



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Gestión de la Tecnología

TESIS

Modelo tecnológico de sistema de gestión de talento humano para la micro-pequeña
empresa en México

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de:

Maestro en Gestión de la Tecnología

Presenta:
Oscar Pablo Rojas Ortiz

Dirigido por:
Dr. Michael Demmler

Centro Universitario, Querétaro, Qro., México.
Septiembre 2021



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Gestión de la Tecnología

Modelo tecnológico de sistema de gestión de talento humano para la micro-pequeña
empresa en México

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de
Maestro en Gestión de la Tecnología

Presenta:
Oscar Pablo Rojas Ortiz

Dirigido por:
Dr. Michael Demmler

Dr. Michael Demmler – Presidente

Dra. Graciela Lara Gómez – Secretario

Dra. Josefina Morgan Beltrán – Vocal

Dr. Luis Rodrigo Valencia Pérez – Suplente

Dra. Denise Gómez Hernández – Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.
Fecha de aprobación por el Consejo Universitario (Septiembre 2021)
México

RESUMEN

La gestión del talento humano en la micro y pequeña empresa de México, carece de unidades estratégicas con el talento, la formación, las herramientas, los instrumentos análogos o digitales y la tecnología necesarios para lograr la eficiencia en los resultados y cumplimiento de objetivos de las unidades económicas. La anterior afirmación se sustenta en los datos contenidos en la presente investigación y que han sido recolectados a través una encuesta que contiene 52 reactivos, estructurada en cinco dimensiones de análisis: perfil del negocio, estructura del negocio y gestión del talento humano, tecnológicos y costos en la micro y pequeña empresa. Finalmente, en ella se plantea el modelo tecnológico de gestión del talento humano diseñado a partir de la identificación de la condición identificada de las variables tecnológicas, humanas y de proceso identificados a la micro y pequeña empresa en México.

(**Palabras clave:** Talento humano, gestión de talento, micro y pequeña empresa)

SUMMARY

The human talent management in micro and small business in Mexico, lacks of strategic units with talent, training, tools, and the necessary analog or digital instruments and technology to achieve efficiency in results and fulfillment objectives of the economical units. The previous statement is based on the data collection contained in this research that has been collected through a survey that contains 52 items, structured in five dimensions of analysis: business profile, business structure and human talent management, technology and costs in micro and small business. Finally, contained in this research the technological model for human talent management designed from the identified condition of technological, human and process variables for micro and small companies in Mexico.

(Key words: Human talent, talent management, micro and small business)

DEDICATORIAS

Para mis hijos Oscar, Mariana y Pablo.

A mi esposa Itza y mi madre Emma.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

AGRADECIMIENTOS

Gracias al CONACYT por el respaldo y apoyo para mi superación profesional.

Gracias a la Universidad Autónoma de Querétaro por el apoyo y oportunidad.

Gracias a la Rectora la Dra. Margarita Teresa de Jesús García Gasca por la confianza que brinda a los estudiantes.

Gracias a mi Director de tesis, Dr. Michael Demmler por su confianza, seriedad, formalidad, apoyo, respaldo y guía desinteresada.

Gracias a los académicos de la Maestría en Gestión de la Tecnología por el tiempo y dedicación para formar personas y compartir su conocimiento y experiencia:

- Dra. Graciela Lara
- Dra. Josefina Morgan Beltrán
- Dra. Paulina Solórzano
- Dra. María de la Luz Fernández Barrios
- MGT. Carla Patricia Bermúdez Peña
- Dr. Humberto Banda Ortiz
- Dr. Ignacio Almaraz Rodríguez
- Dr. Luis Rodrigo Valencia Pérez
- Dr. Juan José Méndez Palacios
- Dr. Arturo Castañeda Olalde
- Dr. Roberto Alejandro García Jiménez
- MGT. Francisco Flores Agüero
- Dr. Michael Demmler

Gracias a los Sinodales por su valiosa guía y colaboración:

- Dra. Graciela Lara Gómez
- Dra. Josefina Morgan Beltrán
- Dr. Luis Rodrigo Valencia Pérez
- Dra. Denise Gómez Hernández

ÍNDICE

RESUMEN	ii
SUMMARY	ii
DEDICATORIAS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
1. INTRODUCCIÓN	1
2. HISTORIA, FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y CONTEXTUALES	7
2.1 Historia de las estructuras en México	7
2.1.1 <i>Conformación de estructuras de desarrollo político-económicas.</i>	7
2.1.2 <i>Conformación de la estructura social.</i>	9
2.1.3 Una Mirada a México su desarrollo.	10
2.2 Marco Conceptual.	12
2.2.1 <i>Origen y definiciones.</i>	13
2.2.2 <i>Dimensión del sector empresarial.</i>	15
2.2.4 <i>Estratificación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.</i>	17
2.2.5 <i>Áreas Funcionales de una empresa.</i>	18
2.2.6 <i>Definición de Capital Humano y Talento Humano.</i>	19
2.2.7 <i>Trascendencia del “Ser Humano” en las organizaciones.</i>	20
2.2.8 <i>Las críticas a la estandarización.</i>	22
2.2.9 <i>Problemas Generales en las MiPyME y el Talento Humano.</i>	24
2.3 Modelos de Gestión del Talento Humano	38
2.4 Gestión de la tecnología	44
3. MARCO METODOLÓGICO	47
3.1 Aspectos conceptuales y diseño de la investigación	47
3.2 Instrumento	52
3.3 Variables y Clasificación	54
3.4 Universo, población, muestreo y marcos muestrales	55

3.5	Objetividad, validez y confiabilidad	59
3.5.1	<i>Alfa de Cronbach.</i>	61
3.6	Ética	62
4.	RESULTADOS	63
4.1	Presentación de Resultados	63
4.1.1	<i>Dimensión de Perfil del Negocio.</i>	64
4.1.2	<i>Dimensión Estructural del Negocio.</i>	65
4.1.3	Dimensión de la Gestión del Talento Humano.	73
4.2	Discusión	94
4.2.1	Perfil del negocio.	101
4.2.2	Estructura del negocio.	101
4.2.3	<i>Gestión del talento humano.</i>	101
4.2.4	<i>Tecnología.</i>	102
4.2.5	<i>Costos.</i>	102
4.2.6	<i>Hallazgos relevantes.</i>	103
4.3	<i>Modelo Tecnológico de Gestión de Talento Humano SIGTAH V1.0</i>	104
4.3.1	<i>Presentación del Modelo Tecnológico.</i>	105
4.3.2	<i>Características tecnológicas.</i>	106
4.3.3	<i>Estructura del Modelo.</i>	108
	CONCLUSIONES	116
	REFERENCIAS	120
	ANEXO A	A
	GUÍA PARA ENCUESTA	A

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 <i>Cronología</i>	11
Tabla 2 <i>Estratificación de las empresas en México</i>	17
Tabla 3 <i>Empresas MiPyME en México</i>	25
Tabla 4 <i>Metodología</i>	49
Tabla 5 <i>Tabla de dimensiones y variables</i>	54
Tabla 6 <i>Empresas MiPyMe en México</i>	55
Tabla 7 <i>Dimensiones</i>	73
Tabla 8 <i>Variables Dimensionales Prorratedas</i>	95
Tabla 9 <i>Concentrada de Variables Dimensionales Prorratedas</i>	96
Tabla 10 <i>Estadística de fiabilidad</i>	98
Tabla 11 <i>Estadísticas de total de elemento</i>	99
Tabla 12 <i>Capacidades tecnológicas</i>	107

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	PÁGINA
FIGURA 1 MODELO DEL MACRO SISTEMA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	24
FIGURA 2 PRINCIPALES HALLAZGOS EN LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	30
FIGURA 3 USUARIOS DE INTERNET EN MÉXICO, 2006-2018	33
FIGURA 4 <i>USOS DE INTERNET EN MÉXICO, 2006-2018</i>	34
FIGURA 5 MODELO DE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	39
FIGURA 6 MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	40
FIGURA 7 MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	41
FIGURA 8 SISTEMA MACRO-ENVOLVENTE	41
FIGURA 9 MODELO DE RECURSOS HUMANOS	42
FIGURA 10 MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	43
FIGURA 11 MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	43
FIGURA 12 CLASIFICACIÓN DE LOS DISEÑOS CUANTITATIVOS	47
FIGURA 13 INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL	48
FIGURA 14 VARIABLES	51
FIGURA 15 PERFIL DEL NEGOCIO	63
FIGURA 16 PREGUNTA 1.4 <i>¿CUÁL ES SU CARGO EN LA EMPRESA?</i>	64
FIGURA 17 PREGUNTA 1.5 <i>¿CUÁL ES SU ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA?</i>	64
FIGURA 18 PREGUNTA 1.6 <i>¿CUÁNTOS AÑOS TIENE LA EMPRESA EN EL MERCADO?</i>	65
FIGURA 19 PREGUNTA 2.1 <i>¿CUÁL ES LA ACTIVIDAD (GIRO) DE LA EMPRESA?</i>	66
FIGURA 20 PREGUNTA 2.2 <i>¿CUÁL ES EL NÚMERO DE EMPLEADOS DE LA EMPRESA?</i>	66
FIGURA 21 PREGUNTA 2.3 <i>¿CUENTA CON ÁREAS O DEPARTAMENTOS FUNCIONALES EN</i>	67
FIGURA 22 PREGUNTA 2.4 <i>¿CUÁNTOS DEPARTAMENTOS O ÁREAS TIENE SU EMPRESA?</i>	68
FIGURA 23 PREGUNTA 2.5 <i>¿CUÁNTAS GERENCIAS TIENE SU EMPRESA?</i>	69
FIGURA 24 PREGUNTA 2.6 <i>¿CUÁNTAS JEFATURAS O RESPONSABLES DE DEPARTAMENTOS</i>	70
FIGURA 25 PREGUNTA 2.7 <i>¿CUÁNTAS PERSONAS DE NIVEL OPERATIVO TIENE EN SU</i>	70
FIGURA 26 PREGUNTA 2.8 <i>¿CUÁNTAS PERSONAS DE NIVEL ADMINISTRATIVO TIENE EN SU</i>	71
FIGURA 27 PREGUNTA 2.9 <i>¿CUÁLES ÁREAS TIENE EN SU EMPRESA?</i>	72
FIGURA 28 PREGUNTA 3.1 <i>¿QUIÉN REALIZA LA FUNCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA</i>	74
FIGURA 29 PREGUNTA 3.2 <i>¿INDIQUE SI CUENTA CON FORMACIÓN EN RECURSOS HUMANOS?</i>	74
FIGURA 30 PREGUNTA 3.3 <i>¿CÓMO IDENTIFICA CUANDO NECESITA PERSONAL EN SU</i>	75
FIGURA 31 PREGUNTA 3.4 <i>¿INDIQUE SI CUENTA CON CARTAS DESCRIPTIVAS DE PUESTOS</i>	75
FIGURA 32 PREGUNTA 3.5 <i>¿INDIQUE SI CUENTA CON MANUALES ADMINISTRATIVOS EN</i>	76
FIGURA 33 PREGUNTA 3.6 <i>¿INDIQUE CON QUÉ FRECUENCIA ACTUALIZA SUS MANUALES</i>	76

FIGURA 34 PREGUNTA 3.7 ¿INDIQUE BREVEMENTE CÓMO REALIZA EL PROCESO DE	77
FIGURA 35 PREGUNTA 3.8 ¿INDIQUE CON QUÉ FRECUENCIA TIENE NECESIDAD DE CONTRA	78
FIGURA 36 PREGUNTA 3.9 ¿DA PRIORIDAD A FUENTES DE RECLUTAMIENTO INTERNO?	78
FIGURA 37 PREGUNTA 3.10 ¿QUÉ MEDIOS DE DIFUSIÓN DE VACANTES PREFERE?	79
FIGURA 38 PREGUNTA 3.11 ¿CUÁL ES EL COSTO PROMEDIO DE SUS PUBLICACIONES?	80
FIGURA 39 PREGUNTA 3.12 ¿CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR ANUALMENTE	80
FIGURA 40 PREGUNTA 3.13 ¿QUÉ TIEMPO PROMEDIO TIENE ROTACIÓN EN UN MISMO	81
FIGURA 41 PREGUNTA 3.14 ¿CUENTAN CON INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, MEDICIÓN	82
FIGURA 42 PREGUNTA 3.15 ¿GENERAN EXPEDIENTES DE PERSONAL EN LA EMPRESA?	82
FIGURA 43 PREGUNTA 3.16 ¿CON QUÉ FRECUENCIA ACTUALIZAN LOS EXPEDIENTES?	83
FIGURA 44 PREGUNTA 3.17. ¿CUENTAN CON INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE	83
FIGURA 45 PREGUNTA 3.18 ¿REALIZA ALGÚN TIPO DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN ..	84
FIGURA 46 PREGUNTA 3.19 ¿CUÁNTO TIEMPO EN PROMEDIO LE LLEVA CUBRIR UNA	84
FIGURA 47 PREGUNTA 3.20 ¿APLICA ENTREVISTAS DE SALIDA?	85
FIGURA 48 PREGUNTA 3.21 ¿REALIZAN PROCESOS DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL?	85
FIGURA 49 PREGUNTA 3.22 ¿CUENTA CON CONTROLES ADMINISTRATIVOS PARA EL	86
FIGURA 50 PREGUNTA 3.23 ¿CUENTA USTED CON REGLAMENTO INTERNO, MANUAL DE	86
FIGURA 51 PREGUNTA 3.24 ¿CON QUÉ FRECUENCIA EVALÚA EL DESEMPEÑO DE SU	87
FIGURA 52 PREGUNTA 3.25 ¿REALIZA EVALUACIONES DE 360° EN LA EMPRESA?	87
FIGURA 53 PREGUNTA 3.26 ¿CUENTA CON MEDIOS DE DIFUSIÓN E INTERACCIÓN CON SU	88
FIGURA 54 PREGUNTA 3.27 ¿ ¿CUENTA CON TABLEROS DE RESULTADOS EN LA EMPRESA?	88
FIGURA 55 PREGUNTA 3.28 ¿CUENTA CON ALGÚN SOFTWARE DE RECURSOS HUMANOS?	89
FIGURA 56 PREGUNTA 3.29 ¿CUENTA CON INTERNET EN LA EMPRESA?	89
FIGURA 57 PREGUNTA 3.30 ¿DA PRIORIDAD A FUENTES DE RECLUTAMIENTO INTERNO?	90
FIGURA 58 PREGUNTA 3.31 ¿CUENTA CON INTERNET MÓVIL?	90
FIGURA 59 PREGUNTA 3.32 ¿CUENTA CON COMPUTADORAS EN LA EMPRESA?	91
FIGURA 60 PREGUNTA 3.33 ¿CUENTA CON REDES SOCIALES DE LA EMPRESA?	91
FIGURA 61 PREGUNTA 3.34 ¿CON QUÉ FRECUENCIA USA LAS REDES SOCIALES EN LA	92
FIGURA 62 PREGUNTA 3.35 ¿LE GUSTARÍA PODER ACCEDER A UNA PLATAFORMA	92
FIGURA 63 3.36. ¿QUÉ CONSIDERA ESENCIAL PARA LA EMPRESA CUANDO SE TRATA DE	93
FIGURA 65 MODELO TECNOLÓGICO PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	105
FIGURA 65 MODELO MOLECULAR – PLATAFORMA TECNOLÓGICA	106

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A GUÍA PARA ENCUESTA

125

Dirección General de Bibliotecas UAQ

1. INTRODUCCIÓN

Las personas deben ser observadas siempre bajo la óptica de ser de suma importancia dentro de las organizaciones; sin embargo dicha perspectiva con frecuencia es olvidada o relegada señala Reza (2010) por aspectos operativos y administrativos de mayor prioridad en la ejecución de tareas que son necesarias o “prioritarias”; además de que consumen tiempo y energía de los responsables o administradores de dichas organizaciones independientemente de su giro.

A ello debemos sumar los cambios en enfoques, pensamientos, teorías, estrategias, métodos, estructuras, modelos de administración, procesos, leyes, normativas, sistemas de medición, estrategias, políticas internas, mercados, competencia, globalización, entre muchas otras cosas relativas a las personas en las organizaciones. La tecnología también es un elemento clave, así como la capacidad para adaptarse a su entorno. Lo anterior muestra la complejidad de la vida de una organización. Ante tal complejidad, se observa que no existen capacidades tecnológicas y humanas adecuadas para poder afrontar los retos y complejidades que se presentan por la propia naturaleza de la organización.

Cabe señalar que la observación de las personas en las organizaciones no es algo nuevo, desde los orígenes de la humanidad, cuando el hombre comenzó a realizar actividades en grupo, surgió de manera rudimentaria la “administración”; como una asociación de esfuerzos para lograr un fin determinado que requería de la participación de varias personas. Como ejemplo: en la agricultura, el hombre necesitó coordinar mejor sus esfuerzos para la siembra y el almacenamiento de las cosechas; en consecuencia, aplicó formas de administración en la agricultura Münch (2007), siempre un tema de observación y/o discusión por lo trascendental que es la participación del ser humano en cualquier ente o actividad para la consecución de su objeto o razón de ser, pero fue desde la industrialización, que diversos estudiosos volcaron sus miradas a los fenómenos vinculados a las personas y de acuerdo a Münch (2007), comenzaron a ver a la administración como una disciplina de carácter eminentemente social, de acuerdo a

Chiavenato (2001), surgió con el nombre de “Relaciones Industriales”; como una actividad mediadora entre las organizaciones y las personas para suavizar o aminorar el conflicto entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales de las personas que consideraban como incompatibles; ya que se requiere trabajar de una manera más eficiente debido a la centralización de la producción en grandes fábricas. Su desarrollo y conducta durante su paso en las organizaciones, centrándose en mejorar la eficiencia de las personas mientras dura su permanencia. Y es justamente la permanencia la que ha generado el fenómeno de estudio en las organizaciones... “el talento” y los procesos que giran en torno a las valiosas personas.

Planteamiento del problema

Existen ciertas condiciones en las unidades económicas que limitan la capacidad de respuesta y atención a las complejidades del entorno y su evolución, desde su conformación, lanzamiento, operación, desarrollo y hasta la supervivencia. El porcentaje de empresas que no logra subsistir el primer año es alto, a pesar de ello, el número de nacimientos de ellas es igual de elevado, así lo indica la información estadística del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI, 2021), por lo tanto, un gran número de empresas, desde su surgimiento, están destinadas al cierre. Por lo expresado en las líneas que anteceden, la investigación se ha realizado en los estratos correspondientes a la micro y pequeña empresa, siendo éstas en sus dimensiones y capacidades, las más pequeñas en cuanto a su configuración, estructura así como sus recursos y no por ello las menos importantes, ya que ambos estratos son los de mayor representatividad, participación e importancia en la vida económica del país (INEGI 2019a), de tal manera que es importante conocer la situación que guardan los procesos relacionados con el talento humano, para lo cual, resulta imperioso determinar las variables relativas a la gestión de las unidades de negocio.

Justificación

De acuerdo a la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas aplicada en el año 2018 (ENAPROCE), en México existen 4,170,755 Unidades Económicas, de las cuales se estima que un 33% de ellas no sobrevive el primer año, de acuerdo al INEGI (2021a). Existen antecedentes del INEGI entre los años 2009 y 2012 en donde mencionan que en México el 75% de empresas cierran operaciones después de los dos años, en información actualizada, la estadística del INEGI (2021a) indica que a la fecha un 65% de empresas muere entre los 2 y 5 años. Debido a la importancia que representan para el país dichas unidades, han sido elegidas como población de estudio para la presente investigación.

A continuación, se enumeran seis aspectos generales que afectan la vida de una empresa, en primer lugar finanzas, seguido de administración, mercadotecnia, recursos humanos, factores externos y aspectos técnicos, lo anterior de acuerdo a la encuesta realizada por el Failure Institute (2014). Es por ello que se concibe la importancia en el tema de investigación, centrado en conocer cuáles son los aspectos preponderantes y así poder aproximarse a los procesos de gestión de talento humano y en mejorar las capacidades tecnológicas que poseen las micro y pequeñas empresas para llevar a cabo las funciones básicas de recursos humanos que faciliten la administración.

Pertinencia

Lo mencionado en supra líneas, hace que la consideración y pertinencia para que la investigación sea relevante y congruente con las imperantes necesidades que se presentan en una de las tapas funcionales más importantes de cualquier organización, en cualquier marco sectorial (primario, secundario o terciario) y en todos sus estratos (micro, pequeña y mediana empresa); ya que el denominado "macro" proceso de los recursos humanos en las organizaciones es complejo y requiere de conocimientos especializados en todas las áreas que lo confirman; es por ello que la investigación a realizar se enmarca en la línea de generación y aplicación de conocimiento sobre las decisiones estratégicas en tecnología.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las principales problemáticas del proceso de gestión de talento humano en la micro y pequeña empresa en México y cómo se puede solucionar mediante la aplicación de un sistema tecnológico?

Hipótesis (Hi)

Las capacidades tecnológicas y humanas en los procesos de gestión de talento humano en la micro y pequeña empresa en México son anacrónicas y limitadas y, en muchos casos, nulas en las micro y pequeña empresa en México por la naturaleza y estructura funcional del negocio o empresa.

Hipótesis Nula (Ho)

Las capacidades tecnológicas y humanas en los procesos de gestión de talento humano en la micro y pequeña empresa en México no son anacrónicas, reducidas y en muchos casos olvidadas en las micro y pequeñas empresas en México por la naturaleza y estructura funcional del negocio o empresa.

Objetivo General:

Identificar a través de una metodología cuantitativa, las variables tecnológicas, humanas y de procesos aplicados en micro y pequeñas empresas en México para el talento humano, que contribuyan a conformar un modelo tecnológico de gestión de talento humano.

Objetivos Específicos:

- Identificar los criterios de clasificación de las empresas objeto del estudio.
- Diseñar un instrumento de levantamiento de información, que identifique las variables en la gestión de talento humano en la micro y pequeña empresa en México.
- Aplicar el instrumento de levantamiento de información para obtener datos de las variables que serán sujetos de análisis y estudio.
- Identificar las variables tecnológicas, humanas y de procesos aplicados en la gestión del talento humano, su comportamiento y condición a través de la aplicación del instrumento de levantamiento de información.
- Plantear los elementos de un modelo tecnológico que proporcione herramientas e instrumentos a la gerencia o administración para mejorar la eficiencia en la gestión del talento humano en micro y pequeñas empresas en México, a través de los resultados obtenidos en el instrumento de levantamiento de información y habiendo identificado el comportamiento y condición de las variables

Estructura General

La investigación se presenta en cuatro capítulos y un apartado de conclusiones. Es estructurando de la siguiente manera: Capítulo I, Introducción, en donde de manera general se encuentra la explicación del documento y su diseño metodológico planteando el objeto de la investigación, en seguida en el Capítulo II, se aborda la historia y fundamentos teóricos de la investigación en donde se podrá observar entre otras cosas, la conformación de las estructuras empresariales y sociales, además del desarrollo y la importancia de la administración y los modelos de gestión de talento humano, en el Capítulo III denominado Metodología, se detalla la metodología utilizada y se enuncia el instrumento de levantamiento y aspectos de estadística descriptiva. El Capítulo IV Resultados, muestra el análisis descriptivo a modo de gráficas de frecuencia para la presentación de los resultados de la encuesta y discusión en donde se muestran los hallazgos y el planteamiento del modelo tecnológico de gestión del talento humano para micro y pequeñas empresa. Finalmente en el apartado de Conclusiones se analizan los hallazgos de la investigación.

Dirección General de Bibliotecas UMO

2. HISTORIA, FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y CONTEXTUALES

2.1 Historia de las estructuras en México

2.1.1 Conformación de estructuras de desarrollo político-económicas.

Para abordar el tema de investigación es importante situarse en el contexto internacional, económico, político y social del país (México), con la finalidad de comprender las estructuras en del sector empresarial, el marco político bajo el que se impulsa el protagonismo del sector; los planes estratégicos del gobierno que fomentan el impulso a los sectores, su definición, estratificación, el impulso al desarrollo tecnológico, la absorción de tecnologías en dicho sector, así como la imperativa importancia que juegan en la contribución del crecimiento y desarrollo económico del país y la región.

México es un país ubicado en el continente americano, situado entre América del Norte y América Central tiene una ubicación privilegiada que le permite gozar de una total diversidad en su cultura, historia, geográfica, biodiversidad, economía y su gente, de tal forma que los elementos descritos en supra líneas serán la guía para adentrarnos en el contexto mencionado. El país cuenta con una vasta historia pero la investigación parte de aquellas fechas en las que se comienza a construir el sector empresarial y desarrollo industrial, ya que son los elementos que estimulan la atención del gobierno de la época a entender y asentar las bases de lo que se ven hoy en día.

De acuerdo a los registros que existen acerca de la evolución histórico-legislativa de la planeación del desarrollo y la planeación urbana, se retoma la fecha de 1930 cuando sucede el apogeo de la concentración industrial en la Ciudad de México y en la progresión del tiempo la mancha urbana hacia el Estado de México, mismo que abarcó hasta 1970, durante estos 40 años se observó una acelerada concentración industrial en la metrópoli Villarreal (1985). Ya que la población se dirige hacia donde el capital se acumula. Asimismo, señala el concepto de:

“concentración industrial es el que se utiliza stricto sensu. Sin embargo, consideramos que se puede extender hasta incluir la concentración económica o, más aún, la económico-demográfica, pues en el mundo actual no puede existir una elevada concentración industrial sin la concomitante aglomeración de los servicios, el comercio, los transportes y la fuerza de trabajo” (p.15);

De acuerdo a Sánchez (2011), el 12 de julio de 1930 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley sobre Planeación General de la República, expedida por el entonces presidente Pascual Ortiz Rubio, en uso de la facultad que le había conferido el H. Congreso de la Unión, por decreto de 13 de enero de 1930., asimismo menciona, que las consideraciones que se hicieron para expedir esta ley fueron; que entre las manifestaciones del progreso moderno estaba la de alcanzar una vida más cómoda, más higiénica, que buscaba dentro del bienestar individual el interés colectivo, para lograr que toda medida administrativa importante obedeciera a un programa definido basado en el estudio previo del desarrollo ordenado y armónico del país de que se trate; que hacía más de cincuenta años se había iniciado este movimiento en varios países, manifestándose por la mejor disposición de las grandes ciudades, logrando su embellecimiento, una mejor circulación y la distribución racional de sus actividades dentro del área de su posible ensanche.

Para ello Sánchez (2011) señala; el artículo primero de dicha ley establecía:

“La planeación de los Estados Unidos Mexicanos tiene por objeto coordinar y encauzar las actividades de las distintas dependencias del gobierno para conseguir el desarrollo material y constructivo del país, a fin de realizarlo en una forma ordenada y armónica, de acuerdo con su topografía, su clima, su población, su historia y tradición, su vida funcional, social y económica, la defensa nacional, la salubridad pública y las necesidades presentes y futuras.” (P. 3).

De acuerdo a Sánchez (2011), para lograr dicho objetivo, se propuso la elaboración del "Plano Nacional de México", es así que para el año 1933, después de la expedición de la ley, la Comisión de Programa del Partido Nacional Revolucionario, con la ayuda de un grupo de técnicos, elaboró el Primer Plan Sexenal, para el periodo del presidente Cárdenas, es así que en los siguientes años, los gobiernos diseñan planes y adecuaciones a las estructuras de Gobierno para poder dar soporte a los cambios y adecuaciones que surgen en cada sexenio; sin embargo, menciona que fue hasta 1978 que aparece el primer Plan Nacional de Desarrollo Urbano, siendo lo más cercano a lo que conocemos actualmente.

Sánchez (2011), describe que:

“Los objetivos de este Plan fueron los siguientes: 1. Racionalizar la distribución en el territorio nacional de las actividades económicas y de la población, localizándolas en las zonas de mayor potencial del país; 2. Promover el desarrollo urbano integral y equilibrado en los centros de población; 3. Propiciar condiciones favorables para que la población pueda resolver sus necesidades de suelo urbano, vivienda, servicios públicos, infraestructura y equipamiento urbanos, y 4. Mejorar y preservar el medio ambiente que conforman los asentamientos humanos.” (P. 713).

Pero es en el año de 1993, es con el expresidente Miguel De la Madrid Hurtado que se publicaron las reformas a los artículos constitucionales 25 que otorga al Estado la rectoría del desarrollo nacional, el artículo 26 que se refiere a la organización de un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional y el artículo 73, fracción XXIX-D, que faculta al Congreso de la Unión para expedir leyes sobre planeación nacional del desarrollo económico y social. Asimismo se define (planeación), como: “La ordenación racional y sistemática de acciones”.

Es así que surge el primer Plan Nacional de Desarrollo (PND) para el periodo 1983-1988, dicho instrumento tiene la figura de ser un “Plan Estratégico” para el Gobierno y rector de lo que se desea lograr (Objetivos), cómo se realizará (Estrategias) y los recursos necesarios para llevarlo a cabo en el periodo en que se instrumenta (Sexenios), siendo así el instrumento que apoya el sector empresarial en todos sus niveles y que aporta dinamismo a la economía del país (Sánchez 2011).

