo un enfoque cualitativo y un método desde la perspectiva analítico-descriptivo, una entrevista a profundidad utilizando la técnica de grupo focal, la cual consistió de 13 preguntas, 11 de estas dirigidas a la muestra en su totalidad, y 2 agregadas al directivo entrevistado, dichas preguntas estuvieron encaminadas a profundizar el conocimiento y el análisis de la situación presentada. La investigación conto como población a la empresa JET Ingeniería S.A.S, de los cuales 7 individuos (6 empleados, 1 gerente), sirvieron como muestra principal para la recolección de datos, y la aplicación mediante la modalidad de trabajo de campo de la entrevista, la cual fue validada por expertos.

Así mismo, la investigación se hizo con fuentes de tipo primarias, como informes de gestión, documentos e información relacionados con la organización objeto de estudio, JET Ingeniería S.A.S y secundarias, como revisión bibliográfica en bases de datos, artículos científicos, libros resultados de investigación entre otros, dentro de la comunidad científica, lo anterior, para fortalecer metodológicamente, el desarrollo de la actividad investigativa, así mismo se buscó mediante la interpretación y transcripción de las entrevistas generar el análisis de la información encontrada, de manera articulada hacia la satisfacción de los objetivos, general y específicos.

Resultados: Como resultados principales, la investigación identificó, mediante el análisis de las repuestas de las entrevistas, que la empresa JET Ingeniería S.A.S cuenta con un modelo de liderazgo participativo, en el cual se respetan las jerarquías para los procesos de toma de decisiones, existiendo una comunicación de información transversal dentro de la organización. En cuanto al talento humano

se refiere, la organización presenta como fortaleza un conocimiento adecuado del recurso interno con base a sus necesidades de desarrollo personal y profesional, para el caso de JET Ingeniería S.A.S, se identificó como elemento propulsor de la competitividad, el desarrollo del talento humano a través de la inversión en capacitaciones.

Por su parte, la apropiación en términos de tecnologías de información y la comunicación, resulta clave para promover la gestión en aras de permanecer relevantes y competitivos, por tanto la empresa realiza acciones en pro de asegurar su información y conocimiento con estas herramientas, para poder proveer a sus clientes (interno y externo), de lo que estos necesitan.

Las estrategias formuladas en cada uno de los factores, fueron desarrolladas a través de la herramienta de mapa estratégico teniendo como propósito estructurar un banco de estrategias

Para fortalecer la competitividad dentro de JET Ingeniería S.A.S. En relación al liderazgo, estuvieron encaminadas hacia la capacitación y sensibilización respecto de la importancia de optimizar los procesos de liderazgo, toma de decisiones y comunicación de información como un elemento clave para estimular y fortalecer la competitividad organizacional.

En el factor de Talento Humano, las estrategias se dirigieron hacia la asignación de presupuestos que permitan el desarrollo del área, además de compensaciones y beneficios

Con una mejor estructura para los colaboradores. Por su parte, en las TIC, las estrategias se encaminaron hacia la generación de mayor apropiación tecnológica mediante la adquisición y capacitación de herramientas tecnológicas para fortalecer en lo competitivo a JET Ingeniería S.A.S.

En la investigación se analizaron los factores determinantes de la competitividad dentro de la empresa JET Ingeniería S.A.S, la cual se utilizó como objeto de estudio para el desarrollo de la investigación, logrando así, el establecimiento de estrategias encargadas de estimular el desarrollo productivo y competitivo de la organización. Para ello, la investigación se apoyó en la identificación de aquellos factores que determinan la competitividad dentro de la organización, siendo estos Liderazgo,

Talento Humano y las Tecnologías de Información y las Comunicaciones, en adelante TIC, con el propósito de establecer estrategias necesarias para fortalecer, de manera continua, la productividad y la posición competitiva de la empresa JET Ingeniería S.A.S.

Conclusiones: Se concluyó que los elementos que determinan la competitividad en la empresa JET Ingeniería S.A.S. son: Liderazgo nivel jerárquico, centralizado, participativo, antepone los intereses colectivos, comunicación sana y toma de decisiones colaborativa, Talento Humano: Existe compromiso para generar un bienestar colectivo, enfocado en capacitaciones, con falencia en forma de contratar. TIC: Uso intensivo de internet y otras tecnología, porque aumenta la eficiencia en las tareas que realizan, incrementando su productividad.

En segundo lugar, las estrategias, propuestas para fortalecer los elementos que determinan la competitividad en la empresa JET Ingeniería S.A.S son: Liderazgo, Sensibilización a los nuevos colaborados, en la comunicación con jerarquías y niveles, Talento Humano, Programas de compensación y beneficios por productividad TIC, Incorporación de tecnología robótica para levantamientos topográficos, geológicos y batimétrico.