2.1.2 Conformación de la estructura social.

Para dimensionar la estructura socio-económica del país de acuerdo al Censo Nacional de Población y Vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía; INEGI (2021), México cuenta con una población total de 126,014,024 (Ciento Veintiséis Millones Catorce Mil Veinticuatro) De ellos, 64,540,634 son mujeres (51.2%) y 61,473,390 son hombres (48.8%), la indican los resultados del censo 2020 que la población creció en 13.7 millones de personas respecto al año 2010, por lo que existe una tasa de crecimiento de 1.2% mensual. Con respecto a características de educación, cerca de 4.45 millones de personas mayores de 15 años no saben leer o escribir, que representan 4.7% de la población de 15 años y más y con un promedio en la escolaridad de 9.7 años, equivalente a secundaria terminada. Con una población económicamente

activa estimada al primer trimestre del año 2020, cercana a los 80 millones de personas, mencionan el resultado del censo que demuestra que 62 de cada 100 habitantes impulsan la economía en el país.

2.1.3 Una Mirada a México su desarrollo.

El enfoque de análisis de la tesis es centrado a México, y para ello, es importante señalar que presenta diversas realidades así como características especiales, por su mismo antecedente histórico, se encuentra a 210 años de su independencia México (2019), sin embargo el origen de su constitución y la construcción de sus instituciones ha dejado marcado el rasgo político social que se vive hasta fechas actuales.

A la fecha México no ha podido entrar en la categoría de país desarrollado o industrializado por su falta de crecimiento, desarrollo económico, inversión pública y privada en ciencia y tecnología, así como la escasa industrialización. Dichos factores frenan el cambio estructural y su composición para ser considerado país desarrollado.

México pertenece a los países en vías de desarrollo, un claro ejemplo es lo expresado en la publicación que ha realizado Cruz (2011), de la Revista Proceso, expone:

“Con los niveles más bajos en seguridad, educación e ingresos entre los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), “México no está a nivel de los países de primer mundo y sigue en un status de país subdesarrollado”, aseguró Gerardo Gutiérrez, presidente de la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)” (párr. 1).

De acuerdo a la OCDE (2019), México es uno de los países que más reformas ha promovido; y si bien existen algunos resultados en ámbitos relacionados a los mencionados en supra líneas, se menciona en el estudio, que el crecimiento de la economía mexicana sigue siendo débil y poco incluyente. Pues México mantiene el producto interno bruto más bajo, y los niveles de pobreza más altos de la OCDE. Algunos de los principales señalamientos de la OCDE, es que el nivel de productividad de México es bajo, así como el nivel educativo y en contrapeso; los niveles de pobreza y desigualdad se disparan sin ninguna barrera.

Para sentar precedente de la época industrial en México, Andrade (1984), investiga la política de industrialización en México y señala su comienzo en 1960 y fue

instrumentada a lo largo de esas dos décadas en donde prevalecía la intervención directa del Estado por fallas en el mercado y estructurales del país. Asimismo menciona que la política proteccionista provocó serias distorsiones con efectos monopólicos, ello provocó el rezago e impidió el desarrollo de nuevas tecnologías por los mercados cerrados y el proteccionismo, es hasta los años 80's que se observa la apertura en la política industrial y principalmente se observa la exportación respecto a la industria petrolera en México.

Por lo anterior, se puede observar que México a diferencia de los países donde surge la industrialización y la observación del fenómeno administrativo tienen una brecha importante en las corrientes evolutivas que llegaron a México hasta el año 2000-2010 aproximadamente, se estima que con la apertura de mercados y economías la información comenzó a fluir de manera distinta hacia países como México que a pesar de gozar de una posición estratégica con Estados Unidos de Norteamérica, las políticas y la situación de los años 1980 a 2000 presentaban grandes retos a nivel económico industrial por lo anteriormente expuesto.

La tabla 1 muestra las etapas y corrientes administrativas.

Tabla 1

Cronología

En los 60	En los 70	En los 80	En los 90	Siglo XXI
Administración de personal	Relaciones laborales / Industriales	Administración de Personal	Gestión de Recursos Humanos	Gestión de Talento Humano y conocimiento

Nota: Fuente: elaboración propia con base en Gelabert (2007).

Por otra parte, existen corrientes modernas como las de Sergio Hernández y Rodríguez quien es mencionado en la obra de Reza (2010), que señalan otras teorías: como las de Contingencias, Desarrollo Organizacional, Calidad Total y Mejora Continua, para lo cual se recomienda al lector profundizar en dichos temas.

2.2 Marco Conceptual.

La gestión del talento humano es una de las funciones básicas de la estructura funcional de las organizaciones, y se debe considerar como parte fundamental, señala Reza (2010);

“es pues la Gente, el Recurso Humano, las personas, quienes por medio de su trabajo y a través de la interacción con otros y con base a políticas, programas, procedimientos, elaboran productos y/o servicios los cuales distribuyen y comercializan, generando así productividad para la organización y bienestar” (p. 12).

De tal manera que en esta sección se proporciona información general del entorno a través del cual la Gestión del Talento Humano se vincula y el origen de la importancia que representa para la organización y el mismo ser humano.

Hablar de personas y la manera en que interactúan implica sensibilizarnos respecto estudios sociológicos y teorías como la del origen del hombre de Darwin, teorías sobre la naturaleza y comportamiento de Robert Owen, teorías de desarrollo humano de Freud, la teoría de sistemas Hegel o la de Bertalanffy, (a sugerencia para el lector, para abordar con detenimiento, y profundizar en dichos temas) pues es justamente bajo un enfoque de sistemas la óptica bajo la que debe ser abordada la gestión del talento humano, considerando que el ser humano es tan complejo de estudiar que se requiere de un análisis exhaustivo para cada elemento del ser humano y su entorno; y es precisamente a través del entorno que se perciben fenómenos de estudio como el caso particular de la presente tesis; y para generar el ambiente necesario al tema de la investigación son necesarias las definiciones y conceptos que enmarcan la gestión del talento humano en el entorno empresarial.

En el presente apartado se abordan las definiciones y conceptos que rodean la Gestión del Talento Humano en este caso, la Administración tiene diversos criterios para su definición de Ciencia, Técnica o Arte, para ello se aborda la literatura de Reza (2010), en donde recopila algunas definiciones de expertos estudiosos de la materia.

2.2.1 Origen y definiciones.

El estudio está dirigido a sectores específicos, para ello es importante poder conceptualizar los elementos que permitan comprender las clasificaciones de dichos sectores, es por ello que en la presente sección se abordan dos definiciones importantes empresa y unidad de negocio.

Reynoso (2014), refiere en su investigación un análisis temporal y muestra *“cómo al paso de los años se fue construyendo un concepto jurídico de empresa que hoy presenta dificultades a la luz de un contexto globalizado y de apertura de mercados”* (p. 1); y externa que en materia laboral, se traduce en dificultades de protección de los trabajadores con alta frecuencia.

Reynoso (2014), inicia su introducción haciendo alusión al significado de la palabra “empresa”, menciona que la palabra es de origen italiano, y que evoca la idea de emprender una acción con ciertos objetivos; asimismo denota una característica singular de su uso e implicación tácita en su uso; menciona que existe admiración por alguien que emprende o inicia una empresa, en términos de intentar lograr algo con esfuerzo.

Señala Reynoso (2014), en su escrito “Las Transformaciones del Concepto de Empresa” que el proceso de transformación de los procesos de producción, eran manuales y complejos en tiempo para su transformación, y su gran reemplazo por procesos que incorporaban máquinas y herramientas (situación que data de la Revolución Industrial), lo anterior es considerado como el trasfondo del surgimiento de la “empresa” como una organización de bienes o servicios destinados al comercio, pero que hoy en día es objeto de diversas conceptualizaciones como empleador, como negocio o como comunidad.

Asevera que para algunos expertos en la época del apogeo capitalista liberal, entre los siglos XVIII y XIX, la empresa se presenta como la heredera del señor feudal de la Edad Media, en donde el patrón se presenta como el soberano absoluto en el espacio de producción. De la misma menciona otro momento en el que se ubica al surgimiento de la empresa hacia el fin de los regímenes monárquicos europeos y el mercantilismo. Reynoso (2014) asienta en un pie de página que se transcribe cuando se refiere a la

empresa como un centro atribuciones a cargo de los patrones y derechos de los trabajadores asienta la siguiente nota.

“Históricamente, la construcción del concepto de empresa desde la perspectiva jurídica, y concretamente desde la perspectiva laboral, no ha sido sencilla, ya que los conceptos, referentes y parámetros tradicionales del derecho mismo no siempre resultan ser funcionales para esta idea. Hay que recordar, por ejemplo, cómo la identificación de sujetos básicos como las personas físicas y las personas morales es necesaria en casi cualquier rama del derecho para la identificación e imputación de derechos y obligaciones; sin embargo, tratándose de una empresa, esas ideas no necesariamente permiten caracterizarla e identificar con claridad su naturaleza jurídica.” (p. 138).

De acuerdo a la RAE (2021c), Empresa es una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos, pero cuál es el origen de dicha conceptualización, para ello se identifican algunas definiciones adicionales para enriquecer los conceptos y poder observar más a profundidad la evolución del término “Empresa”.

Münch (1990), brinda un escenario importante de la dimensión social de la empresa, refiriéndose especialmente a los satisfactores que crea a través de productos o servicios a cambio de una retribución que compensa factores como riesgo, esfuerzo e inversiones de capital, de igual forma señala que en la vida de toda empresa.

Münch (1990), recopila en su obra algunas otras definiciones y propone otra más con el análisis de dichas definiciones; a continuación se mencionan dos de ellas.

Isaac Guzmán Valdivia. Es la Unidad económica- social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa.

José Antonio Fernández Arena. Es la unidad productiva o de servicio que, constituida según aspectos prácticos o legales según aspectos prácticos o legales, se integra por recursos y se vale de la administración para lograr sus objetivos.

Finalmente la propuesta en la literatura de Münch (1990), es un grupo social en el que a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y servicios para obtener una ganancia o utilidad mutuas.

Con los conceptos brindados podemos observar que la base del sistema es la misma. Personas, recursos, productos o servicios, la satisfacción de necesidades y beneficios económicos; a continuación se destina una sección a la unidad de estudio de la presente investigación.

De acuerdo al INEGI (2021b), debemos entender por “**Establecimiento**” desde una pequeña tienda hasta una gran fábrica, asentado en un lugar de manera permanente y delimitado por construcciones e instalaciones fijas, además se realiza la producción y/o comercialización de bienes y/o servicios.

Posteriormente nos remite a la Ley Federal del Trabajo (de México) en donde menciona que a través de la Ley se ha intentado hacer una definición desde una perspectiva orgánica tratando de identificar todos sus elementos, para lo cual nos referimos a la citada Ley a continuación.

Es así que la Ley Federal del Trabajo (1970), en su artículo 16, señala que:

“para efectos de la normas de trabajo, se entiende por empresa la “**unidad económica**” de producción o distribución de bienes o servicios y por establecimiento la unidad técnica que como sucursal, agencia u otra forma semejante, sea parte integrante y contribuya a la realización de los fines de la empresa” (p. 6);

Dicha definición sigue vigente al año 2021, fecha en que se ha consultado.

2.2.2 Dimensión del sector empresarial.

La “Unidad Económica” es el componente empresarial en México, vasto, complejo y es el medio a través del cual se entregan productos o servicios a la población; a su vez, la población aporta los componentes (talento, experiencia, conocimientos y destrezas) esenciales para impulsar los engranes sectoriales, dado lo anterior para poder analizar su entorno y su composición, se presenta información importante respecto al sector denominado MiPyME (Micro, Pequeña y Mediana Empresa). El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), ha implementado diversos mecanismos para su monitoreo y seguimiento, es por ello que para el año 2015, el INEGI, el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) y el Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C.

(BANCOMEXT), diseñaron y aplicaron la “Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas” (ENAPROCE)

La finalidad de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas INEGI (2016), es generar información de alcance nacional sobre las habilidades gerenciales y de emprendimiento de las empresas, las cadenas productivas globales, las capacidades tecnológicas y de innovación, así como de los apoyos gubernamentales para contribuir al fomento de la cultura empresarial del país, dicha información permite conocer las características de operación y desarrollo de las mismas.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2016), en México existen 4.2 millones de unidades económicas en México. De ese universo, el 99.8% son consideradas Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), las cuales aportan 42% del Producto Interno Bruto (PIB) y generan el 78% del empleo en el país. Es preciso señalar que de acuerdo a Konfío (2020), cerca del 50% de las empresas no logra escalar en sus dimensiones en el paso de los años, lo que genera una falta de crecimiento del volumen de ventas que generan anualmente y en un 44% el estancamiento se presenta más allá de los 5 años. Menciona el reporte de la Sociedad de Objeto Múltiple, Konfío (2020); en la encuesta realizada a más de 513 empresarios que tienen diversas complicaciones en el transcurso de la vida de las empresas, uno de los más importantes es la escasez de inversión en tecnología y talento humano. Debido a falta de capacidad o falta de visión estratégica que ocasiona que enfoquen sus recursos en la operación del día a día y descuiden aquellas actividades que generarán un impacto mayor a largo plazo. Asimismo señala que el propietario de una Pyme se concentra en objetivos a corto plazo y no piensa en un escalamiento exponencial. Una clara muestra de esto es que sólo el 16% de los encuestados invierten en tecnología y talento.

2.2.4 Estratificación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

La presente investigación será enfocada a los estratos Micro y Pequeña Empresa, por las razones antes expuestas, de tal forma que para poder determinar la población de estudio, se considera la información brindada por las instituciones normativas y gubernamentales, de acuerdo a lo publicado en el Diario de la Federación para la estratificación de las empresas SEGOB (2009), para tal motivo se muestra la información recuperada de la publicación original en el año de la referencia y que se muestra en la tabla 2, así como la estratificación y rango disgregada que será estudiada en el presente trabajo de investigación.

Tabla 2

Estratificación de las empresas en México

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
	Pequeña	Comercio	Desde 11 Hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100
Pequeña		Industria y Servicios	Desde 11 Hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100
	Mediana	Comercio	Desde 31 Hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250
Desde 51 hasta 100				
Industria		Desde 51 Hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

Fuente: elaborado con base en Diario Oficial de la Federación (2009).

2.2.5 Áreas Funcionales de una empresa.

Habiendo enmarcado el proceso administrativo en su entorno de mayor representatividad (la empresa), se comprende entonces la necesidad de que al interior de la empresa existan áreas específicas mínimas para que se logre el objeto de la misma, de igual manera se ha realizado la revisión documental para establecer los conceptos mínimos para el abordar del tema en cuestión.

De acuerdo a Bernal y Sierra (2008), una empresa tiene 5 áreas funcionales, Marketing, Producción y Operaciones, Contabilidad y Finanzas, Desarrollo Humano y Relaciones Empresariales.

Reza (2010), menciona el enfoque tradicional que le da razón de ser a la organización, siendo: Producción o Servicios, Comercialización o Marketing, Finanzas, Administración de Recursos Humanos.

Para Münch (1990), las áreas de responsabilidad, departamentos o divisiones están directamente relacionadas con las funciones básicas de la empresa a través de los cuales logran los objetivos, Münch menciona que las más comunes a toda empresa son: Producción, Mercadotecnia, Recursos Humanos y Finanzas, asimismo.

Münch (1990), enfatiza que es necesario conceptualizar a la empresa como un sistema que comprende las cuatro funciones, y la razón que señala es que a ninguna de las funciones básicas se le podría asignar un mayor nivel de importancia puesto que se corre el riesgo de perder el propósito y que el éxito de la empresa no depende de una de las áreas funcionales sino de la coordinación balanceada entre las etapas del proceso administrativo y la adecuada realización de las actividades funcionales; de tal forma que podemos observar que una de las principales funciones dentro del entorno empresarial es el de las personas (Talento Humano), ya que son las personas quienes ejecutas los procesos de las organizaciones.

2.2.6 Definición de Capital Humano y Talento Humano.

Brevemente se aborda la corriente que denomina a las personas de una organización como “capital humano”, no se ahondará mucho en el tema ya que no es un concepto que genere el impacto deseado en las personas al ser catalogado con dichas palabras, puesto que “Capital” de acuerdo a la RAE (2021d) en la concepción de los negocios refiere al Conjunto de activos y bienes económicos destinados a producir mayor riqueza. Y desde la perspectiva de activos la RAE (2021a) en su concepción de los negocios significa el “Conjunto de todos los bienes y derechos con valor monetario que son propiedad de una empresa, institución o individuo.”, por lo que de manera un tanto en el sentido figurado se intenta denotar el valor o riqueza que significa la persona para la organización, pues es un hecho que el ser humano no es propiedad de una empresa u organización y mucho menos su inteligencia, capacidades, conocimientos, habilidades y destrezas (talento). Por lo que dista mucho de ser catalogado como un activo o propiedad.

Es por ello que se da paso a uno de los elementos centrales de la concepción de la presente investigación. El Talento Humano.

Etimológicamente la RAE (2021h) define la palabra “talento” proveniente del latín “talentum” que significa 'moneda de cuenta', 'unidad de peso', y este a su vez del griego τάλαντον “tálan-ton”, y tiene las siguientes acepciones:

1. m. inteligencia (|| capacidad de entender).
2. m. aptitud (|| capacidad para el desempeño de algo).
3. m. Persona inteligente o apta para determinada ocupación.
4. m. Moneda de cuenta de los griegos y de los romanos.

En seguida se analiza la definición de “Humano”.

Etimológicamente la RAE (2021e) define la palabra “humano” proveniente del latín “humānus”, y tiene las siguientes acepciones:

1. adj. Dicho de un ser: Que tiene naturaleza de hombre (ser racional). Usado también como sustantivo.
2. pl. para referirse al conjunto de los hombres. Era hijo de un extraterrestre y una humana. El lenguaje de los humanos.

2. adj. Perteneciente o relativo al hombre (ll ser racional).
3. adj. Propio del hombre (ll ser racional).
4. adj. Comprensivo, sensible a los infortunios ajenos.

De tal forma que la construcción gramatical de la conjunción “Talento” “Humano” nos lleva a forjar el siguiente entendimiento. Por su parte Watkins (1998), señala que el talento humano es la Fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización.

Puchades (2019), define el talento humano como la capacidad de las personas de comprender de manera inteligente la manera de resolver un determinado problema mediante una serie de habilidades, destrezas y experiencias.

Chiavenato (2002), define la gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o recursos humanos, incluidos el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.

Gallardo-Gallardo (2011), señala que el talento es un conjunto de competencias diferenciadoras estratégicamente valiosas que permiten que un individuo comprometido (un individuo apasionado por su trabajo) logre un desempeño superior o un logro excepcional en un rol específico y en una organización específica.

Con el análisis de documental que se ha realizado, se puede definir como:

La capacidad perteneciente al ser racional (mujer u hombre) que le permite entender, comprender, desarrollar conocimiento, así como desarrollar habilidades y acumular experiencia para emplear y generar soluciones creativas en su entorno cotidiano.

2.2.7 Trascendencia del “Ser Humano” en las organizaciones.

Los seres humanos son trascendentales para la existencia de cualquier grupo social, de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos, ya que a través de ellos, de sus cualidades, capacidades, desarrollo, creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, experiencia, habilidades, (su talento), se logran los resultados y dichas

características los diferencian de los demás recursos; y según la función que desempeñen y el nivel jerárquico en que se encuentren dentro de la organización.

Será su aportación en fuerza física, inteligencia, conocimiento, experiencia, y el logro de objetivos de la empresa dependen en totalmente del buen manejo de todas sus cualidades. Es por tanto que su eficiente gestión menciona Munch (1990), centra su objeto en conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa a través de programas adecuados de reclutamiento, de selección, de capacitación y desarrollo.

Chiavenato (2002), nombra en su obra la gestión del talento humano como administración moderna de recursos humanos, en la que percibe la concepción de tres aspectos importantes, ambientes dinámicos y competitivos, las personas y la planeación estratégica, dichos elementos conviven en el núcleo de la estrategia empresarial moderna.

Como se enunció anteriormente Chiavenato (2002), precisa que la administración de recursos humanos es de las áreas que mayores cambios han presentado por los drásticos cambios que acontecen en el mundo moderno, especialmente por la Era de la Información.

Jericó (2008), menciona en el prólogo de su libro una oración muy acertada, que dice *“debido a los cambios sociales que estamos viviendo, el compromiso se ha convertido en uno de los componentes más preciados y delicados de la gestión del talento”* (p. VII). Considerando que la publicación es del año 2008 y su primera propuesta de libro, señala que fue entregada en el año 2000 a la editorial, estamos hablando de dos décadas de avance, y ya se percibía de esa manera en Europa y otros países desarrollados.

En secuencia Reza (2010), menciona que los desafíos a los que se enfrenta la administración de recursos humanos en la actualidad en las empresas son muy complejos, podemos observar algunos a simple vista, otros de mayor complejidad no será tan fácil verlos sin embargo pero podemos ver el impacto en los cambios que generan. Aunque en su obra no señala dichos aspectos, se pueden enumerar algunos relevantes, como: nuevos mecanismos de contratación de personal, reformas laborales, nuevos

mecanismos para reclutamiento, nuevos esquemas para la selección y capacitación a través de tecnologías, entre otros.

Así mismo Reza (2010), señala que muchos de estos cambios son por el avance tecnológico y la globalización, sobre ello, es de considerar que existen diversos fenómenos en la administración de recursos humanos.

En este sentido, es imperante señalar que ninguno de los autores antes mencionados proyectaba los grandes acontecimientos del año 2020 con respecto a la situación de salud mundial de las personas y de las empresas en un evento clasificado como “pandemia”.

2.2.8 Las críticas a la estandarización.

Reza (2010), comparte aspectos relevantes de una crítica elaborada en un libro sobre recursos humanos y señala que fue publicado en los años 70's en Francia y señala que el autor burla de los sistemas tradicionales de administración de personal desde el principio de su exposición y hace cuatro aseveraciones.

1. La selección no es más que una broma de mal gusto.
2. El entrenamiento es una ilusión costosa.
3. La ergonomía es una aguja en un pajar.
4. El registro de personal y la evaluación de los puestos son simples ritos burocráticos.

Asimismo Reza (2010), señala que en dicha publicación el autor Maurice de Montmollin, en algunas ocasiones sus señalamientos que pueden resultar exagerados, sin embargo también puntualiza qué no por exagerar, dejan de ser inteligentes las preguntas que realiza acerca de cada uno de estos procesos.

Por ejemplo acerca de los aspectos de selección, el autor francés Maurice de Montmollin, cuestiona sí vale la pena estandarizar las pruebas o test de selección, ya que apunta que cada individuo es diferente y en la aplicación de las pruebas pueden suceder muchas contingencias que origina que una persona pueda responder de manera distinta a cómo se esperaba.

También señala que las herramientas utilizadas en la selección de personal son subjetivas y tienen una alta dependencia del criterio y la interpretación de la persona que las aplica; como parte de estas subjetividades, Montmollin externa que muchas de las pruebas que son aplicadas en estos procesos de ingreso de personal han sido elaboradas en otros países con distintos contextos, con costumbres y valores totalmente distintos al país en donde puede realizar la aplicación de la prueba.

Además de esto no siempre es aplicada por psicólogos que están preparados para la realizar una interpretación adecuada de los resultados de dichas pruebas pues aún en el supuesto de muchas pruebas genéricas los contextos sobre el cual fue diseñado el instrumento pueden resultar extremos.

Reza (2010), alude a la dificultad de conocer a profundidad lo que el psicólogo buscaba obtener en la información del instrumento, de igual forma señala que la medición es muy subjetiva y cuestiona, ¿acaso puede valorarse la personalidad o el nivel de carisma, o la simpatía? absolutamente no; es por ello que prevalecen la subjetividad en estos instrumentos.

Asimismo sugiere que los aspectos de entrenamiento y capacitación, se convierte en un proceso solo para cumplir con políticas y legislación vigente al respecto, situación que genera que se desvirtúen la realidad de lo que son los diagnósticos de necesidades de capacitación.

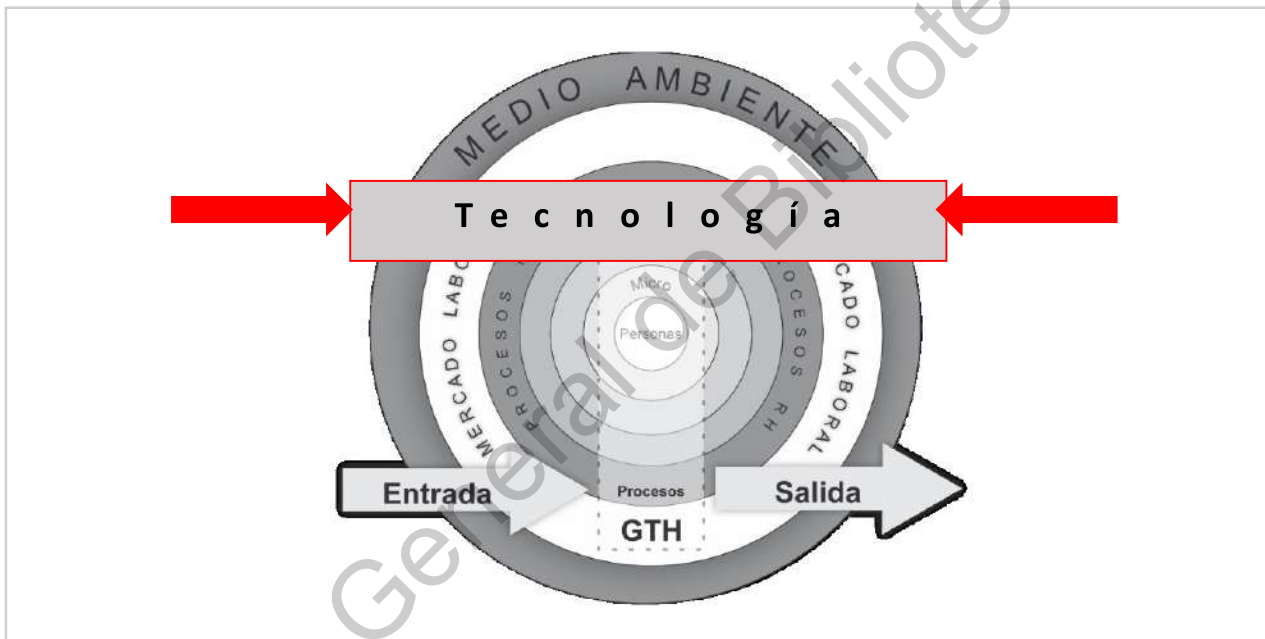
Ahora bien, situarse en el contexto mexicano la situación se complica aún más, ya que en el entorno empresarial del caso de estudio en la presente investigación se analiza a la micro y pequeña empresa, que en la mayoría de los casos cuenta únicamente con una o dos personas en la unidad económica para realizar todas las funciones y procesos administrativos que se han señalado sólo para la función de recursos humanos.

Lo que se debe recalcar es que el contexto, las circunstancias, el número de personas, el número de empresas, la dinámica, y los nuevos canales tecnológicos, generan dimensiones inéditas en donde la tecnología en donde el talento juega un papel preponderante para generar recursos para la compañía (Montoya y Boyero, 2016), en la época actual se debe reconocer que el **macro sistema de la gestión del talento**

humano el uso de la tecnología es vital y que el desarrollo de instrumentos tecnológicos estandarizados que ayuden a agilizar los procesos de gestión del talento humano, buscando obtener un perfil de conocimientos generales, educación, valores, actitudes, y su manera de ver las cosas, lo anterior debe ser considerados una prioridad por la elevada dinámica de las personas. Reducir tareas administrativas que pueden ser automatizadas es una solución como se puede observar en la figura 1.

Figura 1

Modelo del macro Sistema de la Gestión del Talento Humano enfocado a MiPyME



Fuente: Elaboración propia.

2.2.9 Problemas Generales en las MiPyME y el Talento Humano.

La investigación como se ha expresado, está centrada en la Micro y Pequeña Empresa, no porque no pueda ser aplicable la investigación a la Mediana Empresa o incluso al Sector Industrial, que en términos de dimensiones estructurales son el tipo de empresa más grande. México tiene concentrada su actividad económica en la Micro y Pequeña Empresa, dadas las condiciones, las estructuras de dichas empresas son

limitadas. De acuerdo INEGI (2019), la Encuesta Nacional de Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas ENAPROCE (2018), refleja información acerca de las complejidades que enfrentan las empresas en México.

Formación y desarrollo; la encuesta muestra que sólo un 14.2% de Micro empresas, capacita a su personal o se capacita en el caso del fundador, en el caso de las pequeñas y medianas empresas, un 55.1% sí capacita, quedando un 44.9% sin capacitar, estamos, en números duros sólo el 15.3% de empresas recibe capacitación o se capacita para mejorar las capacidades del personal, aunque en las justificaciones de las empresas, se menciona en el 72% que las capacidades del personal son adecuadas y por ello no capacitan., el 13.2% mencionan que el 13.2% contrata gente ya capacitada y el 4.7% hace referencia a lo costoso que resulta brindar capacitación, lo anterior se puede observar en la tabla 3.