Por último, se recomienda mantener el liderazgo hacia lo participativo y democrático, donde son respetados los niveles jerárquicos, pues el mismo ha permitido generar buenos niveles de comunicación y clima entre los colaboradores y sus procesos, además de potenciar las competencias y talentos del equipo de trabajo. Establecer un programa de compensación y beneficios, el cual considere los esfuerzos realizados de parte de los colaboradores, además de ampliar las competencias y talentos del equipo de trabajo. Por otra parte implementar la apropiación tecnológica para la automatización de los procesos y la utilización de la robótica como procesos de mejora continua, estimulando la competitividad.

REFERENCIAS

- Abrell, T. & Karjalainen, T. M. (2017). The Early Stage of Internal Corporate Venturing: Entrepreneurial Activities in a Large Manufacturing Company. *Journal of Enterprising Culture*, 25(1), 1-30
- Afoloyan A., Plant E., White G.R.T., Jones P., & Beynon-Davis P. (2015). Information Technology Usage in SMEs in a Developing Economy. *Strat. Change* 24, 483-498. <http://doi.org/10.1002/jsc.2023>
- Aguilar-Bustamante, M. C., & Correa-Chica, A. (2017). Análisis de las variables asociadas al estudio del liderazgo: una revisión sistemática de la literatura. *Universitas Psychologica*.
- Alonso J. (1992), "Ventajas comerciales y competitivas: aspectos conceptuales y empíricos. *Revista información comercial española*, p 38-76.
- Álvarez, F. (1998). *El liderazgo de la calidad total*. Madrid: Escuela Española.
- Amador J., Sánchez G., (2012), *El desarrollo local sobre la base de la asociatividad empresarial: una propuesta estratégica*. Iberofórum. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*. Año VII, No. 14. Julio-Diciembre de 2012. pp. 126-156. ISSN: 2007-0675. Universidad Iberoamericana A.C., Ciudad de México.
- Antosz, M. S., Pozo Rodríguez, J. M., & Cancio, L. P. (2015). ESTUDIO DE APLICACIÓN DE LAS TIC EN LAS PYMES. *3C Empresa*, 4(1).
- Arias, F. (2006). *Introducción a la metodología científica. Caracas-Venezuela: Episteme*.
- Arroyo, R. (2012), *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogota: Ecoe Ediciones. [Article/viewArticle/469/1154](http://www.ecoe.com.co/Article/viewArticle/469/1154)
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: The Free Press.
- Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)*. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Bartel, A. P. & Linchtenberg, F. (1987). The Comparative Advantage of Educated Workers in Implementing New Technology. *The Review of Economics and Statistics*, 69(1), 1-11.
- Bartel, A. P. (1994). Productivity Gains From the Implementation of Employee Training Programs. *Industrial Relations A Journal of Economy and Society*, 33(4), 411-425.

- Bejarano, M. A. G. (2016). La Relación entre los Estilos de Liderazgo, la Satisfacción Laboral y su Efecto en el Compromiso Organizacional. *INNOVA Research Journal*.
- Blake, R., & Mouton, J. (1978). *The new managerial grid*. Houston, TX: Gulf.
- Bishop, J. (1994). The Impact of Previous Training on Productivity and Wages, 161-200. En: Lisa M. Lynch, *Training and the Private Sector*. Chicago: NBER, University of Chicago Press.
- Bohórquez, L.E., A.S. Caro & N.D. Morales (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: caso hipermercado. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 99-113 DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.868> JEL: J24, J31.
- Bueno, E. (2017). El análisis organizativo de la empresa en la economía digital. *Economía de La Empresa*, 182, 19-26
- Calderón, G. Aproximación a un modelo de gestión humana que agregue valor a la empresa colombiana. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Calderón, G. Naranjo, J. & Álvarez, C. (2006), "Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación". *Cuadernos de Administración*, vol.19, n°. 32, pp. 225-54.
- Calderón, G. & Álvarez, C. "Características y sentido de las prácticas de gestión humana en las pequeñas empresas". *Revista Universidad Eafit*, vol. 42, n°. 142, pp. 26-45.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2.
- Consejo privado de Competitividad (2019). Sitio Web: <https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2018-2019/>
- Contreras, E. R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la gerencia del servicio. *CICAG*, 6(2), 19-31. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.
- Contreras, O., Vesga, A. & Barbosa, A. (2016). Marcos de liderazgo en las empresas: caso Bucaramanga y su Área Metropolitana. *Dimensión Empresarial*.
- Cortes, J. E. (1999). Factores de liderazgo y competitividad en una empresa de servicios financieros. *Revista Abante*, 2(1), 71-96.
- Cruz, Y. R. (2018). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, (11), 150-163.
- Cuesta A. (Junio de 2010), *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá D.C.