Tabla 3

Empresas MiPyME en México

Tamaño de empresa	Número de Empresas	%	Capacita
Mediana	18,523	.44	55.1%
Pequeña	94,513	2.26	55.1%
Micro	4,057,719	97.30	14.2%

Fuente: Adaptado de con base en INEGI (2019)

Esta información es consistente con el estudio realizado por Zarazúa (2019, p. 46), en donde señala que *“la realidad que se muestra en nuestro país determina que a muchos trabajadores no les gusta ser capacitados y a muchos patrones no les gusta capacitar a sus empleados”*.

En las áreas de operación y producción, al cuestionar sobre problemas que se presentan durante el proceso, en la Micro empresas, un 40.4% menciona que se quedan sin acciones de solución ENAPROCE (2018), se entiende que por falta de alguna capacidad, ya sea financiera, operativa o de conocimientos, para el caso de las pequeñas empresas es un 13.5%, aspectos que pueden conllevar aspectos de capacidad intelectual, infraestructura, capacidad financiera, infraestructura, etc.

Seguimiento de indicadores; al analizar la información, se muestra que el 66.5% de las Micro empresas no realiza seguimiento o monitoreo alguno a indicadores de calidad ENAPROCE (2018), lo que denota la falta de interés en esta delicada área de la administración, ya que denota la falta de rumbo.

Liquidez: En aspectos monetarios, también se muestran diversas problemáticas, entre ellas la falta de capacidad para inversión, endeudamiento y sólo un pequeño porcentaje muestra la intención de invertir en equipamiento y tecnologías que mejoren sus condiciones actuales ENAPROCE (2018).

Vinculación y redes: la interacción de redes y cadenas de valor, han sido estrategias empresariales en los últimos años, con la finalidad de facilitar el flujo de la producción y la identificación y ampliación de los mercados y consumidores, el 95.4% de las empresas dicen no participar en cadenas de valor por desconocimiento en su mayoría, el 19.1% considera no necesario y un 15.5% no les interesa ENAPROCE (2018).

Aunque parezca incierto, existe un 22.5% de empresas que no les interesa crecer, los principales factores en un 47.7% es la satisfacción con lo que tienen, un 25 por no desear complicaciones administrativas y un 18% por temas de inseguridad, el otro 75% de empresas tienen deseos de crecer ENAPROCE (2018).

Financiamiento, en ese aspecto se muestra que de las Pequeñas y Medianas empresas, un 60% no aceptaría créditos bancarios y en el caso de las Micro empresas, un 74% también lo rechazaría, este elemento tiene un sinnúmero de condicionantes para su análisis, se puede suponer la falta de ingresos y no aceptar para evitar una falta de pago, la nula visión de crecimiento, el miedo al fracaso, el riesgo de crecer, la desconfianza a las instituciones, el alto costo del dinero, entre otras cosas. Pero no sólo radica en querer

aceptar un financiamiento, hay ocasiones en las que se podría querer o necesitar el financiamiento pero las condiciones de las instituciones no lo permiten, y de acuerdo a la encuesta, un 92.4% de micro empresas no tiene acceso a este tipo de catalizadores, en el caso de la pequeña y mediana empresa es un 76.8% de empresas. A lo anterior debemos sumar que durante el año 2020, cerca de un 40% de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas tuvieron complicaciones para poder atender sus deudas ENAPROCE (2018).

González (2011), hace un paneo en la introducción de su artículo, en el que menciona que aunque la composición de las grandes empresas (haciendo referencia a la equivalencia de participación), es menor en relación a las pymes, las grandes empresas son de capital extranjero (en su mayoría), son altamente desarrolladas en tecnología y recursos financieros por lo que no requieren de excesivos apoyos de las economías en donde se instalan su plantas productivas, ya que cuentan con conocimiento adquirido y desarrollado que les permite ser competitivas, en cuanto a las MiPyME's, señala que son empresas nacionales y que a diferencia de las antes mencionadas, aunque cuentan con capitales y oportunidades menores para desarrollarse, la aportación que hacen a la economía y generación de empleos, es mayor que las grandes corporaciones.

González (2011) hace la composición del análisis de México en el bloque de las PyME's del mercado de América Latina, y señala que tienen todas ellas ciertas características que comparten, y las enlista:

- Empresas de origen familiar.
- Crecimiento a través de reinversión de utilidades.
- Fondeo por inversiones del propietario, familiares y amigos.
- Generalmente el gerente es el propietario.
- Operaciones son locales (salvo contadas ocasiones)
- Tamaño depende a que industria pertenezcan.

De igual forma González (2011), enumera algunas desventajas:

- Bajo nivel educativo.
- Falta de capacitación y especialización.

- No cuentan con tecnología suficiente, o tecnología de punta.
- Baja capacidad para poder expandirse a mercado regional e internacional.
- El margen de utilidad que tienen es poco.
- La falta de apoyo gubernamental, así como la mala asignación de recursos.
- Dificil acceso a financiamientos.
- Falta de asesoramiento técnico adecuado.
- Falta de cultura de innovación y procesos.
- Falta de vinculación con el sector académico.
- Planean a menos de un año.
- No cuentan con diversificación de bienes o servicios que ofrece, generalmente son parecidos.
 - Sus ventas son locales y pocas veces regionales, debido a que sus ventas son insuficientes porque su capacidad de producción.
 - Las tecnologías con las que cuentan algunas son obsoletas, porque no cuentan con el capital necesario para adquirir tecnología de punta.

Finalmente González (2011), precisa que muy pocas pymes sobreviven cuando no tienen una adecuada gestión y que uno de los factores relevantes para enfrentar la competitividad, es la necesidad de tener un personal capacitado, se da mediante la inversión en capital humano puesto que este es una parte importante ya que a este se le atribuye los éxitos de la empresa, ya que es un factor esencial de la organización, para la realización de mejoras en procesos, administración, operatividad, etc.

Valencia et al. (2016), señala en su publicación los factores de fracaso desde la perspectiva de los emprendedores, en donde enmarca tres dimensiones de análisis, personales, organizacionales y el entorno, en donde especifica aspectos como actitudes, personalidad y aprendizaje en la dimensión “personales”, así como gestión, ejecución, equipo (personas), entre otros en “organización”, finalmente el contexto mexicano y la tecnología, entre otros en el “entorno”

Victoria Holtz, experta en liderazgo, ventas, factor humano, CEO de Moveminds Latinoamérica y también Presidenta de la National Speakers Association México, resaltó

que las empresas no fracasan por un mal producto, no tener una patente o no tener una buena ubicación, lo hacen por una mala gestión del talento.

“Todo tiene que ver con la gente y es ahí donde todos los que nos dedicamos a la cuestión del capital humano tenemos que fortalecerla y ver cuáles son aquellos focos rojos que nos dicen ¡Cuidado, es momento de hacer un cambio!” (párr. 16); expresó la especialista durante una ponencia para la National Speakers Association México IDConline (2020).

En la investigación realizada por Rivera et al (2017), Jerarquización de Factores que Inciden en el Fracaso de los Emprendimientos en Morelia, Michoacán; Jerarquizan factores (dimensiones) y construyen sus variables de investigación de acuerdo a la frecuencia resultada, en donde convergen importantes conclusiones. Una de ellas con el mayor porcentaje de frecuencia, es justamente lo referente a Factores de Capital Humano con mayor frecuencia, y problemas de organización con segunda relevancia en la tabla de variables (seis) que construyen para su análisis.

Resultando, Factores de Capital Humano los que presentan mayor nivel de importancia en el fracaso de emprendimientos. Las dimensiones que destacan en el análisis realizado son: falta de selección adecuada y falta de capacitación como las más relevantes de 10 dimensiones de análisis y resultados, situación que al igual que otros análisis los resultados de Talento Humano afectan diversos aspectos organizacionales que finalmente merman el comportamiento desempeño hasta el fracaso.

De igual forma, la investigación denominada “El fracaso de las micro, pequeñas y medianas empresas en Quintana Roo, México: un análisis multivariante” en el que Navarrete y Sansores (2011), señalan que: La Carencia de habilidades gerenciales, en donde los conocimientos administrativos y las habilidades de gestión son necesarios;

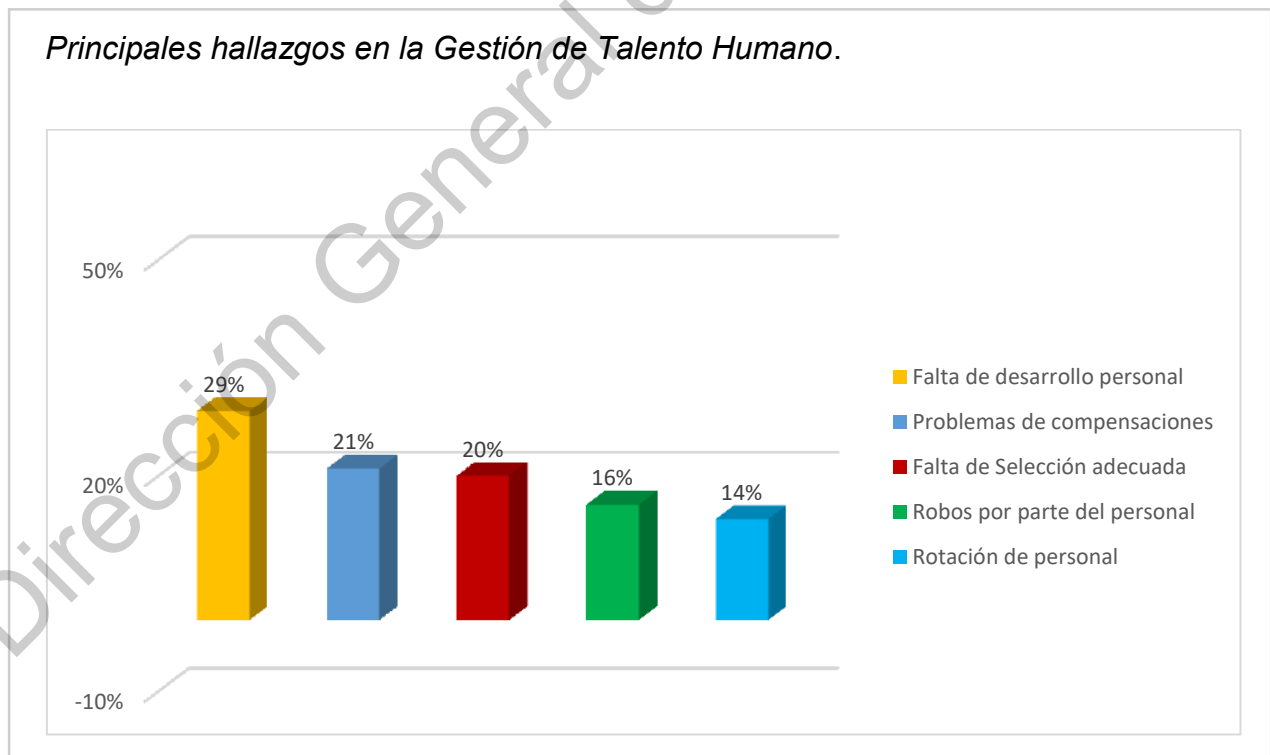
O noticias como: “Fracasan en México 75% de emprendimientos”, en las que menciona López (2016), la falta de indicadores, u objetivos, planeación deficiente y problemas de ejecución;

También en publicaciones de revistas electrónicas como *Entrepreneur.com* (2021), en las que mencionan entre algunas otras: Una estructura organizacional inadecuada así como sitios web especializados como el ejemplo *AltoNivel* (2018), en el que se señala entre otras, ignorar el talento humano.

Finalmente mencionaremos el INEGI quien al año 2020 muestra información relevante que seguramente hace años no afectaba a sectores económicos y son las situaciones de salud (pandemia) y que al menos en México, las enfermedades preexistentes y crónico degenerativas complicaron la salud de las personas. Por lo que se deberá agregar como causa de muerte de un gran número de empresas.

Failure Institute (2014), en su libro publicado determinan que encontraron en su investigación en un 30% de los casos de emprendedores, es la falta de desarrollo del personal, planes de capacitación adecuados. Revistiendo la falta de claridad de los objetivos del negocio. Situaciones que enmarcan de las principales causas que causan el fracaso de empresas como se puede observar en la figura 2.

Figura 2



Fuente: Adaptado de Failure Institute, 2014.

En el análisis de la literatura de Reynoso (2014), resalta que la mayor área de cambios es en la estructura de relaciones laborales con el concepto de empresa, pues actualmente las empresas se caracterizan por su volatilidad, la veloz adaptación a las necesidades de un contexto económico de apertura indiscriminada de mercados, una mayor competencia nacional e internacional, así como la incorporación de nuevos medios de comunicación, que les exige flexibilidad extrema y reacción inmediata a los cambios de su entorno.

Zarazúa (2019), analiza la gestión del capital humano en el contexto mexicano, en su artículo establece una crítica totalmente acertada y constructiva que es referente a las costumbres y conductas de empresarios y empleados, expone que:

La realidad que se muestra en nuestro país determina que a muchos trabajadores no les gusta ser capacitados y a muchos patrones no les gusta capacitar a sus trabajadores.

Esto es, que no hay una cultura de enseñanza aprendizaje ni en las empresas ni en los trabajadores. Datos que se muestran en la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas ENAPROCE (2015), realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2019), señala que en materia de capacitación, los porcentajes de empresas que no capacitan son muy elevados.

En el análisis multivariante de la investigación realizada en MiPyME's en Quintana Roo Navarrete y Sansores (2011), muestra los resultados obtenidos y menciona que se identificaron como factores que inciden en la decisión de cierre de las PYME la competencia, la planeación estratégica, el conocimiento del mercado, la administración financiera y la administración de los recursos humanos, siendo la administración estratégica la más importante, situación que de manera indirecta tiene que ver con la gestión del talento humano y la gestión administrativa.

Señala Reynoso (2014) que en el año 2012, en México se incorpora a la Ley Federal del Trabajo;

“el denominado outsourcing (subcontratación o contratación vía terceros) en la que reconoce a dos potenciales patrones: uno directo, denominado contratista, que es quien ejecuta obras o presta

servicios con sus trabajadores bajo su dependencia, a favor de un patrón indirecto, denominado contratante, que puede ser persona física o moral, y que es quien fija las tareas del contratista y lo supervisa en el desarrollo de los servicios o la ejecución de las obras contratadas.” (p. 150).

Pretendiendo ser un mecanismo que para solucionar diversas situaciones de la gestión de las personas en las organizaciones, en las que realmente se requiere de ardua tarea y gestión administrativa para poder tener el control de las plantillas de trabajadores.

Sin embargo se debe precisar, que se inició una oleada de malas prácticas que ponen en indefensión total a los empleados, con riesgos a los derechos laborales, antigüedad, prestaciones y se le ha obtenido provecho de lagunas legales, a pesar de que la regulación del outsourcing presentaba ciertas formalidades como contratos entre empresas, delimitación referente a los trabajos que realizará la contratista respecto de aquellos que lleva a cabo la contratante, y una serie de obligaciones para el contratante al inicio y durante los trabajo lo anterior de acuerdo a Mexicanos Contra la Corrupción MCCI (2020).

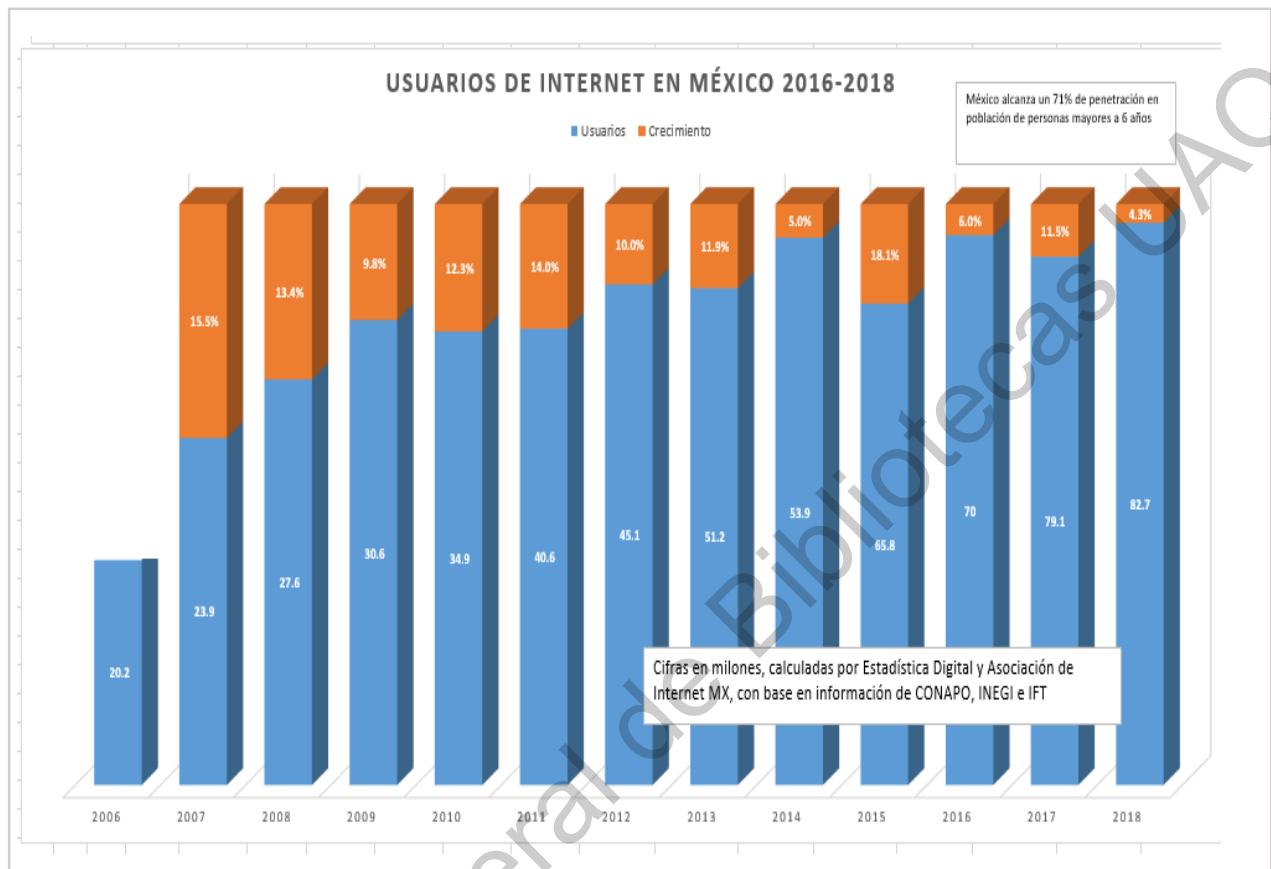
Pero no fue suficiente pues lamentablemente las figuras sindicales también se vieron mezcladas en malas prácticas con respecto de la transparencia en pagos, gozando de privilegios que otorgan a las figuras sindicales de no tener la obligación de transparentar el manejo de fondos además de haber abusado de la subcontratación Mexicanos Contra la Corrupción MCCI (2020).

Este apartado de outsourcing, revela mucho acerca de las desventajas para las personas poseedoras de talento humano, que en muchas situaciones laborales que se les presentan, actúan con cierto desapego y falta de compromiso para la empresa que presta sus servicios; por otra parte existen factores que se encuentran en el macroambiente, por ejemplo, los factores tecnológicos.

De acuerdo con el Estudio de hábitos de los usuarios de Internet en México, Asociaciondeinternetmx (2019), al año del reporte existen 82.7 millones de mexicanos mayores de seis años conectados a la red. Esto equivale a decir que siete de cada 10 mexicanos tienen acceso a Internet. En 12 años, la cantidad de internautas ha pasado de 20.2 millones de usuarios a la cifra actual, que representa 71% de penetración en el país, como puede observarse en la figura 3.

Figura 3

Usuarios de Internet en México, 2006-2018.



Fuente: Adaptado de Asociación de internet mx (2019), [https://irp-](https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/14%2BEstudio%2Bsobre%2Blos%2BHa_bits%2Bde%2Blos%2BUsuarios%2Bde%2BInternet%2BEn%2BMe_xico%2B2018%2Bversio_n%2Bpu_blica.pdf)

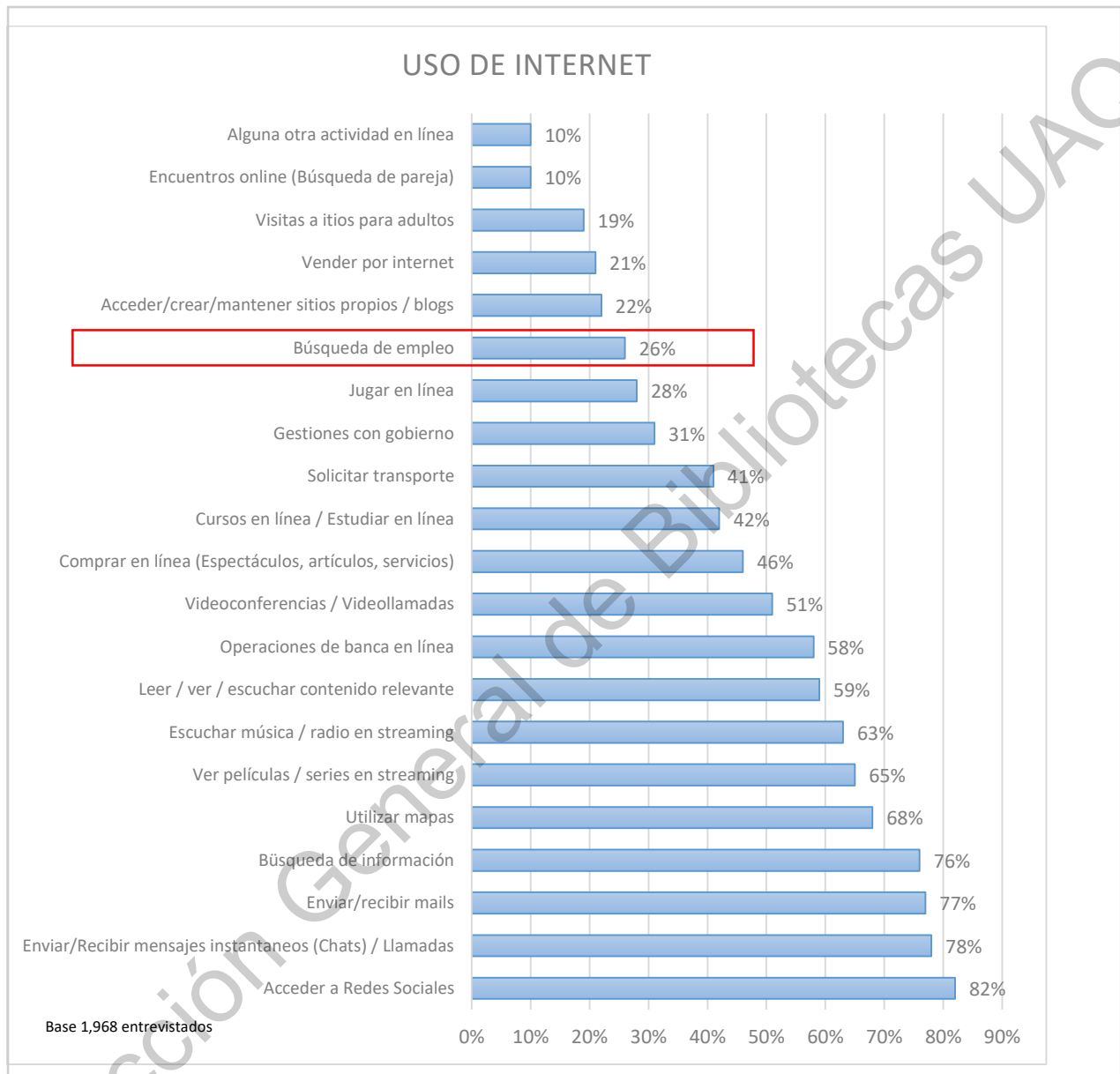
[cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/14%2BEstudio%2Bsobre%2Blos%2BHa_bits%2Bde%2Blos%2BUsuarios%2Bde%2BInternet%2BEn%2BMe_xico%2B2018%2Bversio_n%2Bpu_blica.pdf](https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/14%2BEstudio%2Bsobre%2Blos%2BHa_bits%2Bde%2Blos%2BUsuarios%2Bde%2BInternet%2BEn%2BMe_xico%2B2018%2Bversio_n%2Bpu_blica.pdf).

De acuerdo a la métrica de las actividades en internet, un 26% de los usuarios en internet, busca empleo a través de medios electrónicos, lo que responde a un número estimado de más de 20 millones de personas como se muestra en la figura 4, siendo las actividades predominantes:

- El acceso a redes sociales
- Enviar / recibir mensajes
- Enviar recibir correos

Figura 4

Usos de Internet en México, 2006-2018.



Fuente: Adaptado con base en Asociación de internet mx (2019), [https://irp-](https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/14%2BEstudio%2Bsobre%2Blos%2BHa_bits%2Bde%2Blos%2BUsuarios%2Bde%2BInternet%2Ben%2BMe_xico%2B2018%2Bversio_n%2Bpública.pdf)

[cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/14%2BEstudio%2Bsobre%2Blos%2BHa_bits%2Bde%2Blos%2BUsuarios%2Bde%2BInternet%2Ben%2BMe_xico%2B2018%2Bversio_n%2Bpública.pdf](https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/14%2BEstudio%2Bsobre%2Blos%2BHa_bits%2Bde%2Blos%2BUsuarios%2Bde%2BInternet%2Ben%2BMe_xico%2B2018%2Bversio_n%2Bpública.pdf)

En el “Estudio de barreras de acceso a Internet en México”, Asociaciondeinternetmx (2019), la principal barrera de acceso a Internet en México sigue siendo la velocidad de navegación. Específicamente, en el segmento de usuarios de más de 34 años, la barrera primordial es que no saben usar la herramienta, mientras que en el segmento de 17 años o menos, una de sus principales barreras es el costo elevado del segmento.

A nivel laboral, las personas ya tenían cierta interacción con bolsas de trabajo virtuales, y un gran apego a redes sociales que se debe mencionar es una de las principales maneras de diseminar información por el alcance masivo y continuidad de las personas en su conectividad, así lo han demostrado diversos estudios de la asociación de internet de México (2019), podemos ver que en la actualidad es más fácil para las personas localizar ofertas de empleo de empresas en cualquier parte del mundo simplemente sentados en una computadora, situación que hace algunos años no sé habría pensado lo fácil que es hoy interactuar con el exterior a través de un dispositivo electrónico en la comodidad del hogar, migración de mano de obra, video capacitación, teletrabajo, entre otras cosas; como la gestión del talento humano.

Para observar la Gestión del Talento Humano se hace una mirada en retrospectiva del desarrollo de la misma administración y sus corrientes, para el análisis de tales motivos, nos referiremos a la Escuela del Comportamiento Humano, corriente que surgió derivado de las reacciones negativas de los trabajadores frente al taylorismo y a los resultados mediocres de su aplicación, señala Münch (1990).

Conocida también como la escuela de las relaciones humanas, buscaba otorgar mayor reconocimiento al hombre, de acuerdo a Münch (1990), haciendo la conducta del hombre el punto focal de la acción administrativa.

Dichas teorías surgieron a partir de las investigaciones que Elton Mayo realizó en Hawthorne a mediados de los años 20 en donde estudió los efectos de las diferentes condiciones ambientales y psicológicas en relación con la productividad del trabajador. El estudio en mención sorprendió con los resultados encontrados para ese entonces, ya que de acuerdo a Münch (1990), dicho enfoque trata de desarrollar un concepto más humano de la naturaleza de la administración. En donde el punto de vista del hombre máquina es sustituido por el hombre que merece un trato de justicia y dignidad. Señala

Münch (1990), que la aportación de Elton Mayo es muy grande, ya que todas las nuevas corrientes administrativas se basan en esta escuela. Determinando que la administración que no toma en cuenta al elemento humano está condenada al fracaso.

Jericó (2008), revela en su libro que la gestión del talento en las empresas es compleja y sutil, y tiene como ingredientes imprescindibles el saber identificar, captar, desarrollar y retener el talento. Saber llevar a cabo todas estas operaciones no es fácil. Asimismo menciona que existen empresas que son grandes captadoras del talento y pero no aciertan a desarrollarlo o retenerlo. Por lo que es con el tiempo es más valioso el liderazgo capaz de balancear todas estas labores con el talento humano con fines del desarrollo de las organizaciones y de las personas y señala aspectos importantes.

Importancia de la Gestión del Talento Humano en las Organizaciones

Rescatar una frase que retoma Holden (2007), en su obra, en donde menciona al ejecutivo en jefe de ABB, Percy Barnevik, dijo en algún momento:

“El éxito es 5% estrategia y 95% ejecución” (p. 83).

Dicha frase que tiene mucho sentido, pues la parte de diseño estratégico puede ser la mejor, pero sin una correcta ejecución y en general cualquier tarea con una mala ejecución, el resultado será siempre un desastre.

La razón de ser de los gerentes de recursos humanos emana de la cadena de servicio-ganancia y su vínculo entre la satisfacción del empleado y la satisfacción del cliente, Recursos Humanos debe ayudar a toda la gente a alcanzar resultados extraordinarios a través de la gente.