Fagerberg J. (1988), International competitiveness. *Economic Journal*, Volumen 98, 1988, pp. 355-374.

Forero, M. T. (2005). *Cómo hablar correctamente y comunicarse mejor*. Montevideo: Latinbooks Internacional.

Galeano, J. F. C., Loaiza, M. H., & Iglesias, C. A. C. (2016). Importancia de las TIC para la competitividad de las Pymes en Colombia. *Puente*, 10(1), 93-99.

García, J.; Prieto, R. & García, E. (2016). Competitividad en Pymes de confección textil. Una perspectiva desde las habilidades humanas de sus directivos. En *Factores explicativos de competitividad empresarial*, México: Qartuppi, S. de R.L. de C.V

García Guillany, J. E., Duran, S. E., & Prieto Pulido, R. (2017). Políticas de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en empresas metalmecánica.

González, M., & Salazar, F. A. (2009). *Aspectos Básicos del Estudio de Muestra y Población para la Elaboración de los Proyectos de Investigación* (Doctoral dissertation).

Guaipatín, C. (2003). Observatorio MIPYME: Compilación estadística para 12 países de la Región. Inter-American Development Bank. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/en/publication/15916/observatorio-mipyme-compilacion-estadistica-para-12-paises-de-la-region>.

Guzmán, V. (2012). *Comunicación organizacional*. México: Red Tercer Milenio S.C

Hanna, K.N. (2011). Implications of ICT Revolution, Challenges and Opportunities for Developing World. *Transformation Government and Building the Information Society*, 320.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* McGraw-Hill. México DF.

Hersey, P. & Blanchard, K. (1996) *Situational Leadership Theory: A Study of the Leadership Styles of Senior Executives in Service and Manufacturing Businesses of a Large Fortune 100 Company*. EEUU: Nova Southeastern University.

Hurtado, J. (2010). Metodología de la Investigación. *Guía para la comprensión holística de la ciencia*, 4, 411-834.

Iaccoca, L., en Kotter, J. P. (1990). *El Factor Liderazgo*, Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Informe de Equity Advisors, Agosto (2018), del sitio web: <http://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/08-2018-pymes-representan-50-del-pib-mundial>.

Iyamu, T., & Mphahlele, L. (2014). The impact of organisational structure on Enterprise architecture deployment. *Journal of Systems and Information Technology*, 16(1), 2-19.

Jiménez-Domínguez, B. (2000). Investigación cualitativa y psicología social crítica. *Contra la lógica binaria y la ilusión de la pureza. Investigación cualitativa en Salud. Recuperado el, 9.*

Kirzner I.M, (1979), Perception, Opportunity and profit. *Studies in the theory of entrepreneurship*. The University of Chicago Press, Chicago.

Kandel, B.K., & Hota, J. (2012). Information Technology Adoption in Small Family Businesses

For Developing Economies. *IUP Journal Of Entrepreneurship Development*, 7-37.

Koontz, H., Weirich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y empresarial*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana

Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2015). *Administración. Una perspectiva global*. España. Mc Graw Hill

Kotter, J.P. (1999). *La verdadera labor de un líder*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Kotter, J.P. (1999). *El factor liderazgo* (p. 8, 35). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Krueger, R. (2006b). Is it a focus group? tips on how to tell. *Spotlight On Research*, 33 (4), 363-366. Tomado el 25 de Enero del 2009, de www.jwocnonline.com/pt/re/jwocn/fulltext.00152192-200607000-00003.htm

Kuhn, Thomas. (2004). *La estructura de las revoluciones científicas*. Argentina: Fondo de Cultura Económica.

Law, C., & Ngai, E. (2007). IT Infrastructure Capabilities and Business Process Improvements.

Information Resources Management Journal, 20(4), 25-47.

López-Acevedo, G. & H.W. Tan (2003). *Mexico: In-Firm Training for the Knowledge Economy*. Washington, D. C.: Policy Research Working Papers.

Liang, T.-P., You, J.-J., & Liu, C.-C. (2010). A resource-based perspective on information technology and firm performance: a meta analysis. (E. Insight, Ed.) *Industrial Management & Data Systems*, 110(8), 1138-1158.

Lee, Y.-C., Chu, P.-Y., & Tseng, H.-L. (2011). Corporate performance of ICT-enabled business

Process re-engineering. *Industrial Management & Data Systems*, 111(5), 735-754.