Holden (2007), asegura en su obra literaria que se demuestra que los especialistas en personal pueden jugar un papel indispensable en la creación de valor agregado para los involucrados de una organización.

Menciona Holden (2007) que se puede hacer lo anteriormente señalado únicamente *“Inyectar más humanidad en el centro de trabajo y traducir los valores adecuados en*

acciones adecuadas” (p. 116). Puntualiza que *“la acción sin filosofía es un arma letal”* (p. 116) y señala la frase a Soichiro Honda *“La filosofía sin acción es una pérdida de tiempo”* (p. 116). Es así que la importancia de contar con un Sistema de Gestión de Talento Humano Eficiente.

Gallardo-Gallardo (2011), señala textualmente que el incremento en la importancia de la gestión del talento es debido al hecho que *“se dice que es fundamental para el éxito de una organización, poder brindar una ventaja competitiva a través de la identificación, el desarrollo y la redistribución de empleados exitosos”* (p. 11) que retoma de Iles et al. (2010), así mismo señala una frase de Hatum (2010), en la que menciona que la gestión del talento *“actualmente está relacionado con la sostenibilidad de una empresa”* (p. 3). De igual forma en su artículo expone diversas definiciones de autores que al igual que diversos autores de habla hispana envuelven el tema de gestión de talento humano dando por hecho las definiciones abordando el tema desde el cómo y no de su mismo significado y la importancia de definirlo y eso conlleva a que en diversos escritos simplemente se sustituye talento por capital o por competencias o bien por gente o trabajadores de una empresa.

Gallardo-Gallardo (2011), refiere al gerente general de la cadena de hoteles Ritz-Carlton quien señala que sintetiza de una manera extraordinaria el hecho de referirse a una organización completa como el talento y su reemplazo de la gente, pues en ese caso afirma que *“el servicio proviene de la gente”* (p. 11), y enfatiza la importancia de seleccionar a las personas correctas para tener éxito. Otros autores que refiere en su artículo se basan en el hecho de las economías basadas en el conocimiento en donde señalan que los empleados han asumido la responsabilidad de agregar valor a sus actividades diarias. Otros enfoques en su publicación, refieren a algo que no puede ser enseñado o transmitido como: el juicio, la actitud, el carácter; no como el conocimiento que se da con base a la experiencia y aprendizaje.

2.3 Modelos de Gestión del Talento Humano

La complejidad que conlleva planear, organizar, dirigir, supervisar, retroalimentar, atender aspectos vinculados a las relaciones laborales, formación, desarrollo y cómo interactúan entre otras tantas, ha obligado a los estudios de la administración a ordenar y esquematizar aspectos mínimos que se deberían considerar para la conformación de estructuras organizacionales y procesos para la gestión de las personas, han sido denominados modelos de gestión de talento humano.

En el presente apartado se abordan propuestas de modelos para el área funcional de recursos humanos, siendo señalado con sus diversos enfoques como administración de personal, administración de recursos humanos, administración de talento humano, hasta llegar a la gestión de talento humano como se aborda en la presente investigación.

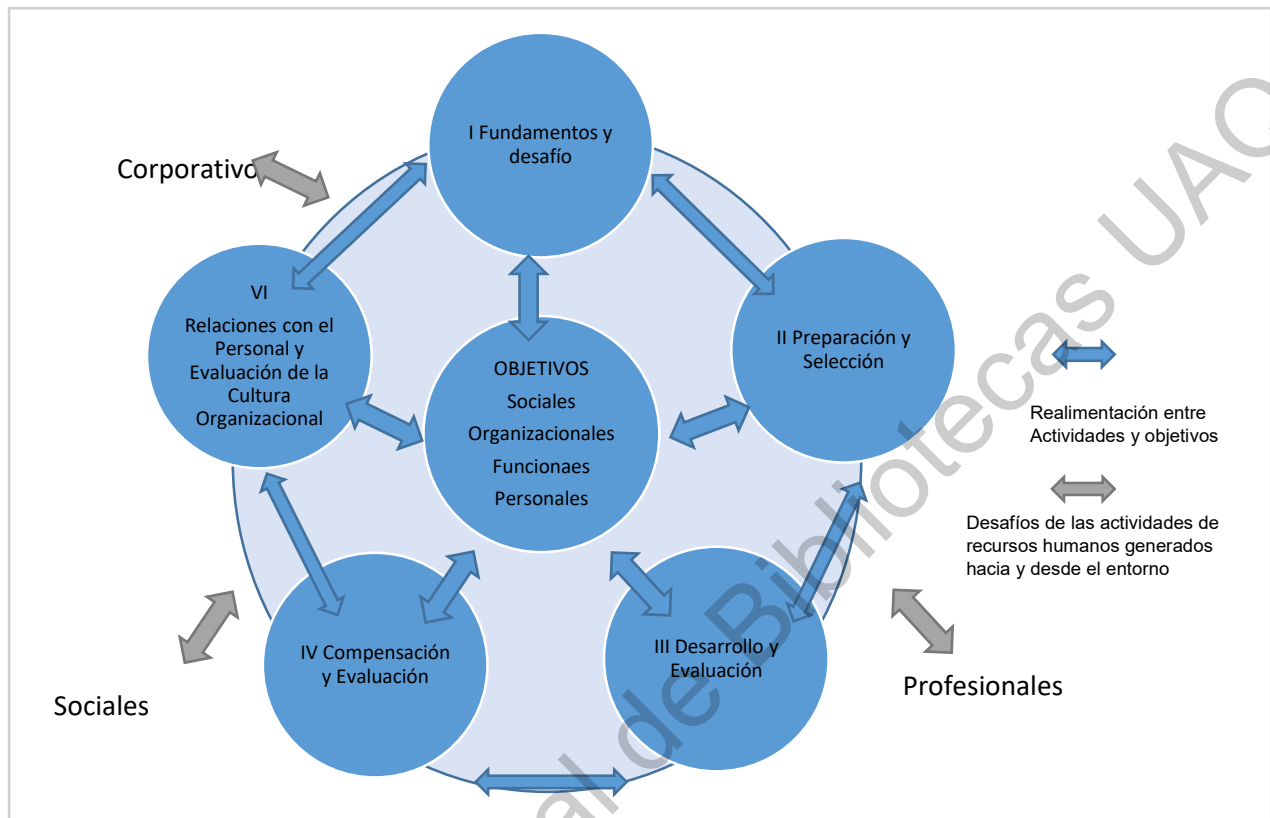
Es de suma importancia comprender que no se trata solamente de un cambio de redacción o un cambio de estilo (Jericó 2008), se trata de un cambio profundo en la administración con un enfoque humanista valorando de una manera más estratégica la importancia del conocimiento, cualidades personales, habilidades y destrezas que contribuyen la generación de ventaja competitiva y al logro de los objetivos estratégicos de la organización, su desarrollo y consolidación en el mercado en el que se desarrolla.

Y destaca que el talento es escaso y además cada vez más exigente, el estudio que realizó con datos de la Comisión Europea, señalaban 3 millones de puestos vacantes, en donde acuña el término "compromiso" como una variable débil en las nuevas generaciones remarcando la importancia de y la bidireccionalidad que debería acompañarle.

Wherther y Davis (2008), proponen el sistema que observa en la figura 5, señalan que cuando diversas actividades o entidades están relacionadas entre sí, forman un sistema que interactúa entre sí, remarcando el sistema organizacional compuesto por divisiones, áreas, departamentos, etc., remarcan que las actividades de administración del capital humano están totalmente relacionadas y que los desafíos de la organización afectan directamente al sistema.

Figura 5

Modelo de Sistema de Administración de Recursos Humanos.

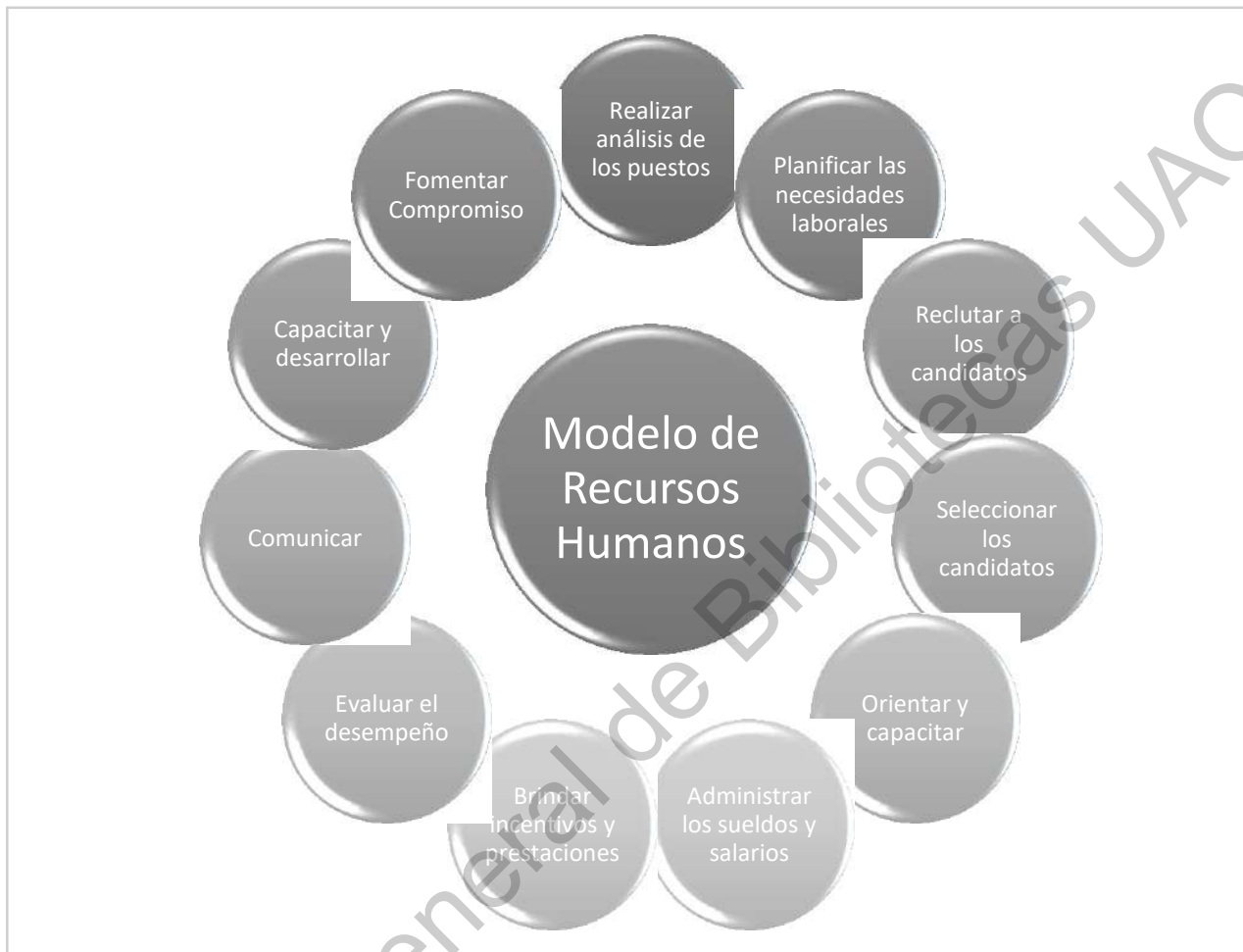


Fuente: Adaptado de Administración de Recursos Humanos (p. 21) por Wherther, William B. y Keith Davis 2008. McGrawHill Interamericana.

Dessler y Varela (2011), afirman que la administración de personal se refiere a las prácticas y políticas que se requieren para cumplir con los aspectos relativos a las personas y enuncia algo muy relevante para este estudio, señala que “La administración de recursos humanos en negocios pequeños no representa tan sólo una versión reducida de la administración de recursos humanos en” (p. 20) y por lo tanto, su administración se vuelve informal. Menciona además que las pequeñas empresas tienden a recurrir a prácticas de reclutamiento “poco imaginativas” además de utilizar poca o ninguna capacitación formal. En su obra muestran el modelo de Recursos Humanos que se puede observar en la figura 6.

Figura 6

Modelo de Administración de Recursos Humanos.

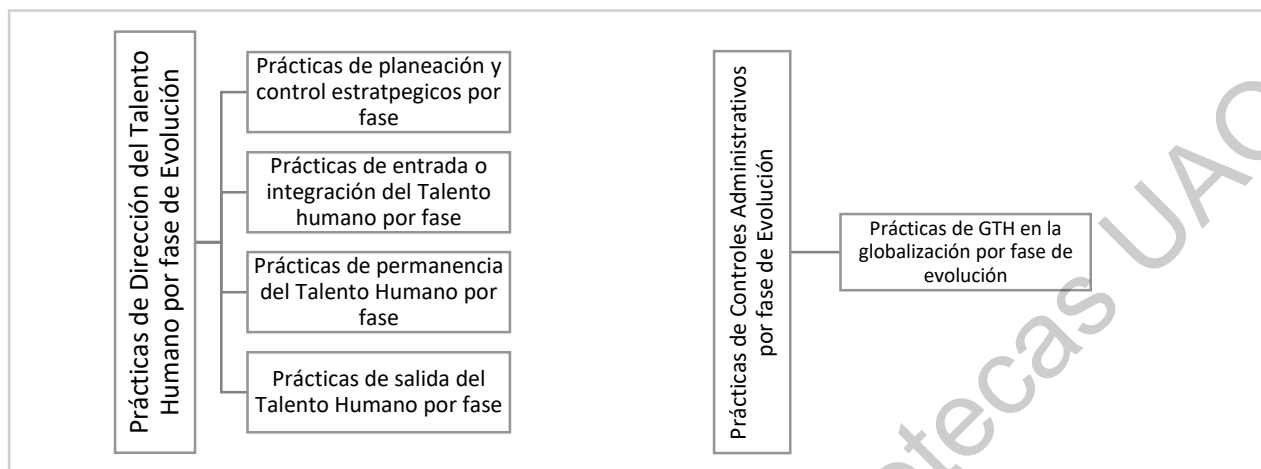


Fuente: Adaptado de Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano. Pearson Education (p. 16) por Dessler y Varela 2011.

Para Liquidano (2012) la variable contexto organizacional es crítica con respecto al modelo de gestión que adquiere la organización, en donde el giro, tamaño, antigüedad, mercado, origen de capital, posición en el mercado, su enfoque competitivo, la tecnología y el enfoque organizativo tienen una relación significativa con las fases de evolución de la gestión de recursos humano. Asimismo cita a Chiavenato (2003) en el que declara que "En esta relación funcional, las variables ambientales se consideran variables independientes en tanto que las técnicas administrativas se toman como variables dependientes dentro de una relación funcional". Así se muestra en la figura 7.

Figura 7

Modelo de Administración de Recursos Humanos.



Fuente: Adaptado de Gestión de Talento Humano – de la fase administrativa a la gestión del conocimiento. Instituto Tecnológico de Aguascalientes (p. 92) por Liquidano 2009.

Por su parte Reza (2010), muestra el enfoque de sistemas aplicado a la Gestión de Recursos Humanos y señala que para comprender mejor la complejidad de la gestión del capital humano para explicar a una organización señalando los siguientes elementos: Insumos, Proceso, Producto, Retroalimentación, Macro-ambiente, mismo que se muestra a continuación en la figura 8.

Figura 8

Sistema Macro-ambiente.

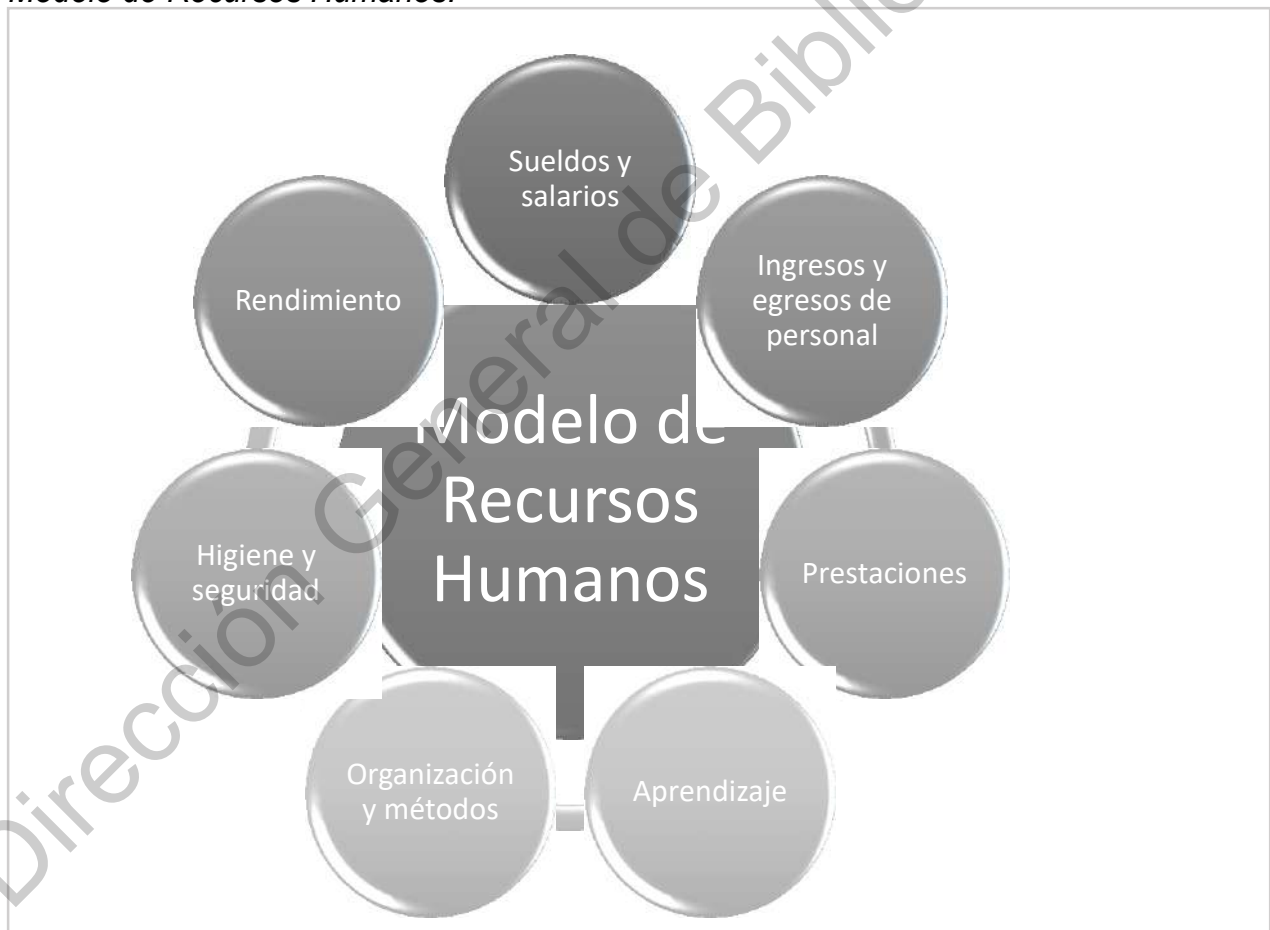
Macro-ambiente			
Ingreso / entrada	Permanencia / proceso	Egreso / salida	
<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Selección • Contratación • Inducción 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo • Capacitación • Sueldos y salarios • Prestaciones y servicios • Relaciones laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Jubilación • Renuncia • Abandono • Despido • 	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias • Incapacidades • Muerte
Retroalimentación			
Macro-ambiente			

Fuente: Adaptado de Gestión Efectiva de Recursos Humanos en las Organizaciones – un enfoque sistémico. Panorama (p. 36) por Reza 2010.

Reza (2010), describe el macrosistema, en donde desde el ingreso de insumos al proceso, su procesamiento o transformación así como en su salida y retroalimentación. En este sentido, el insumo será el ingreso del personal de la organización, el cual permanecerá determinado tiempo y por último saldrá el proceso productivo por diversas circunstancias. En consecuencia, podemos observar cuatro sub sistemas: ingreso, permanencia, egreso, retroalimentación, todos ellos enmarcados en el sistema macro- envolvente y describe el modelo de recursos humanos que considera pertinente como se muestra en la figura 9.

Figura 9

Modelo de Recursos Humanos.



Fuente: Adaptado de Gestión Efectiva de Recursos Humanos en las Organizaciones – un enfoque sistémico. Panorama (p. 48-59) por Reza 2010.

Puchades (2019), sugiere los elementos de la figura 10 en su modelo.

Figura 10

Modelo de Gestión de Talento Humano.



Fuente: Adaptado de Talento humano: definición, proceso y tendencias. <https://negokai.com/talento-humano-definicion-proceso-y-tendencias.html> por Puchades 2010.

Ugarte et al. (2015), sugieren los elementos de la figura 11 en su modelo.

Figura 11

Modelo de Gestión de Talento Humano.



Fuente: Adaptado de La administración del talento humano. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html> Ugarte et al. 2015.

Para finalizar esta sección de la investigación, es importante señalar que aunque se han revisado diversos artículos, publicaciones en sitios especializados, sitios del gobierno y literatura en general, no se encontró información particular y profunda acerca de la(s) problemática(s), en temas de gestión administrativa, ya que no se publican instrumentos de levantamiento que permitan conocer a detalle las dimensiones que se cuestionaron en cada una de las dimensiones que se establecen como problemáticas, por lo tanto se espera que la presente investigación contribuya con información medular en la dimensión de las personas.

2.4 Gestión de la tecnología

La concepción del cambio y su dinámica había estado presente desde siempre, sin embargo de la década de los 90's a la fecha, la dinámica de cambio ha incrementado su velocidad y la intensidad, dando paso a aspectos que se comenzaron a denominar "disruptivos". Señala Chiavenato (2002), que aunque el cambio siempre ha existido en la historia de la humanidad, no había tenido la magnitud y la rapidez y enlista factores de cambio que convergen de manera conjunta y sistémica que producen cambios que se pensaban inimaginables y que originan imprevisibilidad, e incertidumbre en las organizaciones, entre ellos cambios económicos, demográficos, ecológicos, tecnológicos, sociales, culturales, jurídicos, políticos y aspectos socio-técnicos, en los que se juega parte importante de la productividad y competitividad empresarial.

Solleiro y Castañón (2016), puntualiza que:

"la gestión de la tecnología es el conjunto de técnicas que permite la identificación del potencial y los problemas tecnológicos de la empresa, con el fin de elaborar e implantar sus planes de innovación y mejora continua, a efecto de reforzar su competitividad" (p. 26).

De acuerdo a Solleiro y Castañón (2016), la era moderna estampa un reto especial en las últimas décadas en donde se han expuesto las unidades económicas a mercados globales que exigen el desarrollo de habilidades directivas y la renovación de sus capacidades e innovación en sus productos o servicios, forjando diferenciales especiales ante la competencia; denominadas ventaja competitiva.

Porter (1991), como se citó en Solleiro y Castañón (2016) señala que:

“Desde el punto de vista de la empresa, la competitividad se relaciona con el conjunto de actividades involucradas en la cadena de valor que contribuyan a aportar valor para el cliente, lo que puede manifestarse en una forma más eficiente de realizarlas o bien, de una manera en que sea posible agregar valor que los competidores” (p. 31).

De igual forma, retoma un aspecto de suma importancia para la empresa en la era moderna; Porter (1991), como se citó en Solleiro y Castañón (2016) puntualiza que:

“La competitividad mantiene un estrecho vínculo con el uso de la tecnología al propiciar ventajas competitivas basadas en innovación que hoy en día es considerada como la práctica más determinante de un negocio exitoso, además de la implantación de estrategias genéricas de bajo costo, diferenciación o especialización” (p. 31).

De lo anterior se desprenden elementos básicos para la gestión y que se plasman como las seis funciones que son esenciales para que exista gestión tecnológica, Inventariar, Vigilar, Evaluar, Enriquecer, Asimilar, Proteger, Solleiro y Castañón (2016).

Una de las tecnologías que si bien no es nueva pero durante el año 2020 fue la herramienta que permitió mantener la conectividad de las personas debido a la contingencia sanitaria, es el internet. Herramienta que sin duda alguna revolucionó la manera de vivir y a la fecha sigue tomando fuerza a través de la innovación y desarrollo tecnológico en el sector de las telecomunicaciones; de acuerdo a Bello (2021), fue hasta 1990 cuando se inauguraron las primeras tiendas en línea en los Estados Unidos de Norteamérica; siendo así, más de 30 años de desarrollo para llegar a lo que conocemos ahora y que es evidente que aún hay mucha evolución pendiente.

Ramos (2014) por su parte señala que internet ha modificado los mercados y desarrollado perfiles varios de consumidores y esto ha generado a su vez que las empresas deban replantear sus estrategias, y los procesos de compra y venta de sus productos y servicios. Siendo un escenario complejo la “virtualidad”, impulsa a las organizaciones de manera paulatina o vertiginosa a que ingresen al entorno virtual, en donde es necesario contar con estrategias de gestión y eficiencia para poder crecer y atender adecuadamente a los clientes y potenciales consumidores. Ramos (2014)

puntualiza que el internet es un medio que ha virtualizado la estrategia para cubrir soluciones específicas a mercados segmentados.

Prahalad y Krishnan (2009), como se citó en Ramos (2014);

“La transformación de los negocios es originada por la globalización integrada a través de la digitalización y la conectividad ubicua, las cuales se gestionan para crear valor a los mercados que atienden las organizaciones para mejorar sustancialmente su competitividad. Es un hecho que el internet ha originado cambios en la vida de las personas, de los consumidores, y en la forma de administrar las organizaciones privadas y públicas. Los cambios son casi instantáneos y están provocando que los ciclos de vida de los servicios y productos se reduzcan.” (p. 20)

Es así que la evolución tecnológica en todas sus ramas, obliga aún más a mirar hacia el futuro; la postura de los emprendedores y empresarios, debe encaminarse hacia el cambio a través de adopción, adaptación e impulso de cambios estratégicos (en internet) en los procesos que favorezcan y beneficien a las actividades administrativas y de gestión de una organización, hará que sea una organización eficaz y eficiente y centrada en las áreas estratégicas de la organización.

Como señala acertadamente Porter (2001);

“El internet es una nueva tecnología extremadamente importante y no es una sorpresa que ha recibido mucha atención de emprendedores, ejecutivos, inversores y observadores de negocios. Atrapados en el fervor, muchos han asumido que el internet cambia todo, revitalizando las viejas reglas acerca de las compañías y la competencia obsoleta. (párr. 1)

Con todo lo anterior, la presente investigación ha buscado contemplar el elemento básico de alta consideración evolutiva para proporcionar a la micro y pequeña empresa de México una plataforma tecnológica basada en servicios en la nube que a través de una mínima inversión puedan acceder a un “Kiosco” tecnológico con la mayor estructura especializada en gestión de talento humano.

3. MARCO METODOLÓGICO

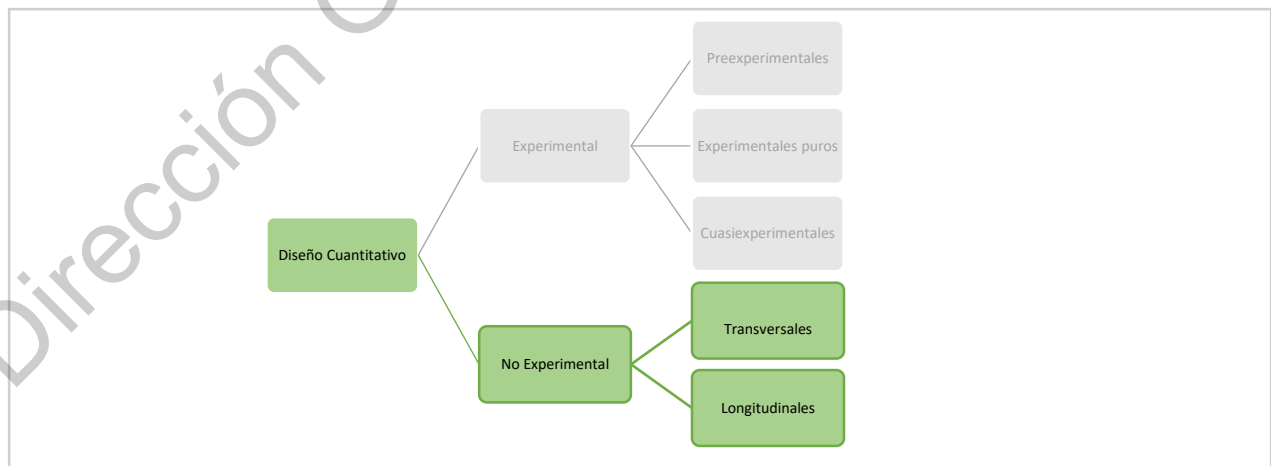
Es importante precisar que la investigación ha sido realizada considerando los elementos teóricos mostrados en el capítulo 2 (Marco Conceptual) en el que se detallan aspectos metodológicos de estudios realizados con características similares en donde se determinan dimensiones para el análisis adecuado de las unidades de estudio.