- Luna, J. E. (2012). Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2013/jelc/jelc.pdf>
- McDonald, J. (2002). Aprenda a comunicarse con éxito en el trabajo. Bogotá: Planet Maracaibo-Venezuela. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/>
- Mahón, H. (1999). Planificación estratégica. Textos didácticos. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Maldonado, G. (2012), La relación entre la habilidad directiva y la satisfacción de los clientes en la industria del mueble en España. Un estudio empírico. Revista Contaduría y Administración, 57 (3), 41-65.
- Martínez, R., & Rodríguez, E. (2012). Manual de metodología de la investigación científica. Italia: CIELAM.
- Martí J. (1976), tomo XX, p. 216.
- Martínez, M. A. S., Rojas, A. K. S., & Ramírez, L. T. T. (2017). INFLUENCIA DE LAS TIC EN LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 17(2), 110-119.
- Mathis, J. Maziery, J. & Rivaud-Danset, D. (1988), La competitividad industrial, Dunod, París.
- Mayan, M. (2001). Una introducción a los métodos cualitativos: módulo de entrenamiento para estudiantes profesionales [Tesis de grado]. México D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Merina, L. & González F. (2010), "La gestión por competencias y su impacto sobre el compromiso organizacional", Disponible en: <http://copsa.cop.es/congresoiberoa/base/trabajo/orgr36.htm>
- Mincer, J. (1994). Investment in U.S. Education and Training. National Bureau of Economic Research, Working Paper 4844. (DOI): 10.3386/w4844
- Molina, R., Israel, R., & Ampudia Sjogreen, D. E. (2018). Factores de competitividad empresarial en el sector comercial.
- Montoya, A., Montoya, I., & Castellanos, O. (2010). Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos. Revista Agronomía Colombiana 28(1), 107-117. Recuperado de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/agrocol/rt/printerFriendly/17600/37350>
- Moriones, A.B., Billon, M., & López, F.L. (2013). Percieved performance effects of ICT in Manufacturing SMEs. Industrial Management & Data Systems, 113(1), 117-135.

- Narváez, Mercy, Fernández, Gladys, & Senior, Alexa. (2008). El desarrollo local sobre la base de la asociatividad empresarial: una propuesta estratégica. Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 24 (57), 74-92.
- Palomo M., & Islas J., (2016), Los factores competitivos que aportan las tecnologías de la información y comunicaciones para las MI Pymes, Factores explicativos de competitividad empresarial, Qartuppi, S. de R.L. de C.V. <http://www.qartuppi.com> ISBN 978-607-97326-1-5. Palmar, R.S., & Valero, J.M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios Públicos, 17(39), 159-188. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Parra y Liz (2009). La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. Revista Gestión & Sociedad, academia.edu
- Parra, O. B., & Guiliany, J. G. (2013). Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *Telos*, 15(2), 165-177.
- Paz. A., Harris. J., & García, J. (2015). Toma de decisiones: reto para crear ventajas competitivas en las distribuidoras de alimentos gourmet. *Desarrollo gerencial*, 7(2). Universidad Simón Bolívar, Barranquilla-Colombia.
- Pereda, S. & Berrocal, F. (1999). El entorno empresarial, la empresa, su organización y funcionamiento. *Revista Complutense de Educación*, vol., IO, n.º 1:15-35
- Pérez-López, S., & Alegre, J. (2012). *Industrial Management & Data Systems*. Information technology competency, knowledge process and firm performance, 112(4), 644-662.
- Pelekais, C., Finol, M., Neuman, N., & Parada, J. (2012). El ABC de la investigación. *Maracaibo. Venezuela*.
- Perdomo, Y., & Prieto, R. (2009). El liderazgo como herramienta de competitividad para planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, 35, pp. 152-181.
- Porter, M. (1990), *The Competitive Advantage of Nations*. The Free Press.
- Porter, M. (1990). “¿Dónde radican las ventajas competitivas de las naciones?”, en *Harvard-Deusto Business Review*, 4to trimestre, p. 16.
- Piteres, R., Cabarcas, M. & Gaspar, H. (2018), “El recurso humano factor de competitividad en el sector salud”, *Investigación e Innovación en Ingenierías*, vol. 6, n.º. 1, pp. 93 -101. DOI: <https://10.17081/invinno.6.1.2778>
- Prieto, R., Emonet, P., García, J., & González, D. (2015). Cambio organizacional como estrategia de gestión en las empresas mixtas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(3). Universidad del Zulia, Maracaibo-Venezuela.