3.1 Aspectos conceptuales y diseño de la investigación

De acuerdo a Hernández (2018), el término diseño refiere a la estrategia concebida para obtener la información que se desea con el propósito de responder al planteamiento del problema. De tal forma que la presente investigación, se ha de abordar bajo el enfoque de la ruta cuantitativa, asimismo, indica que dicho método es apropiado cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar la hipótesis; y señala que los datos se encuentran en forma de números (cantidades) y por tanto, su recolección se fundamenta en la medición (de las variables contenidas en la hipótesis); dicha medición debe ser con métodos estadísticos, de tal manera que permita describir, explicar, predecir y determinar las causas del fenómeno o fenómenos investigados, como se puede observar en la figura 12.

Figura 12

Clasificación de los diseños cuantitativos



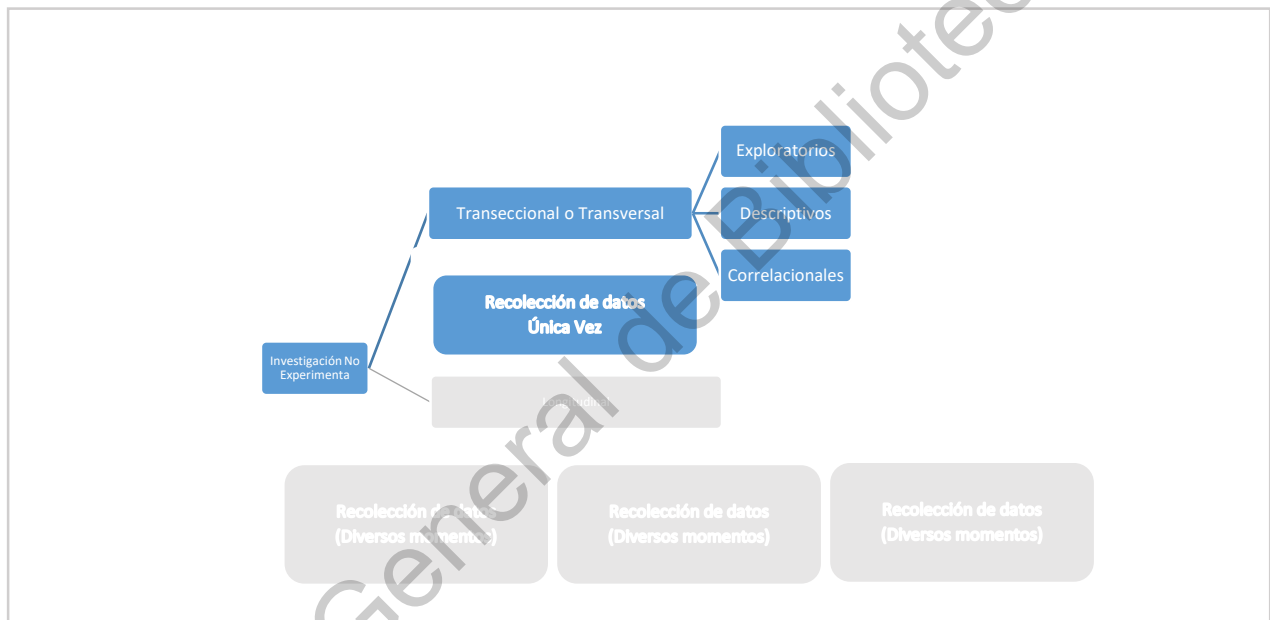
Fuente: Adaptado de Metodología de la Investigación – las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

McGrawHill Education (p. 151). Hernández 2018

La investigación es de alcance descriptivo - explicativo, es decir los límites conceptuales y metodológicos continuando con la línea del modelo propuesto por Hernández (2018), en el que puntualiza que dicho alcance tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado, asimismo los estudios descriptivos explicativos: definen, miden variables y las caracterizan; además cuantifican y muestran con precisión las dimensiones de un fenómeno, problema o suceso.

Figura 13

Investigación no experimental



Fuente: Adaptado de Metodología de la Investigación – las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGrawHill Education (p. 176). Hernández 2018

Es importante señalar que la investigación es de tipo no experimental como se muestra en la figura 12, lo anterior de acuerdo a la literatura especializada de Hernández (2018), en donde puntualiza que este tipo de investigación se realiza sin la manipulación deliberada de las variables de estudio, sino que se observan y miden tal como se dan en su contexto natural siendo aplicado de manera transversal, en donde se busca indagar el estado de una o más variables en una población en un tiempo determinado. Teniendo

como objeto de estudio de la investigación está relacionado a la identificación y condición de las variables tecnológicas, humanas y de procesos aplicados en micro y pequeñas empresas en México para la gestión de talento humano; para ello ha sido a través de fuentes documentales y vivas por medio de una encuesta electrónica en la que se recaban datos necesarios y relevantes para identificar la problemática que se puede presentar en la micro y pequeña empresa y que dicho análisis contribuya a conformar una propuesta de modelo tecnológico de gestión de talento humano para dichos sectores, respondiendo así al planteamiento del problema.

Para la construcción metodológica de la presente investigación, se ha tomado como referente el marco teórico y las investigaciones realizadas por los autores señalados en el capítulo 2, en los apartados 2.2.6, 2.2.7 y 2.2.8; a continuación se pueden observar los detalles en la tabla 4:

Tabla 4

Metodología

Tipo	No Experimental	Sin manipulación deliberada de las variables de estudio, sino que se observan y miden tal como se dan en su contexto como se señala en las investigaciones de Rivera et al (2017) y Navarrete y Sansores (2011)
Por la fuente de obtención de la información	Documental y viva	La formulación de un instrumento para obtener información de las personas en posiciones estratégicas de las unidades económicas, como se señala en el apartado 2.2.8 a través de los estudios de INEGI - ENAPROCE (2018).
Por el número de variables	Multivariante	Analiza más de una variable como se muestra en el apartado 2.2.8 a través de los estudios de Navarrete y Sansores (2011),
Por el enfoque	Cuantitativo	Medir de los resultados obtenidos.

Continuación...

Por el nivel de análisis	Explicativo	Explicar la condición de las variables para la gestión del talento humano en las unidades económicas y su condición. Como se señala en los objetivos de la presente investigación.
Por la época de estudio	Moderno	Mostrar el grado de afectación de las variables en la actualidad, de acuerdo a la época señalada en la cronología de la tabla 1.
Por el periodo de observación	Transversal	Realizar levantamiento de datos en un solo momento.
Tipo de estudio	Descriptivo Explicativo	- Describir el análisis realizado para la medición de las variables y la situación que generan para la gestión del talento humano en las unidades económicas.
Por el objeto de estudio	Investigación aplicada	Busca, identificar y resolver los problemas que pueden presentarse en la gestión del talento humano en las unidades económicas.

Fuente: Elaboración propia.

Para continuar con la construcción del proceso metodológico de la investigación se realizó la identificación de las dimensiones y variables bajo las consideraciones planteadas a continuación:

“la operacionalización de conceptos/variables permite por una parte, la elaboración de los instrumentos de medida, convirtiendo los indicadores en ítems o elementos de observación. Igualmente facilitan otro proceso, como es la construcción de índices, al mostrar de una forma esquemática todo el contenido de la investigación facilitan la visión global que permite hacer el camino

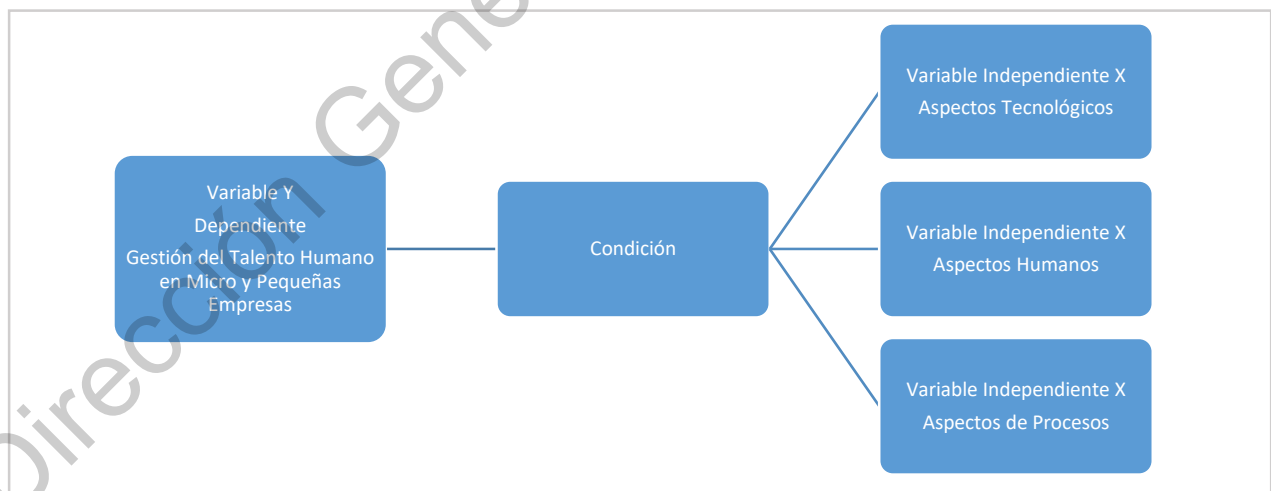
de vuelta... es decir recomponer la información recabada para integrarla en una “explicación” de cada una de las dimensiones y conceptos.” (Reguant y Martínez-Olmo, 2014, pág. 3)

Por lo que dentro de la delimitación del problema, han sido contenidas en los objetivos planteados en la investigación, por lo que se puede observar en la figura 14 lo que Reguant y Martínez-Olmo (2014), señalan como las estrategias de medida (variables), de igual forma con base en lo mencionado en el apartado 3.5 que precisa sobre la exactitud de la medición. Ya que aunque podrían parecer conceptos abstractos, el instrumento está orientado a poder medir y cuantificar la información para poder dimensionar la situación que guardan las variables objeto de la investigación.

Y como se enuncia en el marco teórico a través de las experiencias el análisis y estudios realizados al sector en los apartados 1.2.7 y 1.2.9 se hace relevante observar la tecnología como elemento de potencial y diferencial, al ser humano como ente fundamental de la operación y los procesos como aspecto básico para la operación y logro de objetivos estratégicos.

Figura 14

Variables



Fuente: Elaboración propia.

En alcance a lo anterior y con base a las teorías de la literatura que ha servido de base se construye derivado de Valencia et al. (2016), Rivera et al (2017), Failure Institute

(2014), así como Navarrete y Sansores (2011). En donde a través del método de encuestas construyen sus investigaciones, se desarrolló de igual manera un instrumento para la presente investigación.

3.2 Instrumento

Como se mencionó en supra líneas; la técnica de levantamiento de información ha sido la encuesta (electrónica), por brindar algunos aspectos que agilizan o facilitan ciertos procedimientos, por ejemplo:

- Facilidad para la entrega
- Disponibilidad 24/7 del instrumento para los encuestados
- Cero costos de traslado
- Facilidad para la codificación
- Base de datos en tiempo real

El calendario de trabajo para el diseño de preguntas, la construcción de la estructura y el periodo de aplicación conllevó aproximadamente 90 días; siendo así, el instrumento de levantamiento de información fue habilitado del día 2 de septiembre de 2020 hasta el día 15 de diciembre del 2020.

Las metodologías adaptadas de la investigaciones Valencia et al. (2016), Rivera et al (2017), Failure Institute (2014), Liquidano (2012), así como Navarrete y Sansores (2011) proporcionaron las bases para la construcción de la investigación y conformar los instrumentos necesarios, así como los criterios. De tal manera que el instrumento ha sido realizado con preguntas estructuradas de tipo cerradas y orientadas de manera objetiva, confiable y sin tendencias o interés particular, se han diseñado 52 reactivos, y se estructuraron en cinco dimensiones para facilitar el estudio, dentro de las dimensiones, se ha de generar información acerca de aspectos tecnológicos, de capacidades y de procesos (variables).

- Dimensión 1.-Perfil del Negocio
- Dimensión 2.- Estructural del Negocio
- Dimensión 3.- Gestión del Talento Humano

- Dimensión 4.- Tecnología
- Dimensión 5.- Costos

El cuestionario ha sido verificado que no cuente con sobre-posición en sus rangos o estructuras, a fin de evitar confusiones. Es importante señalar que se hizo la valoración de estructurar las preguntas y respuestas con escalas estandarizadas como la escala de Likert; sin embargo se consideró, diseñar el instrumento particularizado y adecuado a las necesidades, con un mecanismo de ponderación y determinación de valores para estandarizar valores que permitan la interpretación por cada pregunta que así lo requiriese, adaptado a la metodología de Likert.

El instrumento de levantamiento de información, transitó por un proceso validación de información para revelar la estructura y consistencia de la información proporcionada por los encuestados. Consistencia y de Para la normalización del instrumento, ha sido necesario revisar la base de datos para identificar las preguntas que no obtuvieron respuesta se determinó la categoría “ninguno” para estandarizar el instrumento e identificar la frecuencia de la nula respuesta. Es importante señalar que esta condición especial no aplica cuando la pregunta debe ser omitida por instrucción expresa.

Es importante mencionar que el instrumento de levantamiento ha sido desarrollado y aplicado de manera electrónica derivado de la contingencia sanitaria que se ha presentado en México (Covid-19), por lo que afortunadamente se pudo sacar provecho a las facilidades que brinda actualmente la tecnología.

Ej. 2.3. ¿Cuenta con áreas o departamentos funcionales en su empresa? Si la respuesta es No, el encuestado asiló un par de preguntas posteriores por indicación de la encuesta y ser valores no requeridos al ser negativa.

Para la codificación y obtención de valores de análisis, se ha utilizado la estadística descriptiva, para realizar el análisis, resumen y presentación de los resultados utilizando la categoría de distribución de frecuencias y poder conocer las características y similitudes de los conjuntos de datos. Finalmente se elabora la gráfica de distribución de frecuencias a través de la herramienta Microsoft Excel para construir los resultados obtenidos en las encuestas. El instrumento ha contado con el método de revisión por

pares para reforzar la calidad y objetividad, una vez evaluada la estructura y facilidad en el manejo del instrumento, se determinó realizar la difusión del instrumento.

3.3 Variables y Clasificación

Las dimensiones estructuradas en la encuesta ayudarán a determinar las variables y su nivel de afectación en la gestión del talento humano a través de la participación de los encuestados y sus respuestas se habrá de realizar el análisis de datos. Una vez concluido el análisis y se ha de validar y procesar los resultados a través de la estandarización del instrumento para la condición de las variables; a continuación en la tabla 5 se muestra la relación de las preguntas con las variables.

Tabla 5

Tabla de dimensiones y variables

Tecnología (Tecnológicos)	Gestión del talento humano (Humanos)...	...	Estructura del negocio (Procesos)	Perfil del Negocio	Costos
P3.10	P3.1	P3.21	P2.3	P1.4	P3.11
P3.28	P3.2	P.22	P2.4	P1.5	P3.12
P3.29	P3.3	P3.23	P2.5	P1.6	
P3.30	P3.4	P3.24	P2.6	P2.1	
P3.31	P3.5	P3.25	P2.7	P2.2	
P3.32	P3.6	P3.26	P2.8	P3.36	
P3.33	P3.7	P3.27	P2.9		
P3.34	P3.8				
P3.35	P3.9				
	P3.10				
	P3.13				
	P3.14				
	P3.15				
	P3.16				
	P3.17				
	P3.18				
	P3.19				
	P3.20				

Fuente: Elaboración propia.

Como se señaló en el apartado 3.2, acerca de la construcción de las variables, se desglosa a continuación.

Variable Dependiente:

Gestión del Talento Humano.

Variables Independientes:

- Variable Independiente Aspectos Tecnológicos
- Variable Independiente Aspectos Humanos
- Variable Independiente de Procesos.

3.4 Universo, población, muestreo y marcos muestrales

Con los datos proporcionados en la tabla 6, se puede determinar el nivel de importancia que representa para el País (México) la Micro empresa.

Es así que del universo de estudio, se realizó el análisis de la información que publica el INEGI (2019), con respecto a las divisiones de los sectores y su estratificación para poder determinar la población de estudio. De tal forma que el universo de unidades económicas en México es de 4,170,175.

Tabla 6

Empresas MiPyMe en México

Tamaño de empresa	Número de Empresas	% de participación
Pequeña	94,513	2.26
Micro	4,057,719	97.30
Mediana	18,487	.44
Total	4,170,175	100%

Fuente: Elaboración propia con base en INEGI (2019)

Para proceder a la aplicación del instrumento de levantamiento de información, es necesario determinar el aspecto cuantitativo a través de métodos probabilísticos para la obtención de la muestra ideal que se debería obtener, para ello Hernández (2018), señala que una muestra es un subgrupo de la población o universo que de interés, sobre el cual se desea obtener o recolectar datos y deberá ser representativa de dicho universo o población.

Para continuar con el proceso metodológico, es necesario determinar la unidad de muestreo, misma que Hernández (2018), señala que es sobre qué o quienes se recolectarán los datos, por lo que es necesario poder identificarla. Apegándose al “Marco Muestral”, los listados y marcos muestrales es una opción viable para el desarrollar el estudio, pues permite identificar de manera física los elementos de la población. Asimismo, señala que pueden ser padrones, bases de datos, directorios, registros de gobierno, de manera que se pueda generar un listado estratificado de las unidades económicas; de tal manera que se procedió a realizar lo que a continuación de especifica.

Se recurrió a información proporcionada por INEGI (2019), en donde el criterio de unidad de empresa, negocio o comercio clasificado como micro, pequeña y mediana empresa es definido como “UNIDAD ECONÓMICA”. De tal forma que en la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE); señala que México cuenta con 4,170,755 unidades económicas distribuidas a lo largo y ancho de su territorio, siendo un 97.30% Micro empresas y un 2.26% Pequeñas empresas de acuerdo a las clasificaciones señaladas en supra líneas, lo que conlleva sólo un .44% empresas de mayor tamaño y operaciones.

Hernández (2018), recomienda que el cálculo de muestra apropiado sea a través del aplicativo de computadora Stats, especialmente diseñado para determinar dichos valores. Por motivos metodológicos se hace el detalle del cálculo en la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times \sigma^2 \times p \times q}{e^2 \times N - 1 + Z^2 \times \sigma^2 \times p \times q}$$

En donde:

(n) = muestra poblacional a obtener.

(N) = es el tamaño del universo o población.

(σ) = representa la desviación estándar de la población; valor constante que depende del nivel de confianza elegido a 0.5 (5%)

(Z) = es el valor obtenido mediante niveles de confianza (Uso de tabla Z alfa). Su valor es una constante que depende del nivel de error elegido; 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

(e) = representa el límite aceptable de error muestral, siendo 5% (0.5) el valor estándar usado en las investigaciones.

(p)= representa la probabilidad de que ocurra el suceso esperado (de que el parámetro a estimar se encuentre en el intervalo)

(q)= representa la probabilidad de que no ocurra el suceso esperado (de que el parámetro a estimar se encuentre en el intervalo)

Por lo tanto para conformar la muestra de una población finita con margen de error del 5% como máximo, y un nivel de confianza de 95%; se requiere la siguiente operación:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times \sigma^2 \times p \times q}{e^2 \times N - 1 + Z^2 \times \sigma^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{(4,170,175) \times (1.96)^2 \times (0.5)^2 \times (.50) \times (.50)}{(.05)^2 \times (4,170,175 - 1) + (1.96)^2 \times (.50)^2 \times (.50) \times (.50)} = 348$$

De forma que la muestra determinada para la investigación es de (n)=384 Unidades económicas con 95% de confianza 5% de margen de error.

Posterior al trabajo de análisis de datos, se realizó la redacción del correo de presentación e instrucciones; sin embargo, a pesar de la facilidad con la que se presenta el instrumento y el respaldo de la Universidad Autónoma de Querétaro, no fue exitoso el intento de invitación. Esto, debido a que un sólo un responsable de unidad económica externó su intención de participar.

De tal manera que se efectuó un proceso de contacto personalizado vía telefónica con la información de la base de datos, a fin de persuadir de viva voz o lograr una cita para realizar de manera presencial el levantamiento de información. Dicha actividad se llevó a cabo con 500 registros; sin embargo, se logró contactar a 162 personas, mismas que no desearon participar ni brindar información en la encuesta. Tampoco accedieron éstas a establecer una cita; argumentando que lo solicitado en la encuesta es información reservada, y que brindar dicha información podría exponer sus negocios.

Finalmente, se optó por un método no probabilístico mediante una muestra dirigida, a través de una búsqueda personalizada entre amigos, familiares, académicos y conocidos, así como de negocios en donde en algún momento se ha solicitado algún tipo de servicio como cliente. Después de ello, se obtuvo una lista de 100 Micro y Pequeños Negocios de diversos lugares, entre ellos (Michoacán, Veracruz, CDMX, Puebla, Jalisco, Oaxaca, Querétaro y Guanajuato); y de diferentes giros como abogados, mantenimiento, servicios contables, servicios inmobiliarios, servicios automotrices, servicios de hospedaje, desarrollo de software, artes marciales, entre otros.

Resulta relevante externar que se descartaron negocios que a pesar de tener una estructura aparentemente pequeña (micro), forman parte de corporativos, cadenas de negocios o cadenas de alimentos, lo anterior con la finalidad de cuidar los elementos del planteamiento del problema.

Para continuar el proceso, se hizo contacto con los responsables, encargados y/o dueños de los comercios, dando a conocer el proceso y solicitando el apoyo. Se obtuvo respuesta de 30 personas en su mayoría dueños.

Las 70 personas que no participaron argumentaron la misma razón de privacidad o posible exposición de sus negocios o empresas que pudieran repercutir en su percepción comercial con sus clientes si la información pudiera difundirse.

Sin embargo, a pesar de la baja participación, se considera sumamente valiosos los datos recabados; pues brinda un panorama general de la situación de las pequeñas y medianas empresas en diversos Estados de México.

3.5 Objetividad, validez y confiabilidad

Derivado del instrumento de investigación que ha sido elegido, es importante obtener la validez del instrumento y la fiabilidad que respalden la información adquirida a través del mismo.

De acuerdo a Hernández (2018), toda medición o instrumento de recolección de datos cuantitativo debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad

Asimismo, señala que la confiabilidad o fiabilidad, de un instrumento de medición se busca medir la consistencia en los resultados tras la aplicación en repetidas ocasiones del instrumento al mismo individuo, por su parte la validez precisa la exactitud de la medición a la variable que busca medir en su concepto abstracto.

A la presente investigación se ha aplicado una encuesta, que ha sido diseñada particularmente en función de la pregunta de investigación y de los objetivos de la misma, para ello recordaremos brevemente lo anteriormente señalado.

La pregunta de investigación, busca indagar:

¿Cuáles son las principales problemáticas del proceso de gestión de talento humano en la micro y pequeña empresa en México y cómo se puede solucionar mediante la aplicación de un sistema tecnológico?

Para ello, la Hipótesis planteada en la investigación afirma que:

Las capacidades tecnológicas y humanas en los procesos de gestión de talento humano en la micro y pequeña empresa en México son anacrónicas, reducidas y en muchos casos olvidadas en las micro y pequeñas empresas en México por la naturaleza y estructura funcional del negocio o empresa.

Por lo que el objetivo general de la investigación busca:

Identificar a través de una metodología cuantitativa, las variables tecnológicas, humanas y de procesos aplicados en micro y pequeñas empresas en México para el

talento humano, que contribuyan a conformar un modelo tecnológico de gestión de talento humano.

Por otra parte, se muestra el cumplimiento de los objetivos de la investigación por lo que se puede observar que:

El apartado 2.2.3 se enfoca en mostrar el cumplimiento del primer objetivo específico, que es: Identificar los criterios de clasificación de las empresas objeto del estudio.

El apartado 3.2 se enfoca en mostrar el cumplimiento del segundo objetivo específico, que es:

- Diseñar un instrumento de levantamiento de información, que identifique las variables en la gestión de talento humano en la micro y pequeña empresa en México.

El apartado 3.4 se enfoca en mostrar el cumplimiento del tercer objetivo específico, que es:

- Aplicar el instrumento de levantamiento de información para obtener datos de las variables que serán sujetos de análisis y estudio.

El apartado 3.4 se enfoca en mostrar el cumplimiento del cuarto objetivo específico, que es:

- Identificar las variables tecnológicas, humanas y de procesos aplicados en la gestión del talento humano, su comportamiento y condición a través de la aplicación del instrumento de levantamiento de información.

El apartado 4.3 se enfoca en mostrar el cumplimiento del quinto objetivo específico, que es:

- Plantear los elementos de un modelo tecnológico que proporcione herramientas e instrumentos a la gerencia o administración para mejorar la eficiencia en la gestión del talento humano en micro y pequeñas empresas en México, a través de los

resultados obtenidos en el instrumento de levantamiento de información y habiendo identificado el comportamiento y condición de las variables

De tal manera que el desarrollo de cada variable a medir, está destinada a generar información acerca de las dimensiones tecnológicas, de capacidades y de procesos bajo las dimensiones señaladas en el apartado 3.2.

Otro aspecto relevante a señalar que brinda validez al instrumento es que no se ha intentado medir aspectos abstractos de la administración o la gestión que realizan en las organizaciones con respecto del talento humano. El instrumento cuestiona elementos tangibles u observables al respecto de la manera en que realizan la gestión del área en cuestión, situación que conlleva a su vez que la información que se genera a través del instrumento es consistente y coherente en cada una de las aplicaciones, lo que construye la fiabilidad de la encuesta. Aunque existen factores que puedan afectar la confiabilidad y validez, de acuerdo a Hernández (2018). Si bien existe la posibilidad de validar la fiabilidad a través de “medida de estabilidad” (efectuar la aplicación del instrumento en diferentes momentos) sin embargo la investigación es de corte transversal, es decir en un único momento.

Los métodos empleados para la validez del instrumento han sido el de valoración de contenido y alfa de Cronbach, para la valoración se ha enviado el cuestionario integrado para la revisión por pares ante el director de la investigación antes de la aplicación del mismo, validando así la orientación, objetividad y contenido.

3.5.1 Alfa de Cronbach.

La estandarización del instrumento permitió analizar la consistencia del instrumento a través del método de consistencia interna Alfa de Cronbach, siendo este un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem de acuerdo a George y Mallery (2003).

3.6 **Ética**

Es importante señalar que, durante todo el levantamiento, estudio, presentación de la información y conclusiones; se respeta en totalidad la confidencialidad y privacidad de la información, y no se harán públicos los nombres de las unidades económicas encuestadas, correos electrónicos o números telefónicos. Asimismo, se omite en todo momento el nombre de las personas que amablemente colaboraron en el proceso y respondieron el instrumento. El tratamiento será orientado a la información proporcionada en las preguntas de los procesos y será a través de figuras y tablas la presentación de la información así como textos que contendrán el detalle del análisis de la información.

Dirección General de Bibliotecas UNHQ

4. RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

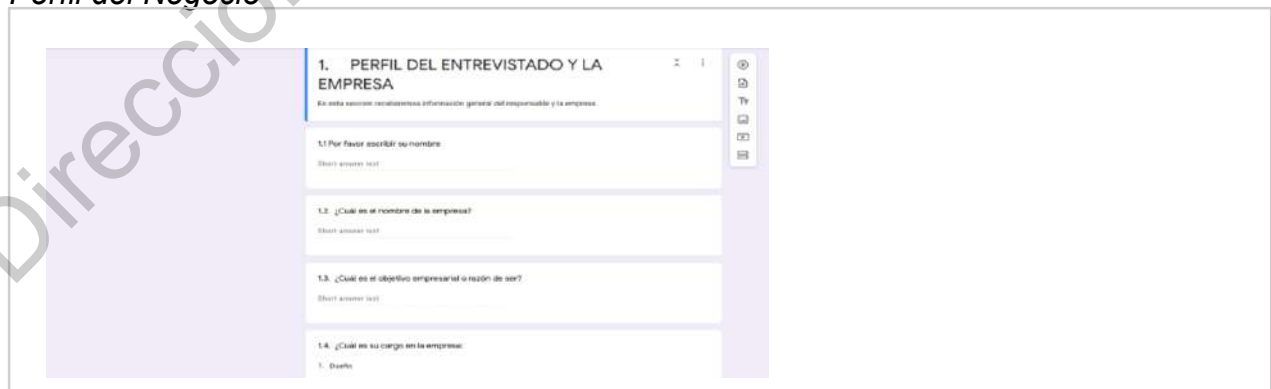
En este capítulo cuarto, se revisan los resultados de la encuesta realizada a las micro y pequeñas empresas, con la finalidad de poder observar los detalles de información obtenida para poder realizar su interpretación, misma que servirá de base para las conclusiones de la presente investigación y la propuesta de un modelo tecnológico de gestión del talento humano para las micro y pequeñas empresas.

Para tener secuencia en la estructura del cuestionario, las gráficas que se presentan a continuación, tienen el mismo orden de la encuesta. Se da inicio en la pregunta 1.4 ya que las anteriores no contienen información que sea susceptible de análisis, sino que son los datos generales de la unidad económica, nombre del encuestado y correo electrónico, es decir la información sensible que en todo momento se ha reservado y seguirá con la misma configuración durante toda la investigación.

La primera sección del cuestionario es sobre la dimensión de perfil del negocio, sobre información general de la empresa en el tiempo, es decir el tiempo del negocio (constitución), el tiempo de los puestos de trabajo y tiempo en el mercado; haciendo la diferencia en tiempos ya que el tiempo en el mercado y tiempo del negocio puede variar de su constitución o creación con su lanzamiento al mercado (apertura para atención).

Figura 15

Perfil del Negocio



The image shows a screenshot of a survey form titled "1. PERFIL DEL ENTREVISTADO Y LA EMPRESA". The form is divided into four sections, each with a question and a text input field:

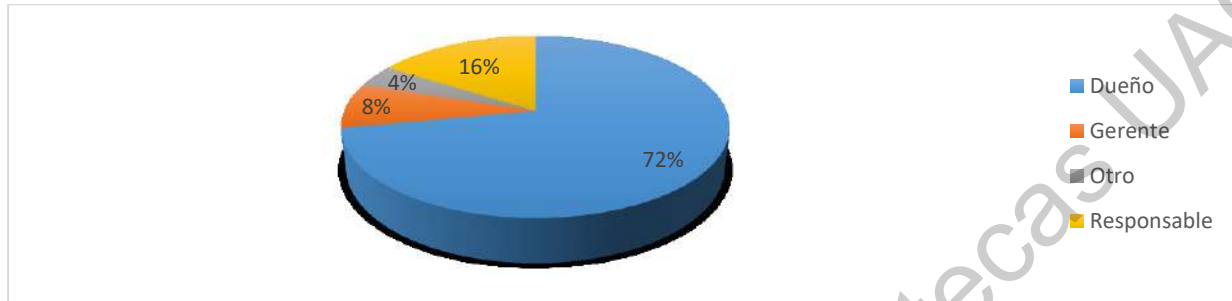
- 1.1 Por favor escribir su nombre
- 1.2 ¿Cuál es el nombre de la empresa?
- 1.3 ¿Cuál es el objetivo empresarial o razón de ser?
- 1.4 ¿Cuál es su cargo en la empresa?

Fuente: Elaboración propia

4.1.1 Dimensión de Perfil del Negocio.

Figura 16

Pregunta 1.4 ¿Cuál es su cargo en la empresa?

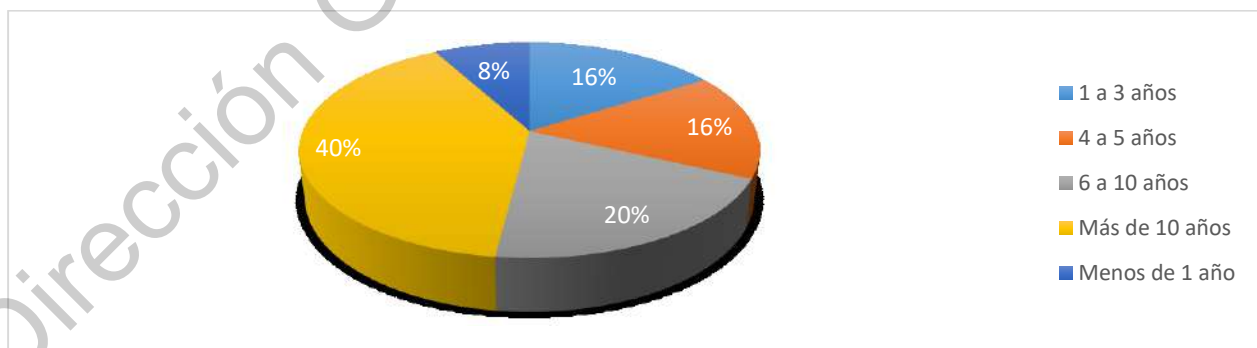


Fuente: Elaboración propia.

La figura 16 muestra que en el 72.7% de los casos, el dueño atendió el instrumento de levantamiento, lo que confirma que la representatividad y atención de las micro y pequeñas empresas, predomina la gestión por parte de los dueño, el 13.6% de los casos ha sido registrado por un responsable, es decir que el Dueño de la Micro o Pequeña Empresa delega la responsabilidad de atención.

Figura 17

Pregunta 1.5 ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?



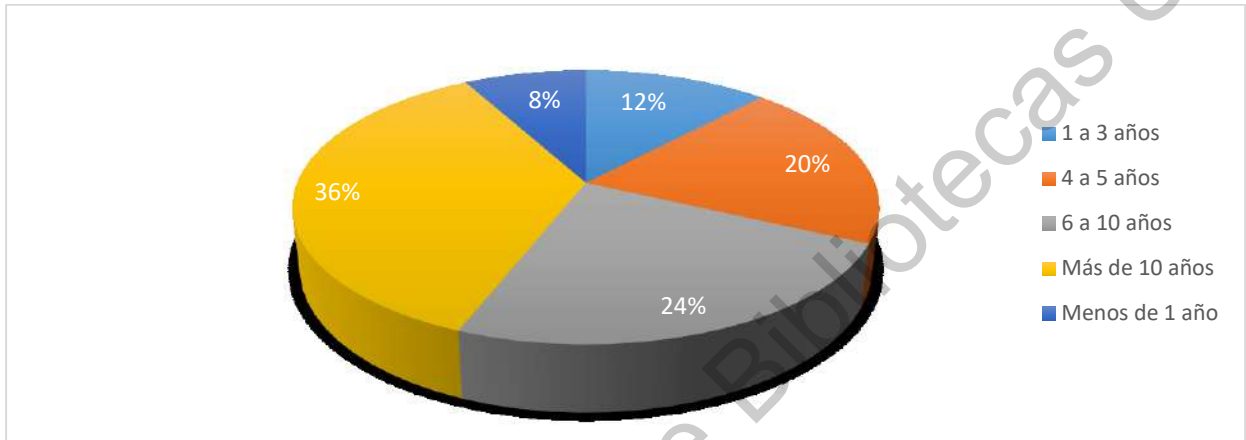
Fuente: Elaboración propia.

La figura 17 muestra que el 40% de los encuestados mencionó que tienen más de 10 años en la empresa, el 20% entre 6 y 10 años, después se muestran dos grupos de

16% cada uno en el que se ubican antigüedades entre 4 a 5 años y 1 a 3 años finalmente sólo un grupo de 8% menor a 1 año de antigüedad.

Figura 18

Pregunta 1.6 ¿Cuántos años tiene la empresa en el mercado?



Fuente: Elaboración propia.

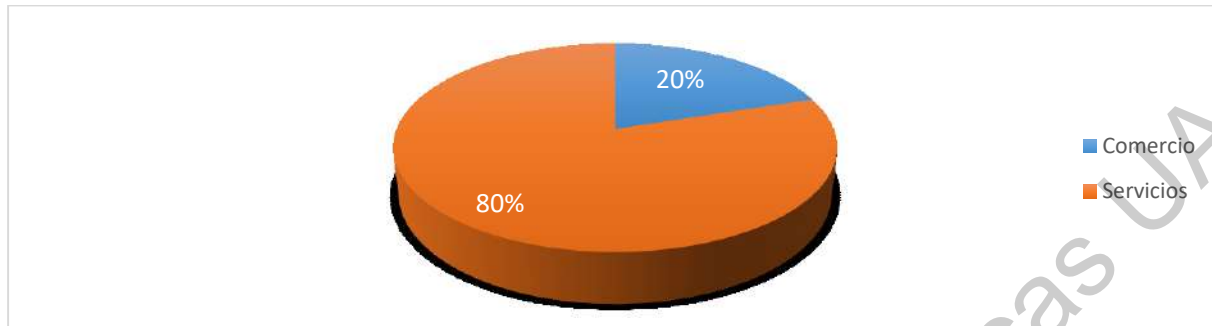
La figura 18 muestra que el 36% de la empresas tiene una antigüedad mayor a 10 años el 24% de 6 a 10 años, 20% entre 4 y 5 años, 12% entre 1 y 3 años, y sólo un 8% menos de un año. Se puede observar que 70% de las unidades económicas encuestadas han permanecido más allá de los promedios mencionados por el INEGI.

4.1.2 Dimensión Estructural del Negocio.

Esta dimensión recopila información general de la estructura organizacional de las Micro y Pequeña Empresa, con respecto al número de personas que laboran en la empresa o negocio, áreas funcionales, estructura jerárquica, división departamental, de tal forma que la información obtenida genere una fotografía de la situación de las micro y pequeñas empresas en sus estructuras.

Figura 19

Pregunta 2.1 ¿Cuál es la actividad (giro) de la empresa?

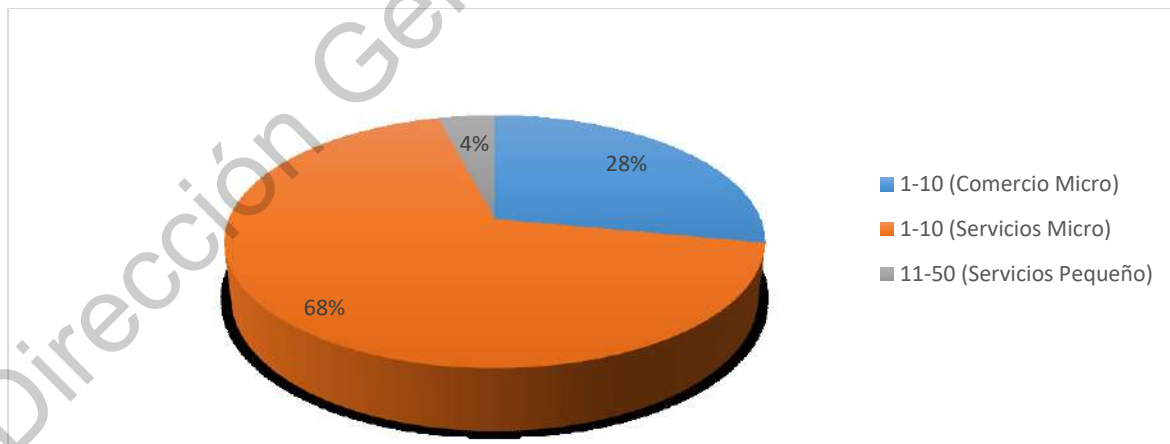


Fuente: Elaboración propia.

La figura 19 identifica el giro de negocios con mayor frecuencia en la encuesta fue el de servicios, con un 80% del total, siendo el 20% de diferencia del sector comercial y no se presentaron casos del giro industrial, en donde se asume que por el tipo de actividades se requiere de una mayor infraestructura que le lleva a catalogarse dentro de la mediana a gran empresa.

Figura 20

Pregunta 2.2 ¿Cuál es el número de empleados de la empresa?



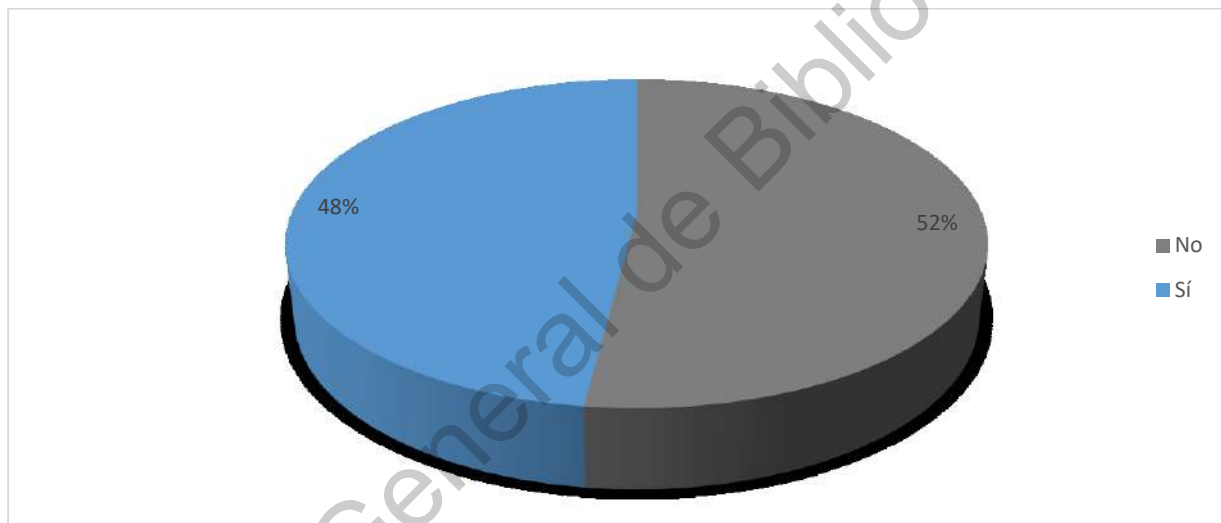
Fuente: Elaboración propia.

La figura 20 muestra que el 68% de los encuestados expresó que entre 1 y 10 empleados de acuerdo al giro de la empresa o negocio, se cataloga como micro empresa

de servicios, el 28% de los encuestados señaló entre 1 y 10 empleados en el giro de comercio, lo que equivale a micro empresa de comercial, y sólo el 4% por ciento indicó tener entre 11 y 50 empleados lo que los coloca en la categoría de pequeña empresa en el área de servicios. La información generada de esta pregunta del cuestionario en la muestra seleccionada nos indica un 96% de negocios catalogados como micro negocios, lo que nos enmarca de nueva cuenta la importancia del sector de micro y pequeñas empresas para la presente investigación.

Figura 21

Pregunta 2.3 ¿Cuenta con áreas o departamentos funcionales en su empresa?



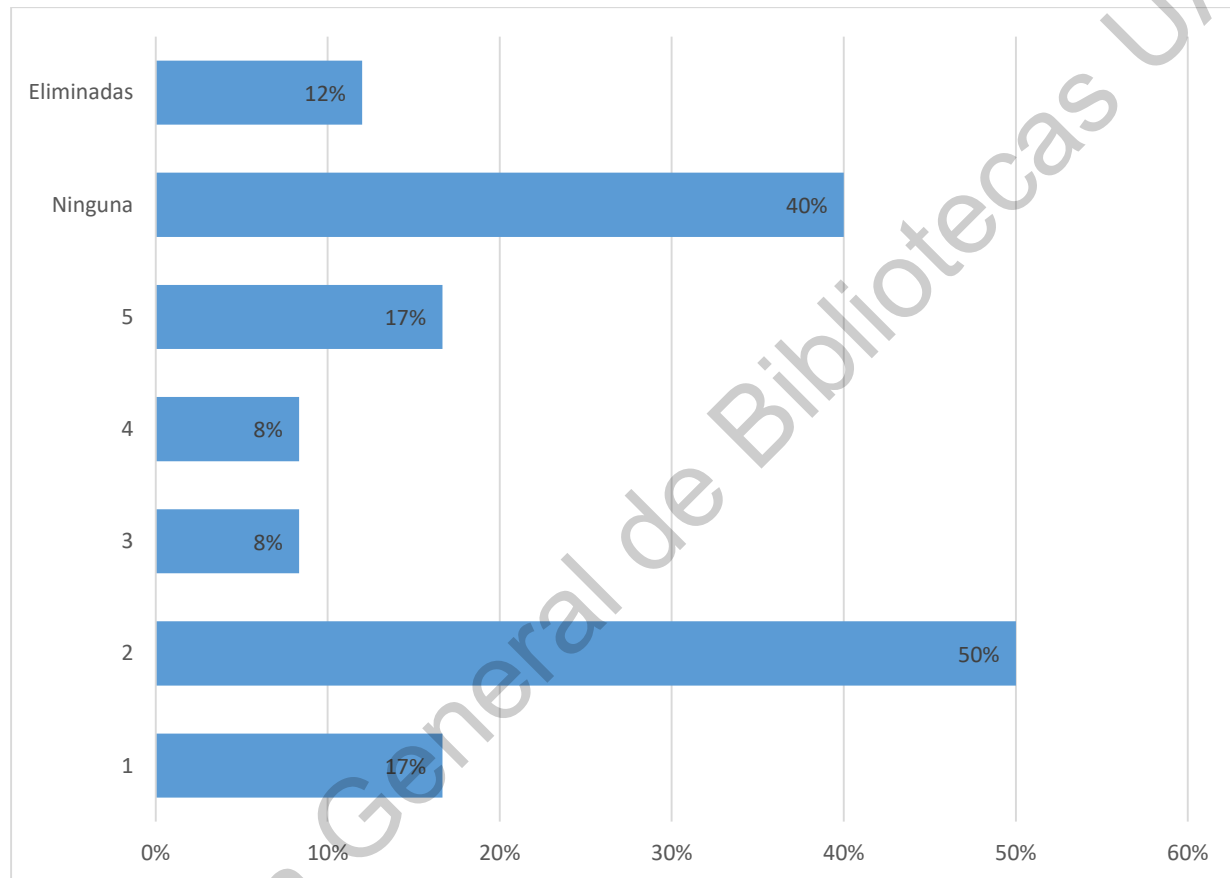
Fuente: Elaboración propia.

La figura 21 muestra un sesgo proporcional en esta pregunta, con un 52% que no tiene áreas para las funciones básicas del marco administrativo, contra un 48% que sí presenta la característica de contar con alguna o todas de las áreas funcionales áreas de Producción, Mercadotecnia, Recursos Humanos y Finanzas. Es preciso señalar que 12% de los encuestados respondieron "No", sin embargo a pesar de ello, respondieron en la pregunta 2.4, por lo que dichas respuestas son no consideradas.

Figura 22

Pregunta 2.4 ¿Cuántos departamentos o áreas tiene su empresa?

Es necesario especificar que únicamente los que respondieron Sí a la pregunta 2.3 deberán responder de la pregunta 2.4 a la 2.7, por lo que para para estas preguntas, la composición es únicamente del 48% de los encuestados

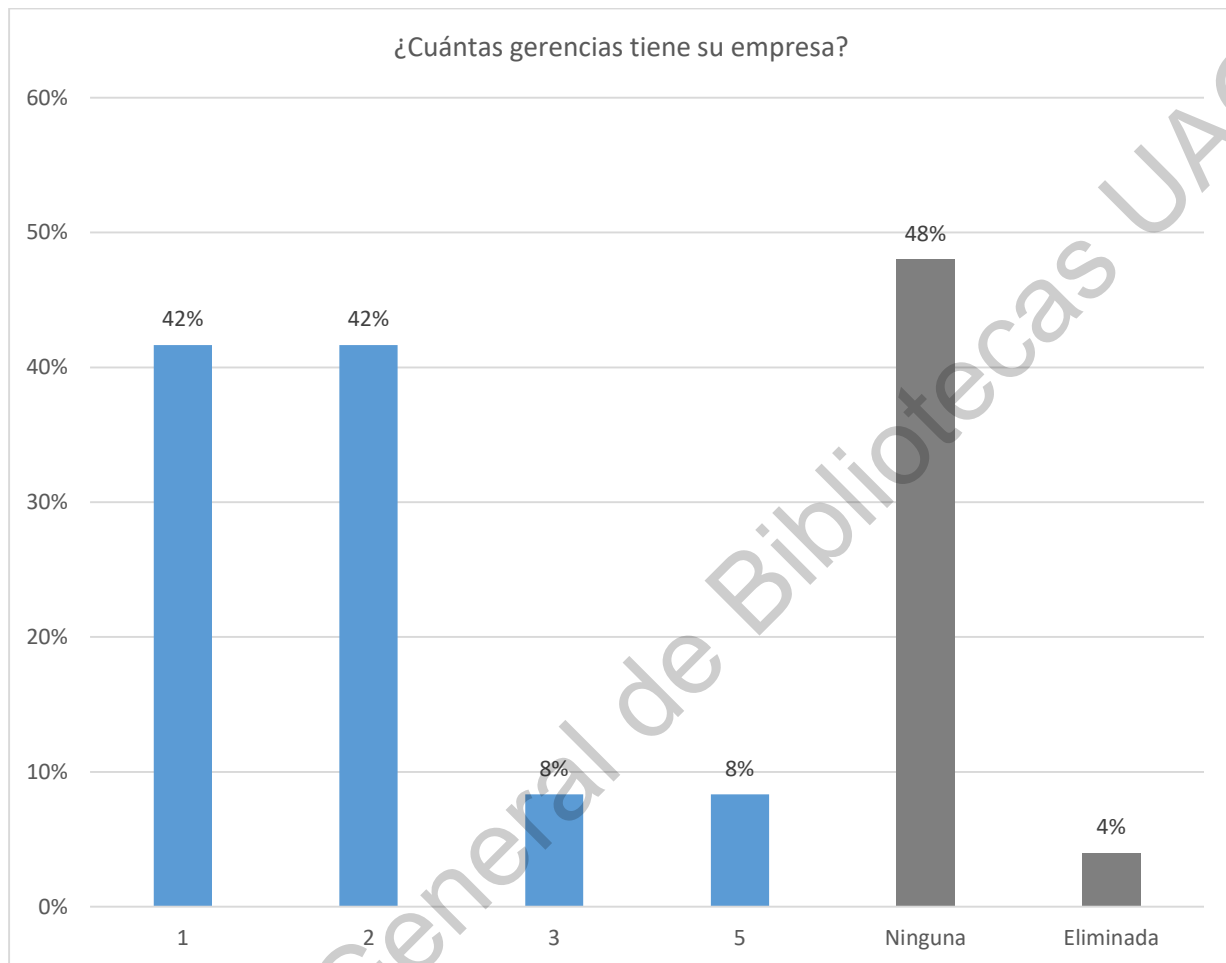


Fuente: Elaboración propia.

Para ello la figura 22, muestra un 12% de respuestas eliminadas que sumada al 40% que respondieron No, corresponde al 52% que en la pregunta 2.3 respondieron “No”, para la interpretación de la gráfica se consideran los estratos 1 al 5 que corresponden al 48% de la muestra que respondieron “Sí” a la pregunta 23; de tal forma que el que muestra mayor representatividad es dos departamento, con un 50%, seguido de un 17% que señaló 1 y 5 departamentos, finalmente con 8% cada uno de las opciones 3 y 4 o áreas en su empresa o negocio.

Figura 23

Pregunta 2.5 ¿Cuántas gerencias tiene su empresa?



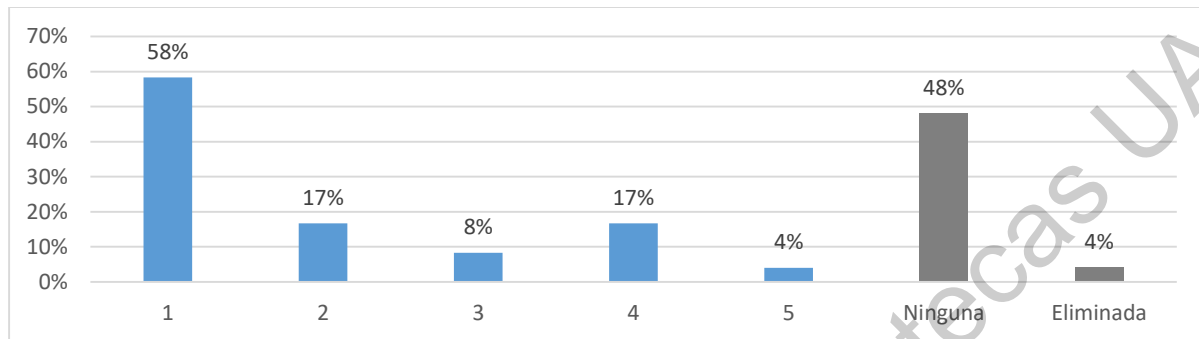
Fuente: Elaboración propia.

La figura 23 muestra que el 48%(ninguna) más 4%(eliminadas) sumando un 52% de empresas que no tienen estructura a ese nivel (gerencias), lo que supone una sobrecarga de funciones para la persona a cargo del negocio, en su mayoría (dueños), gerente, o responsables.

Además brinda un panorama general de las frágiles estructuras que prevalecen en la Micro y Pequeña Empresa, la pregunta anterior refería a la estructura general, en este caso, la pregunta refiere el número de posiciones en esas áreas funcionales, y se observa con claridad que el 42% para las opciones de 1 y 2 gerencias sólo una porción de 8% tiene una estructura de 3 y 5 gerencias respectivamente.

Figura 24

Pregunta 2.6 ¿Cuántas Jefaturas o responsables de departamentos tiene en su empresa?

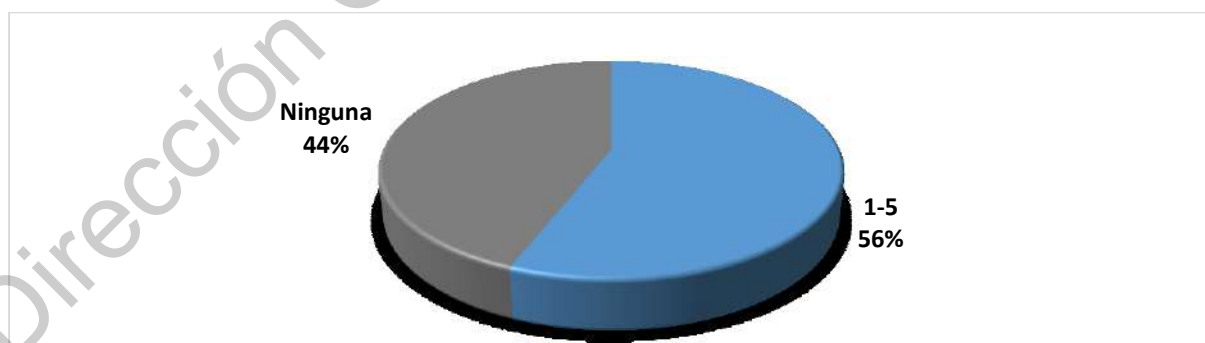


Fuente: Elaboración propia.

La figura 24 brinda un panorama similar a la anterior, en la que prevalece el mismo 48% + 4% de la respuesta eliminada (52%) ninguna posición, del 48% que respondió “Sí”, con una posición respondió el 58%, con un 17% muestran 2 y cuatro posiciones respectivamente. Por lo que la consistencia de la información se mantiene en la observación de una baja estructura organizacional.

Figura 25

Pregunta 2.7 ¿Cuántas personas de nivel operativo tiene en su empresa?



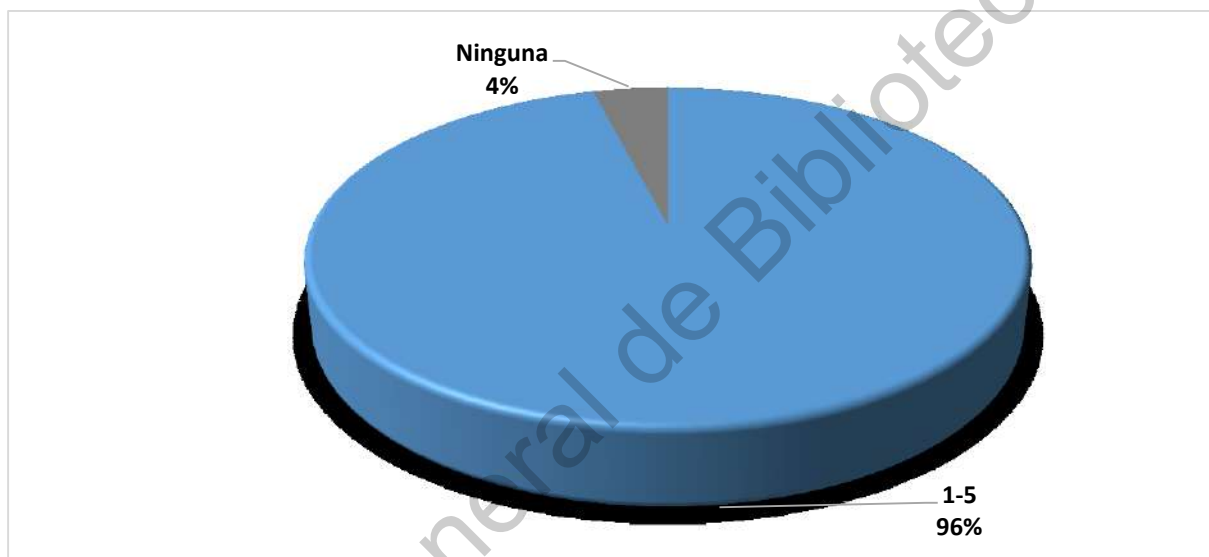
Fuente: Elaboración propia.

La figura 25 muestra un factor especial en áreas operativas dentro de las organizaciones con 44% que no reporta dicha estructura, y un 56% cuentan con dicha

área, lo que de cierta manera les debe dar un mayor impulso en áreas estratégicas, ya que debemos recordar que son justamente las funciones operativas las que detonan la actividad económica en la organización, dotándola de proveedores, materias, clientes para que se lleve a cabo la razón de ser que es atender la necesidad expresa de las personas de un producto o servicio.

Figura 26

Pregunta 2.8 ¿Cuántas personas de nivel administrativo tiene en su empresa?