- Prieto, R.; García, J & Rincón, Y. (2018). Liderazgo: tendencias emergentes para inspirar la gestión de personas en las organizaciones. Barranquilla. Ediciones Simón Bolívar.
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17.
- Rentería, E. (2001). El modelo educativo tradicional y los perfiles de competencias según las modalidades y tendencias de trabajo actuales. En Asociación Interamericana de Postgrado, Vinculación Universidad-Estado A Través Del Postgrado: Pautas Y Lineamientos (pp. 51-61). Barcelona: Asociación Iberoamericana de Postgrado.
- Regan, E., & Wymer, S. (2011, January-March). Influential factors in the adoption and use of e-business and e-commerce information technology (EEIT) by small & médium business. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 56.
- Rivard, S., Raymond, L., & Verreault, D. (2006). Resource-based view and competitive strategy: An integrated model of the contribution of information technology to firm performance. (S. Direct, Ed.) *Journal of Strategic Information Systems*, 15, 29-50.
- Rincón, J. (2011). Los indicadores de gestión organizacional. Una guía para su definición. *Revista Universidad Eafit, Colombia*.
- Rincón, Y. (2013). *Revista DIRCOM* 98, Vol. 98, 102-119
- Roca, V., Beltrán, I., Escrig, A. B., Bou, J. y Cegarra, M. (2008). A la búsqueda del nivel óptimo de contratación temporal en la industria española. Recuperado el 14 de julio, 2010, de: http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR0032008084.pdf
- Rodríguez, V. (2013). <https://www.emprendices.co/crecimiento-y-fortalecimiento-empresarial/>
- Rozo-Sánchez, A., Flórez-Garay, A., & Gutiérrez-Suárez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 62-68.
- Sanchis, P. I., & Bonavia, T. (2017). Análisis del Sistema de Comunicación Interna de una Pequeña Empresa. *WPOM-Working Papers on Operations Management*, 8(1), 9-21.
- Sarmiento, S., Sánchez, A., & Cruz, M. (2009). Competitividad y desarrollo sustentable empresarial. *Revista internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 4(8), 112-134.
- SBDCGLOBAL sitio Web: <https://www.sbdcglobal.com/es/expansion-de-los-sbdc/sbdc-en-sudamerica/Colombia>

- Serrano, L. (2012). Plan de comunicación para aumentar la satisfacción de los colaboradores desde los canales de comunicación interna en Multibanca Colpatria [tesis doctoral]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Siliceo, A. (2004). Capacitación y desarrollo del personal. México: Limusa S.A.
- Sussman, D. (2006). Industry Overview: Retail Training. T+D: Training + Development, 60(4), 55-86.
- Taruté, A., & Gatautis, R. (2014, January 24). ICT impact on SMEs performance. (ScienceDirect, Ed.) Procedia - Social and Behavioral Sciences, 110, 1218-1225.
- Tan, H.W. & G. Batra (1996). Enterprise Training in Developing Countries: Overview of Incidence, Determinants, and Productivity Outcomes. Washington, D. C.: The World Bank, Private Sector Development Department.
- Tan, H. W. (2001). Do training levies work?: Malaysia's HRDF and Its Effects on Training & Firm-level Productivity. Washington, D. C.: Working Paper World Bank Institute.
- Topa, G. y Palací, F. (2004). Inserción y desarrollo profesional en el nuevo mercado laboral. Recuperado el 25 de febrero, 2006, de: http://www.uned.es/474116/idp/index_archivos/dinamica%20carrera.pdf
- Torres, J. L. (2005). Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. Pensamiento y gestión, 18, 151-176.
- Tippins, M.J., & Sohi, R.S. (2003). IT Competency and Firm Performance Is Organizational Learning a Missing Link? Strategic Management Journal, 24(8), 745-761.
- Turney, L. y Pocknee, C. (2005). Virtual Focus Groups: New Frontiers. International Journal of Qualitative Methods, 4 (2), 1-10. Tomado el 15 de Febrero del 2009, de Base de datos Celsius
- Vázquez, R. L. (2014). Modelo de competitividad determinante del impacto socioeconómico de empresas sociales. Análisis de proyectos productivos apoyados por FONAES en el sur de Sinaloa (Tesis Doctoral). Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, Puebla.
- Velásquez, Luis (2006). Habilidades Directivas y Técnicas de Liderazgo. Editorial Ideas Propias. España.
- Vezga, J. (2011). Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. Pensam. Psicol. vol.9 no.16.
- Wherther, W. B. (2008). Administración de Personal y Recursos Humanos (Sexta ed.). México: McGraw-Hill - Interamericana.