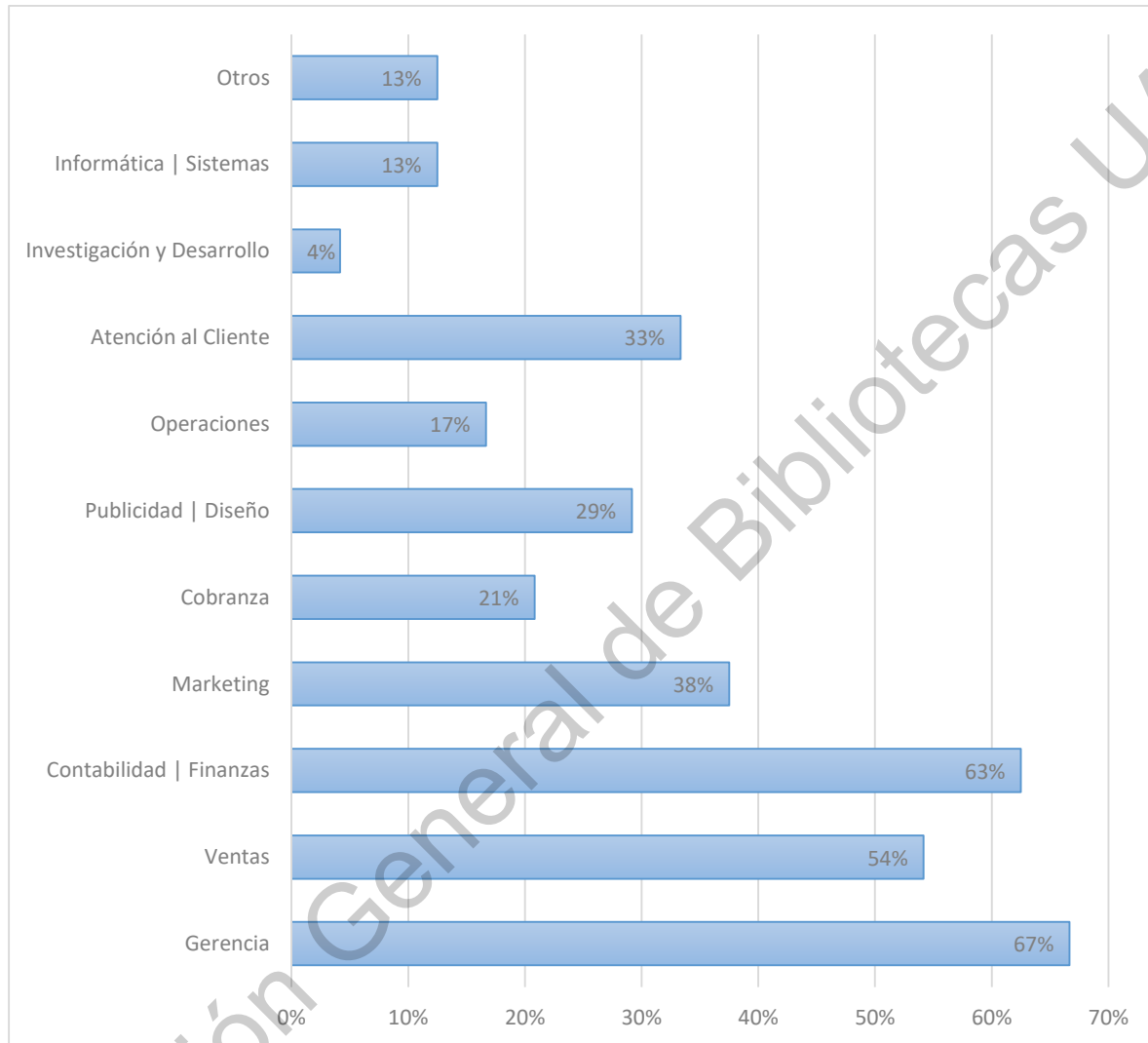


Fuente: Elaboración propia.

La figura 26 muestra el nivel de importancia que es la atención total de las actividades administrativas en las organizaciones, el contraste es sólo un 4% señala no atender esta área de manera especializada, sin embargo, de manera indirecta podrían estarse realizando dichas funciones.

Figura 27

Pregunta 2.9 ¿Cuáles áreas tiene en su empresa?



Fuente: Elaboración propia.

La figura 27 muestra resultados sobre las áreas funcionales que tiene la micro y pequeña empresa. En donde obtiene un resultado interesante, ya que se observa la predominancia del área contable / fiscal y es de entenderse la condición, además del área de cobranza y diseño | publicidad, son las que presentan mayor frecuencia.

4.1.3 Dimensión de la Gestión del Talento Humano.

Esta dimensión es la más compleja, debido a que es en donde se recopilarán aspectos como se observa en la tabla 7.

Tabla 7

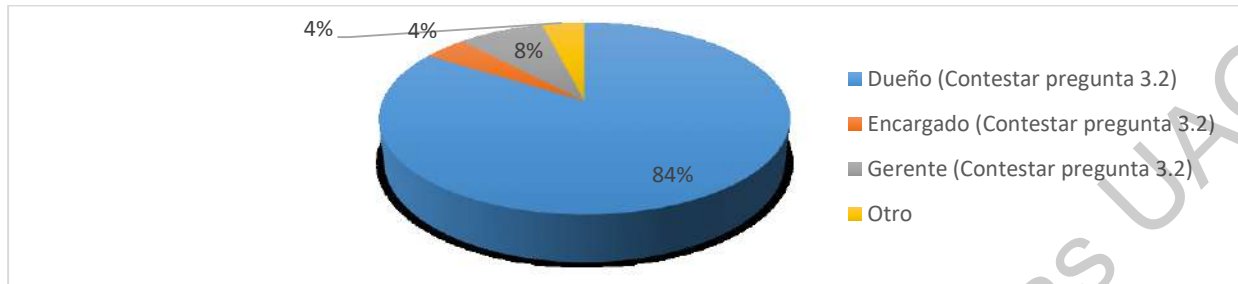
Dimensiones

Responsabilidades	Formación	Detección de necesidades de capacitación
Organización y métodos	Reclutamiento	Selección
Rotación	Evaluación	Control
Herramientas e Instrumentos	Calidad	Formación y desarrollo
Normatividad	Comunicación	Tecnología
Telecomunicaciones	Infraestructura	Medios y canales de difusión
Necesidades		

Fuente: elaboración propia.

Figura 28

Pregunta 3.1 ¿Quién realiza la función de recursos humanos en la empresa?

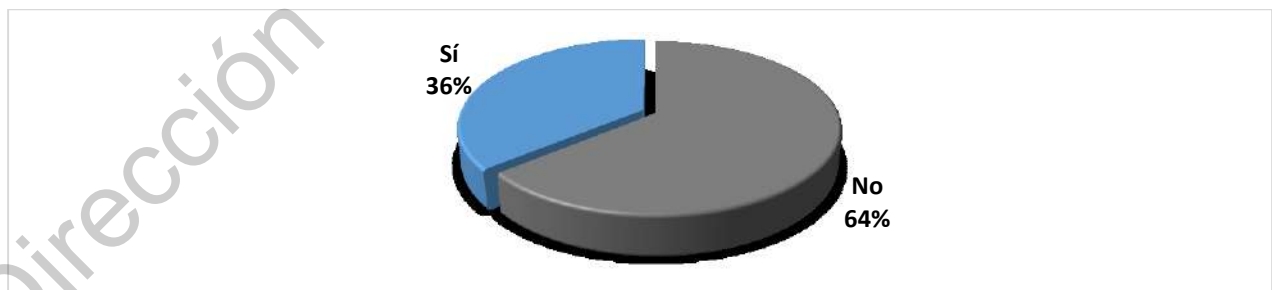


Fuente: Elaboración propia.

La figura 28 ayuda a identificar la persona que realiza las funciones del área de recursos humanos en la organización, lo importante de la información recabada radica en identificar que para empresas grandes se cuenta con grandes gerencias especializadas en cada uno de los rubros que implica la gestión de las personas. Mientras en la Micro y Pequeña Empresa, recae todo el peso en el 84% de los casos en una sola persona (el dueño), y es quien intente realizar las funciones de acuerdo a sus capacidades y condiciones. En los demás porcentajes cambia la posición, pero sigue siendo sólo una persona la responsable de ejecutar las funciones.

Figura 29

Pregunta 3.2 ¿Indique si cuenta con formación en Recursos Humanos?

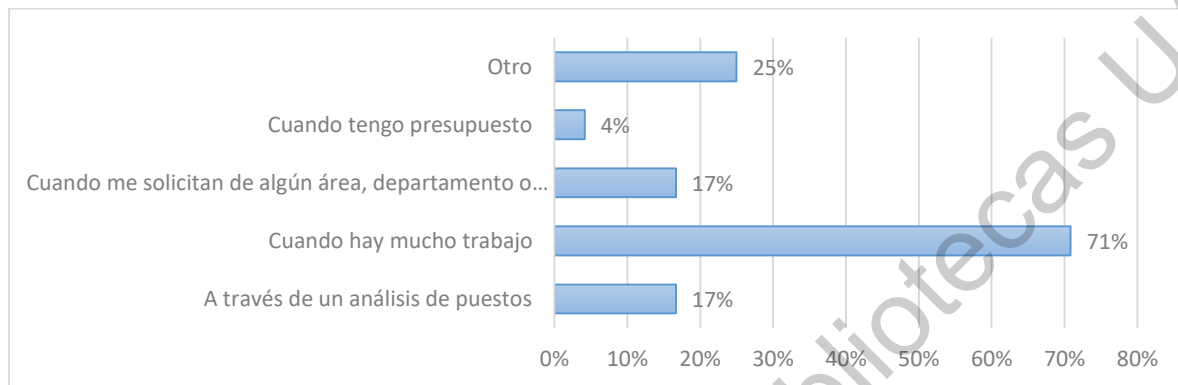


Fuente: Elaboración propia.

La figura 29 muestra que un 64% de las personas que realizan la función de Recursos Humanos no cuentan con formación en el área. Un 36% indica que sí tienen formación en Recursos Humanos.

Figura 30

Pregunta 3.3 ¿Cómo identifica cuando necesita personal en su empresa?

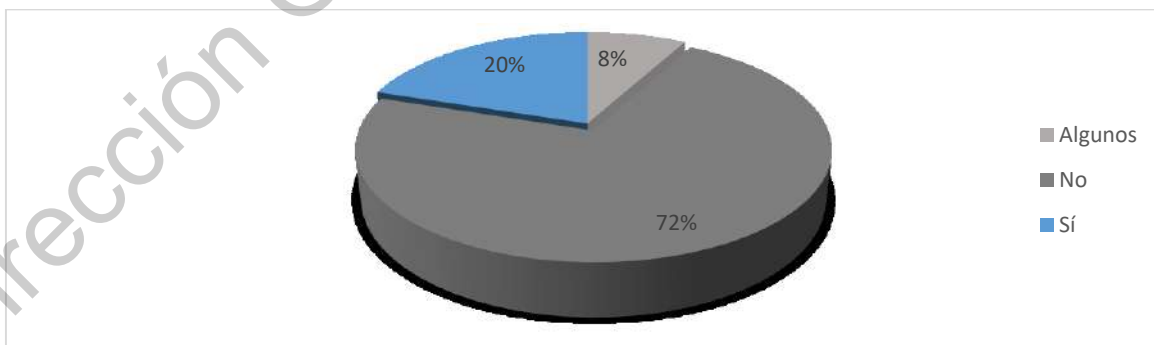


Fuente: Elaboración propia.

La figura 30 resalta que el 71% de las empresas identifica personal cuando hay mucho trabajo, un 25% señala otro mecanismo y coinciden en 17% cuando hay una solicitud expresa de algún área la necesidad o a través de un análisis, sin embargo, sólo un 4% dice cuando hay presupuesto.

Figura 31

Pregunta 3.4 ¿Indique si cuenta con cartas descriptivas de puestos y funciones de la empresa?



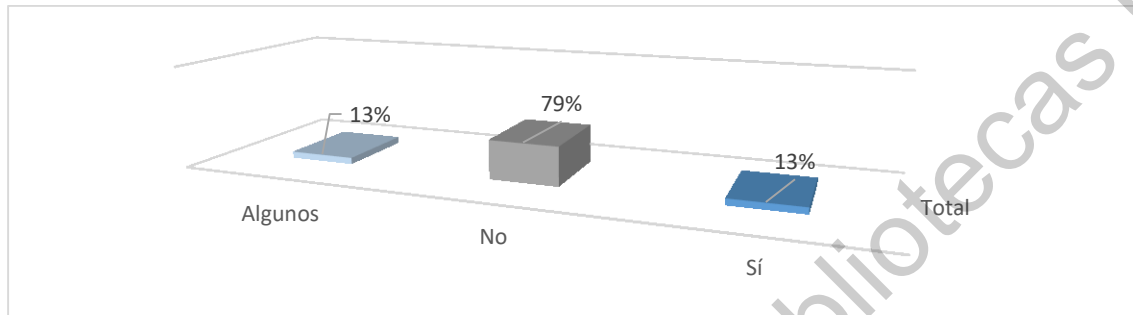
Fuente: Elaboración propia.

La figura 31 permite observar que sólo un 20% dice tener cartas descriptivas de puestos y funciones, un 8% menciona que algunas posiciones, pero un 72% no cuenta

con la documentación que conlleva parte de la esencia de la empresa o negocio y que es además fuente de construcción de conocimiento pues es justamente como se va incrementando el conocimiento de la organización.

Figura 32

Pregunta 3.5 ¿Indique si cuenta con manuales administrativos en la empresa?

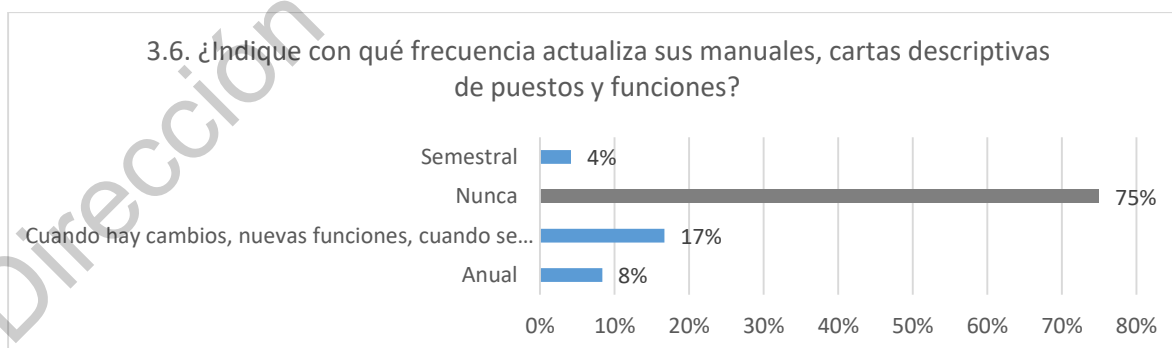


Fuente: Elaboración propia.

La figura 32 muestra consistencia con la pregunta 3.4, en donde más del 79% de las micro y pequeñas empresas, no cuentan con manuales administrativos, que son justamente los instrumentos en donde también se consolida , pues es justamente como se va incrementando el conocimiento de la organización.

Figura 33

Pregunta 3.6 ¿Indique con qué frecuencia actualiza sus manuales, cartas descriptivas de puestos y funciones?



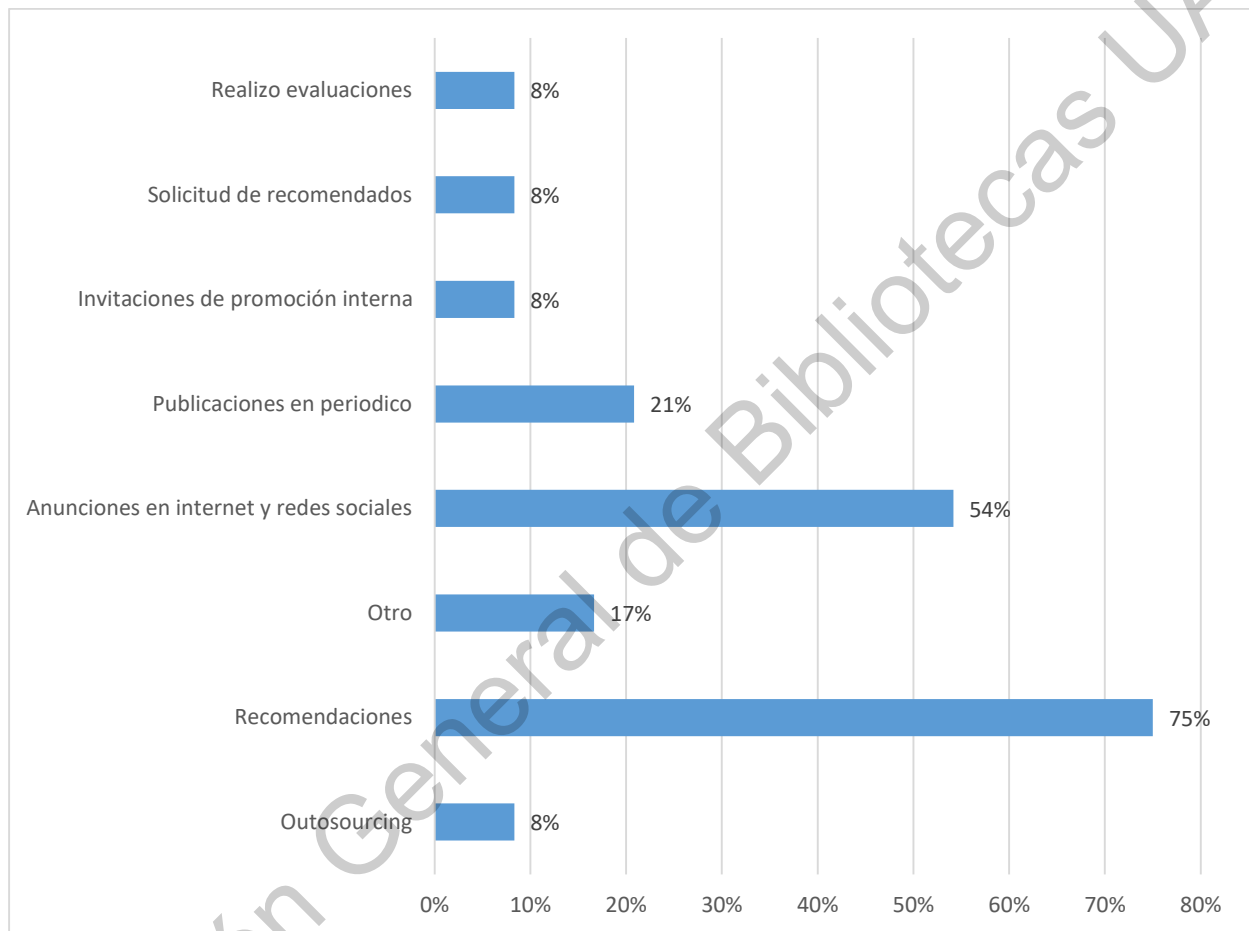
Fuente: Elaboración propia.

La figura 33 muestra consistencia con la pregunta 3.4, en donde más del 75% de las micro y pequeñas empresas, no cuentan con manuales administrativos, que son

justamente los instrumentos en donde también se consolida, pues es justamente como se va incrementando el conocimiento de la organización.

Figura 34

Pregunta 3.7 ¿Indique brevemente cómo realiza el proceso de reclutamiento?

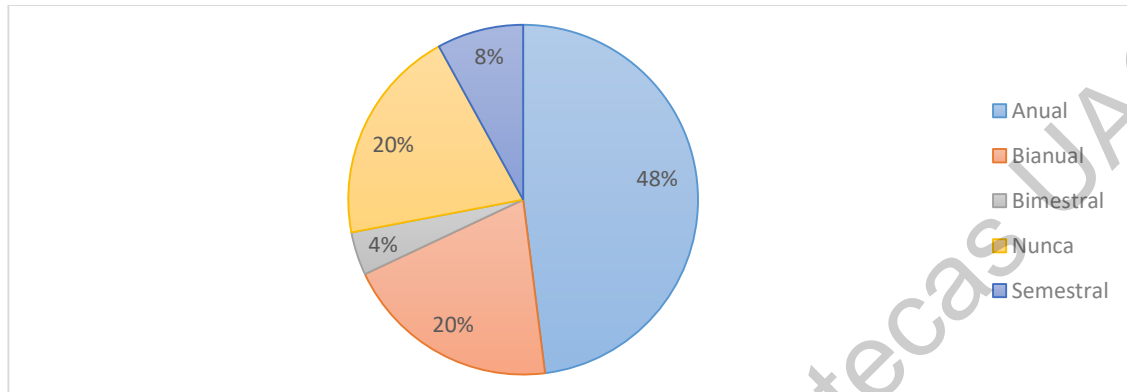


Fuente: Elaboración propia.

La figura 34 muestra la manera en que las micro y pequeñas empresas realizan el proceso de reclutamiento para sus organizaciones, entre las que podemos observar como predominantes, en primer lugar las recomendaciones es decir que al estar una vacante libre reciben recomendaciones el 75% de las micro y pequeñas empresas, en segunda posición medios digitales con un 54% de micros y pequeñas empresas utilizan servicios en redes sociales principalmente y anuncios en periódico lo utilizan el 21% de Micros y Pequeñas Empresas.

Figura 35

Pregunta 3.8 ¿Indique con qué frecuencia tiene necesidad de contratar talento humano para su empresa?

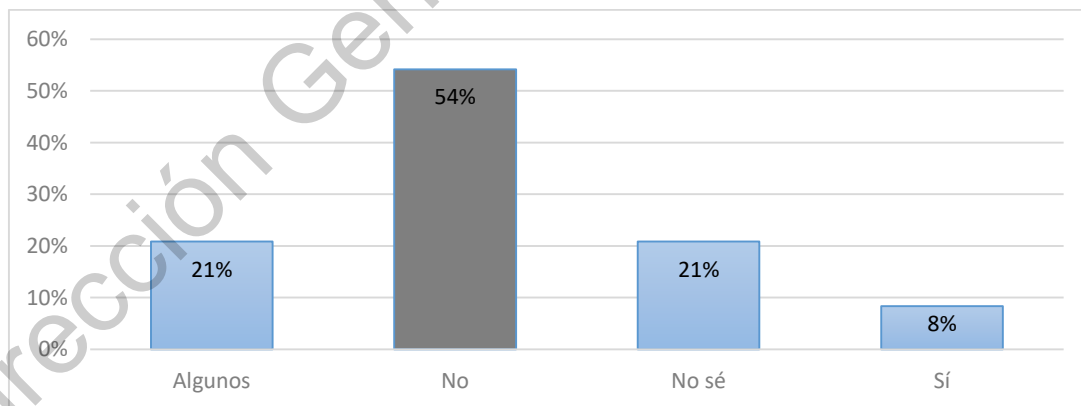


Fuente: Elaboración propia.

La figura 35 muestra que al menos cada año el 48% de micro y pequeñas empresas requieren contratar personal 1 vez al año 20% menciona que cada 2 años y otro 20% menciona que nunca necesita, sólo un 4% menciona que cada 6 meses requieren contratar personal, un 20% señala nunca necesitar.

Figura 36

Pregunta 3.9 ¿Da prioridad a fuentes de reclutamiento interno?

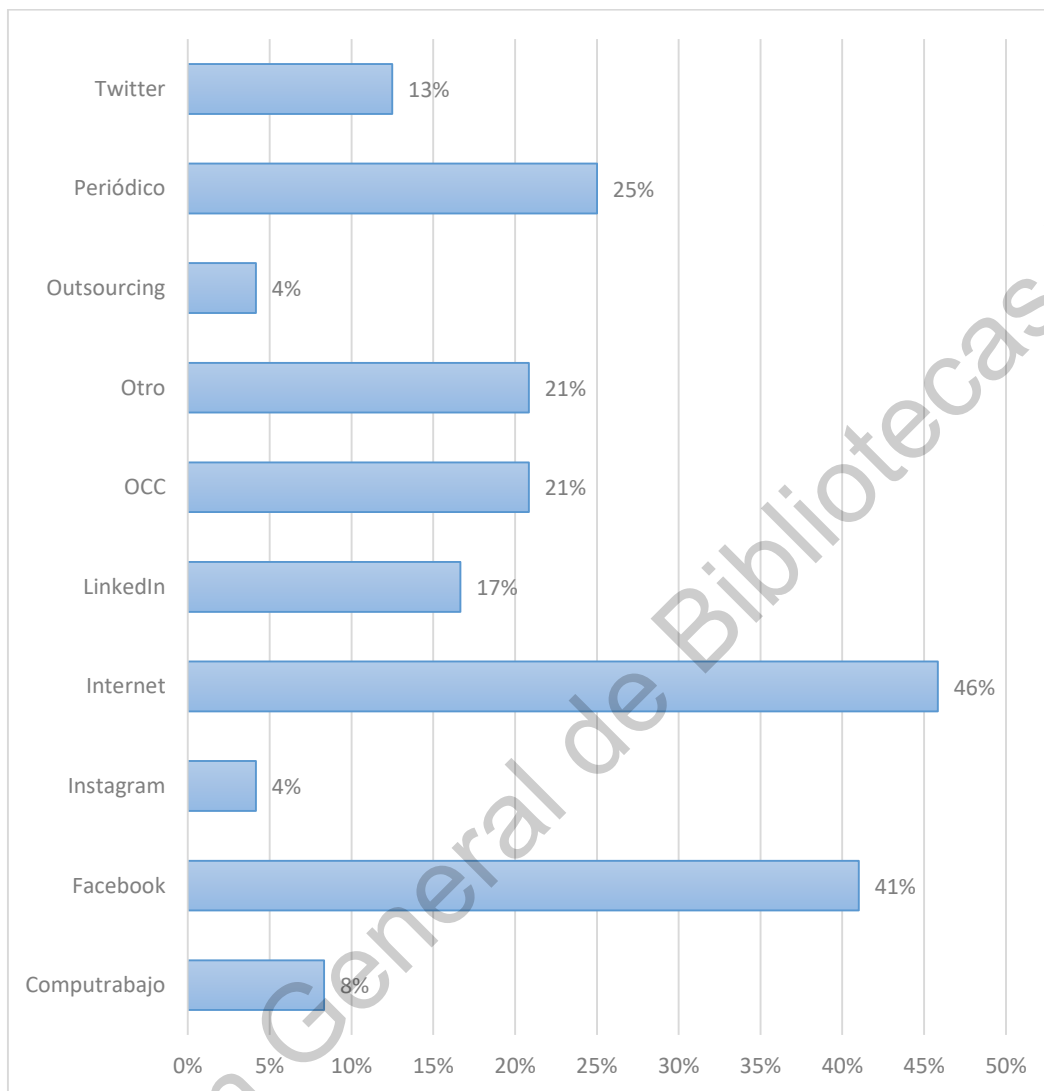


Fuente: Elaboración propia.

La figura 36 muestra que el 54% de las micro y pequeñas empresas prefiere contratar personal no relacionado a la empresa, un 21% dice que algunas ocasiones y otro 21% no sabe cómo responder, solamente un 8% expresó dar preferencia a dicho mecanismo.

Figura 37

Pregunta 3.10 ¿Qué medios de difusión de vacantes prefiere?

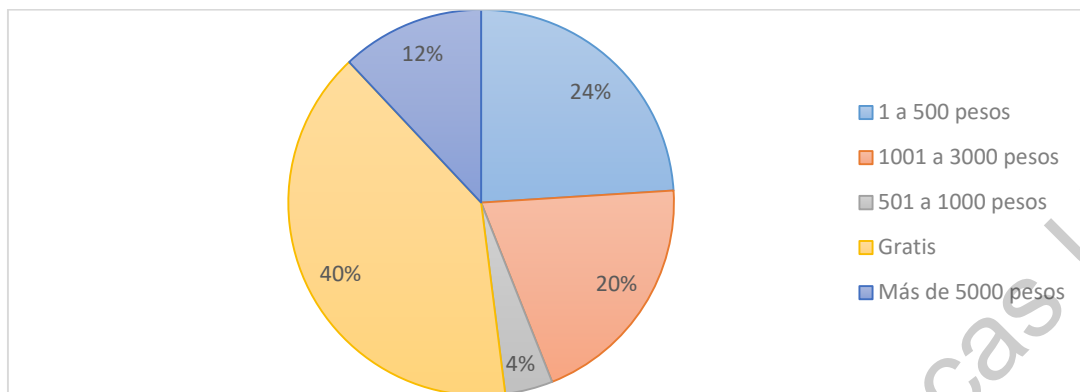


Fuente: Elaboración propia.

La figura 37 muestra que existe una importante carga hacia los medios electrónicos, ya que Internet y Facebook son principales con un 46% y 41% de la micro y pequeña empresa que tienen predilección por dichos medios, después con cierta curiosidad se observa una importante presencia del periódico con un 25% y posterior twitter. Las demás opciones son bolsas de trabajo electrónicas que oscilan entre el 15% y 20% como OCC, LinkedIn, Computrabajo, entre otros.

Figura 38

Pregunta 3.11 ¿Cuál es el costo promedio de sus publicaciones?

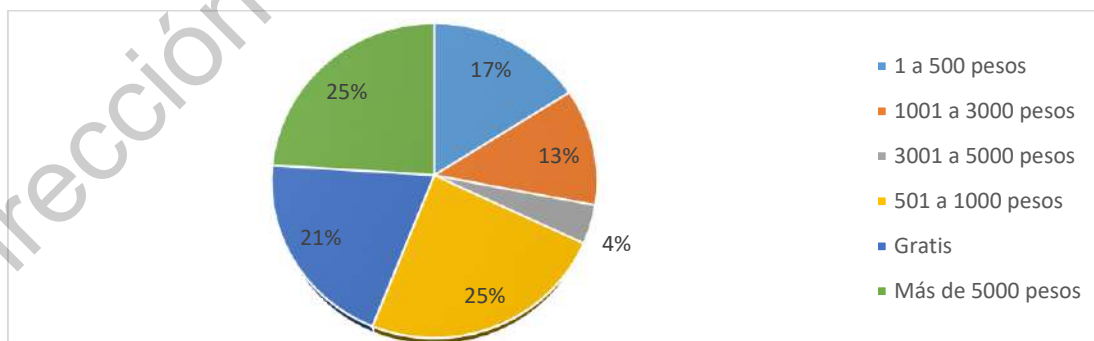


Fuente: Elaboración propia.

La figura 38 muestra que el 40% de las micro empresa y pequeñas empresas prefiere servicios gratuitos para la publicación de sus vacantes, un 24% de empresas paga entre 1 y 500 pesos y un 20% de empresas paga entre 1001 y 3000 pesos por publicar sus vacantes, siendo los más significativos, aunque aparece un 12% de empresas que señala gastar más de 5,000 pesos, situación que resulta llamativa para contextualizar el enfoque de esa inversión.

Figura 39

Pregunta 3.12 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar ANUALMENTE en un medio especializado de Recursos Humanos que le ayude a gestionar toda su área de Recursos Humanos?



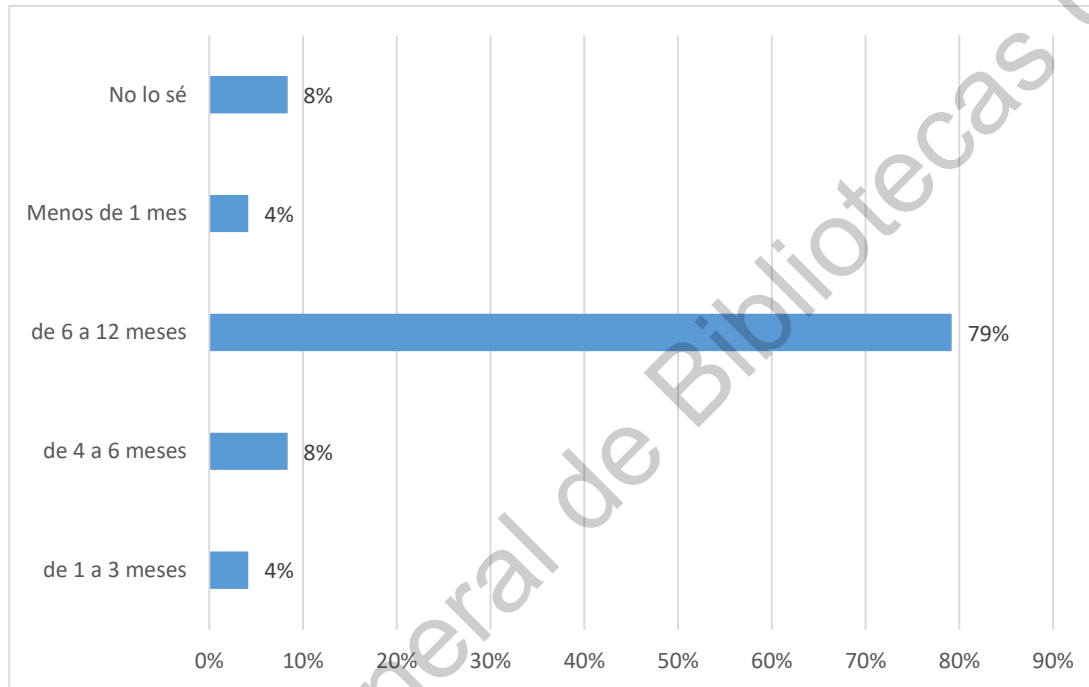
Fuente: Elaboración propia

La figura 39 muestra datos muy importantes en temas de intención de pago por un servicio que les ayude a resolver a profundidad el tema de gestión de las personas en

sus organizaciones. En donde un 21% de empresas dice que prefiere el servicio gratuito, un 25% de empresas está dispuesto a pagar más de 5,000 pesos anuales y otro 25% de empresas entre 500 y 1,000 pesos anuales

Figura 40

Pregunta 3.13 ¿Qué tiempo promedio tiene rotación en un mismo puesto de trabajo?

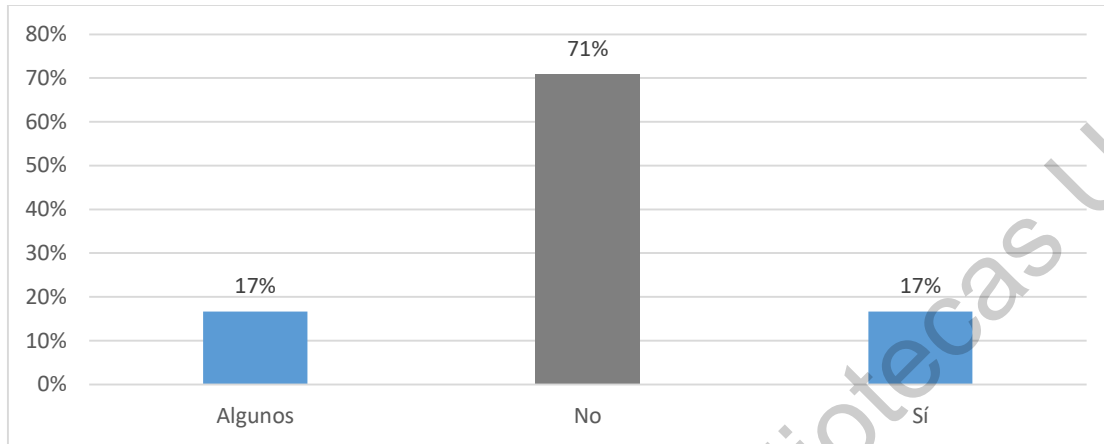


Fuente: Elaboración propia

La figura 40 muestra un dato relevante y es la alta rotación de personal entre los 6 y los 12 meses, factores como estos dañan el desempeño y desarrollo de las micro empresas y pequeñas empresas, las consideraciones de aprendizaje de un puesto de trabajo oscila entre los 3 y 6 meses, situación que genera costos y una alta inversión de tiempo para capacitar a cualquier persona que llega a ocupar una posición de trabajo a cualquier empresa o negocio. Por lo que la continua rotación desgasta a quien educa y desarrolla habilidades de los seleccionados. Por lo que el proceso de selección es importante y evitaría situaciones como la que se presenta en la figura 41.

Figura 41

Pregunta 3.14 ¿Cuentan con instrumentos de evaluación, medición, control para realizar la selección de personal?

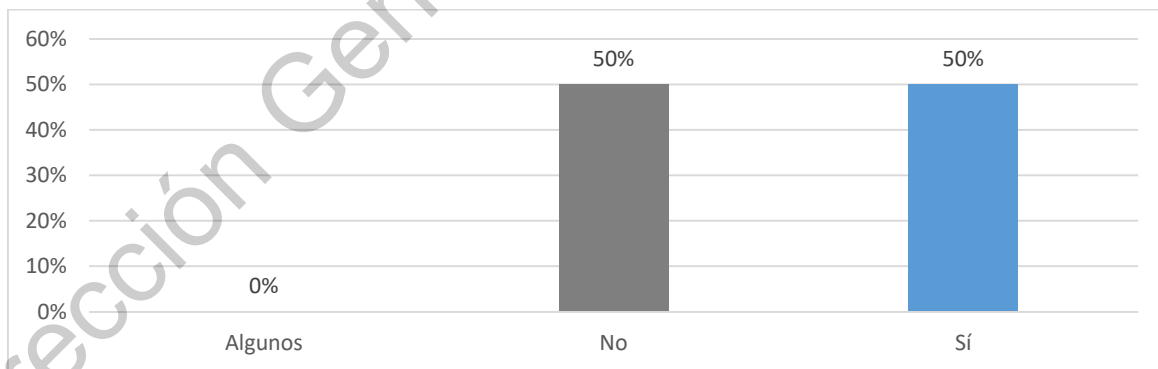


Fuente: Elaboración propia

La figura 41 muestra que el 71% de las empresas encuestadas no cuenta con instrumentos de evaluación, medición y control para realizar el complejo proceso de selección.

Figura 42

Pregunta 3.15 ¿Generan expedientes de personal en la empresa?

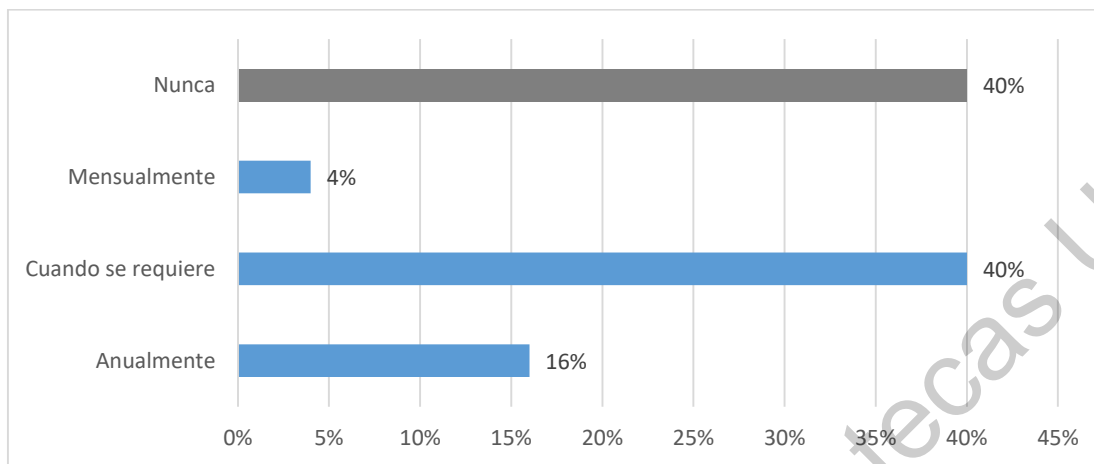


Fuente: Elaboración propia

La figura 42 permite observar que 50% de empresas encuestadas generan expediente de personal el otro 50 no lleva registro al respecto.

Figura 43

Pregunta 3.16 ¿Con qué frecuencia actualizan los expedientes?

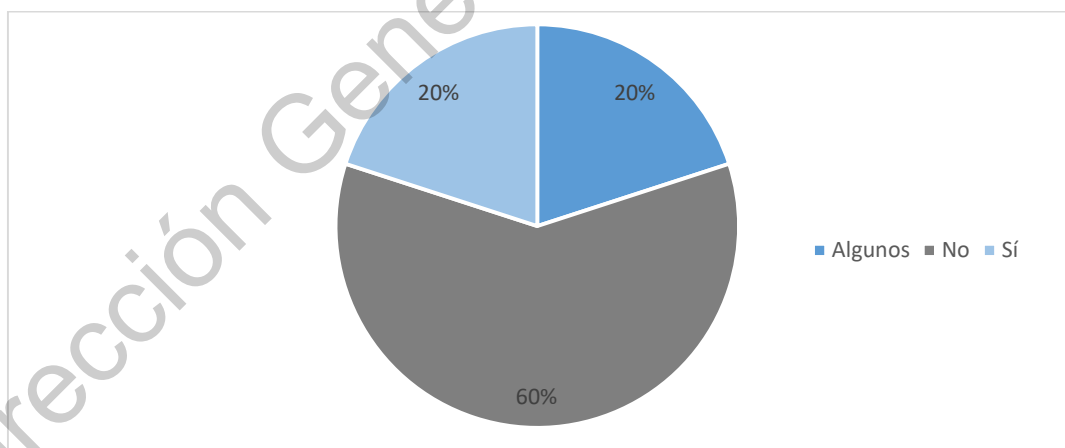


Fuente: Elaboración propia

La figura 43 se observa un 40% de empresas que no actualizan expedientes nunca, otro 40% cuando se requiere un 16% de empresas cuando se requiere.

Figura 44

Pregunta 3.17. ¿Cuentan con instrumentos de evaluación de conocimiento de los candidatos?

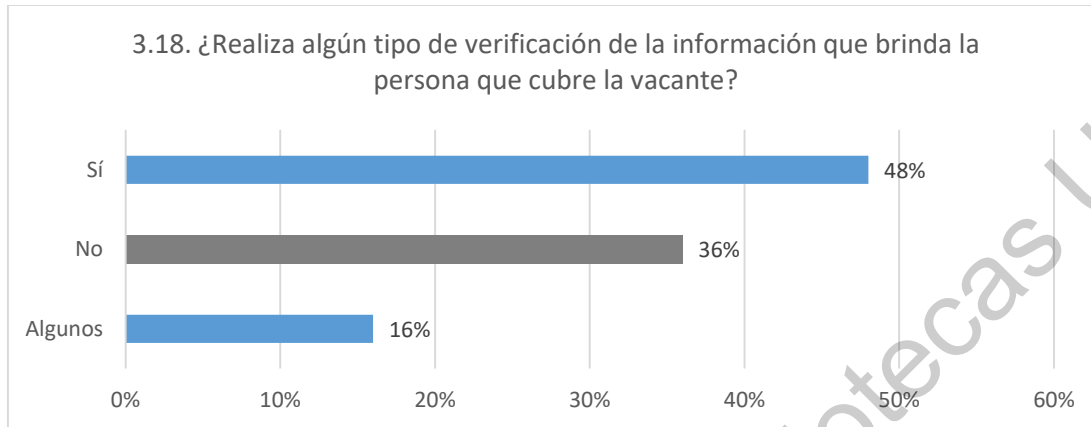


Fuente: Elaboración propia

La figura 44 es determinante pues muestra que el 60% de micro y pequeña empresa no cuenta con instrumentos, para evaluación, un 20% de cuenta con algunos y otro 20% señala que sí cuentan con instrumentos de evaluación.

Figura 45

Pregunta 3.18 ¿Realiza algún tipo de verificación de la información que brinda la persona que cubre la vacante?

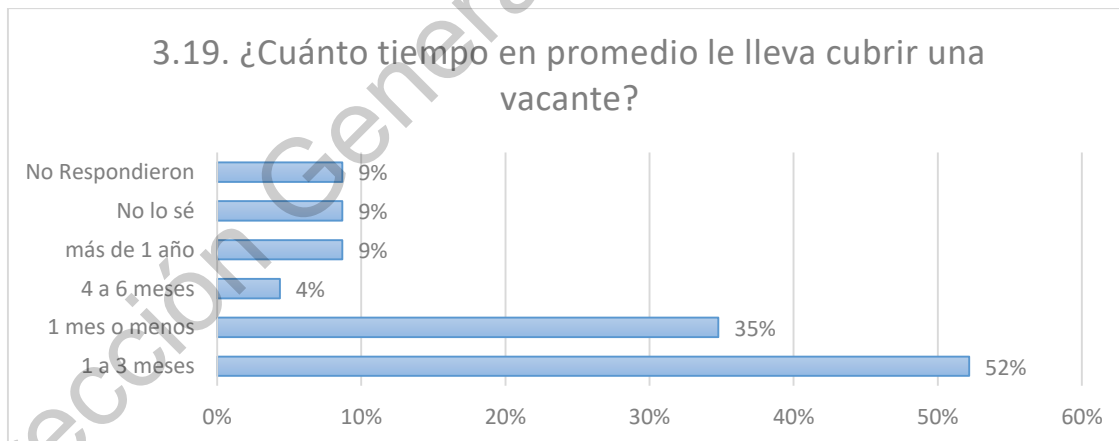


Fuente: Elaboración propia

La figura 45 indica que el 48% de empresas encuestadas sí realiza actividades de verificación, mientras que un 36% de empresas no y en un 16% algunos casos.

Figura 46

Pregunta 3.19 ¿Cuánto tiempo en promedio le lleva cubrir una vacante?

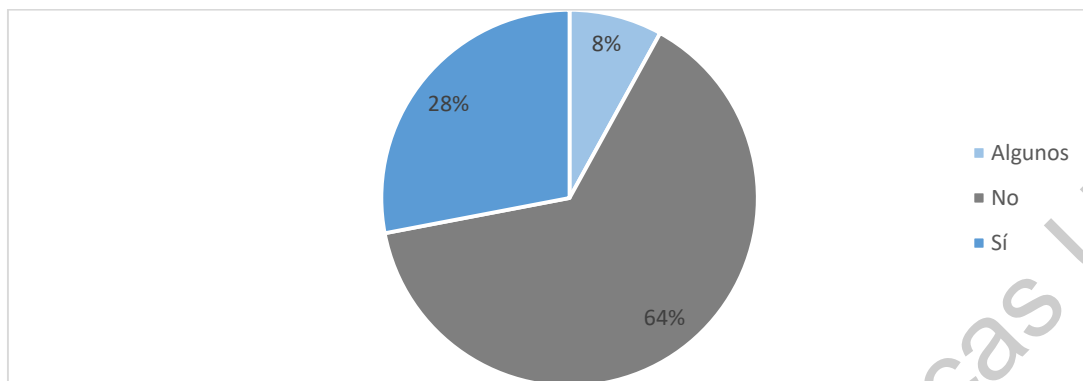


Fuente: Elaboración propia

La figura 46 muestra que el 48% de la micro y pequeña empresa, tiene un tiempo de espera para cubrir vacantes que va de los 30 a los 90 días, un 32% de micro y pequeña empresa externa que tardan 1 mes en cubrir alguna posición. Mientras que hay un 8% que indica demorar más de 1 año y otro 8% no saben el tiempo o no lo tiene identificado.

Figura 47

Pregunta 3.20 ¿Aplica entrevistas de salida?

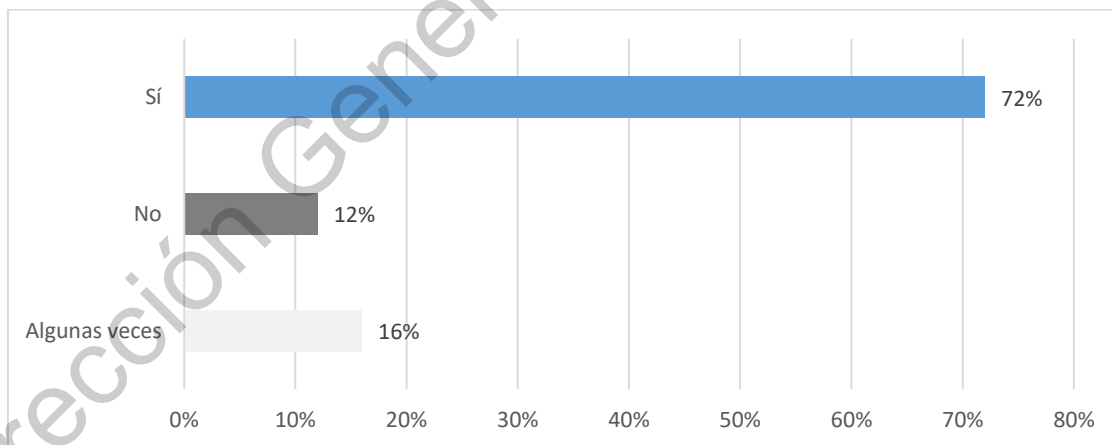


Fuente: Elaboración propia

La figura 47 muestra que el 64% de las micro y pequeñas empresas no aplica un cuestionario cuando un colaborador decide dejar su empleo, dicha información podría ser de utilidad para retroalimentar los procesos, un 28% dice que algunas ocasiones, solamente un 8% expresó aplicar dicho mecanismo.

Figura 48

Pregunta 3.21 ¿Realizan procesos de capacitación de personal?

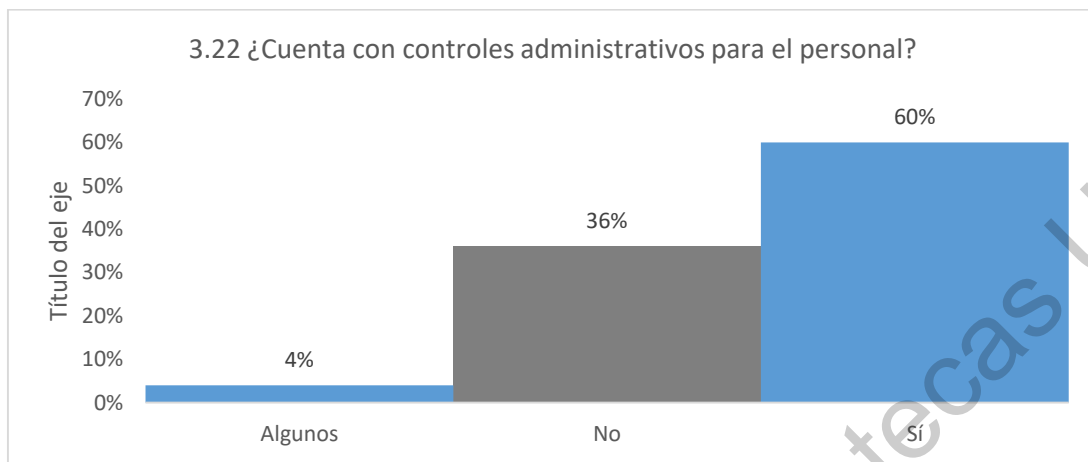


Fuente: Elaboración propia

La figura 48 indica que el 72% de las micro y pequeña empresa señala que realizan procesos de capacitación, contra un 12% que dice no hacerlo y un 16% que menciona que algunas veces.

Figura 49

Pregunta 3.22 ¿Cuenta con controles administrativos para el personal?

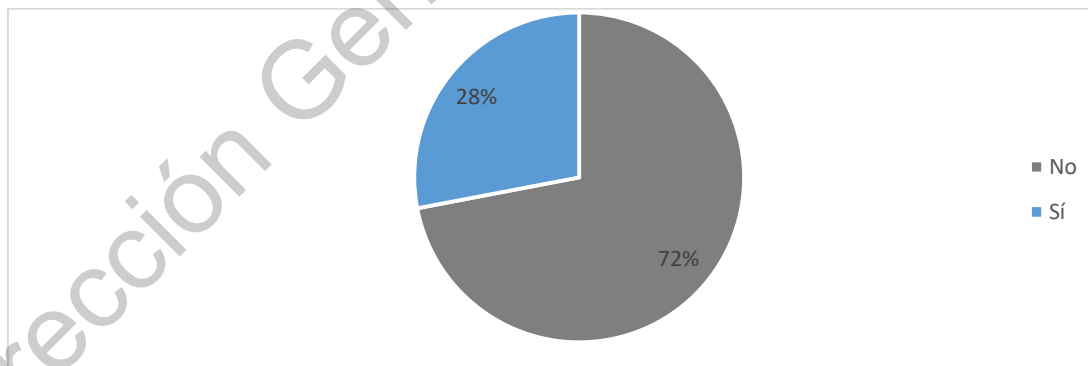


Fuente: Elaboración propia

La figura 49 establece que el 60% de la micro y pequeña empresa cuenta con controles administrativos para la gestión de personal, un 36% no cuenta con ningún control y un 4% mencionan tener algunos.

Figura 50

Pregunta 3.23 ¿Cuenta Usted con Reglamento Interno, Manual de Políticas, Manual de Procedimientos?

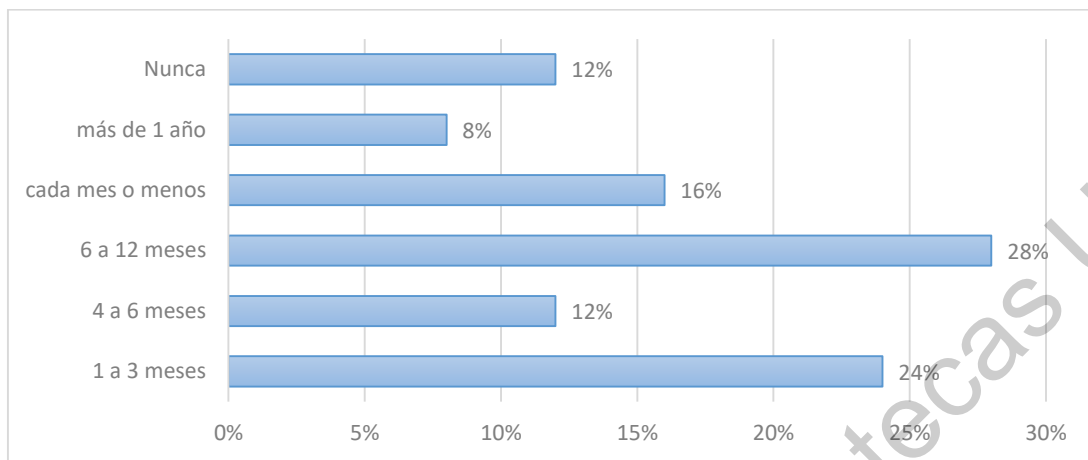


Fuente: Elaboración propia

La figura 50 muestra que el 72% de la micro y pequeña empresa no cuenta con manuales administrativos para la gestión de la empresa. Un 28% señala que sí cuenta con ellos.

Figura 51

Pregunta 3.24 ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de su personal?

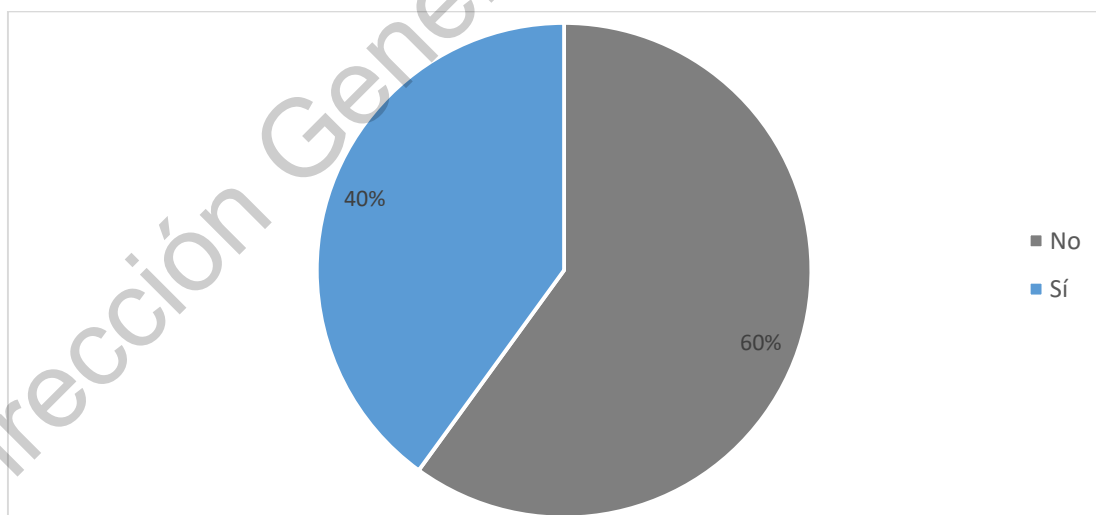


Fuente: Elaboración propia

La figura 51 muestra que el 28% de la micro y pequeña empresa prefiere evaluar el desempeño cada 6 a 12 meses, un 24% de 1 a 3 meses personal entre otros relevantes un 12% señala que nunca realiza dichas actividades.

Figura 52

Pregunta 3.25 ¿Realiza evaluaciones de 360° en la empresa?

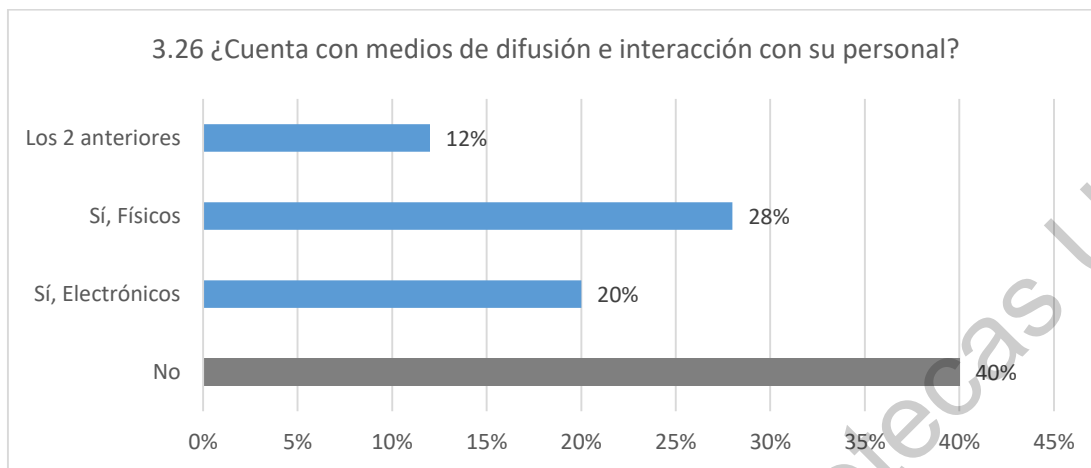


Fuente: Elaboración propia

La figura 52 muestra que el 60% de la micro y pequeña empresa no realiza evaluaciones de 360°, un 40 % menciona que sí es una práctica de la organización.

Figura 53

Pregunta 3.26 ¿Cuenta con medios de difusión e interacción con su personal?

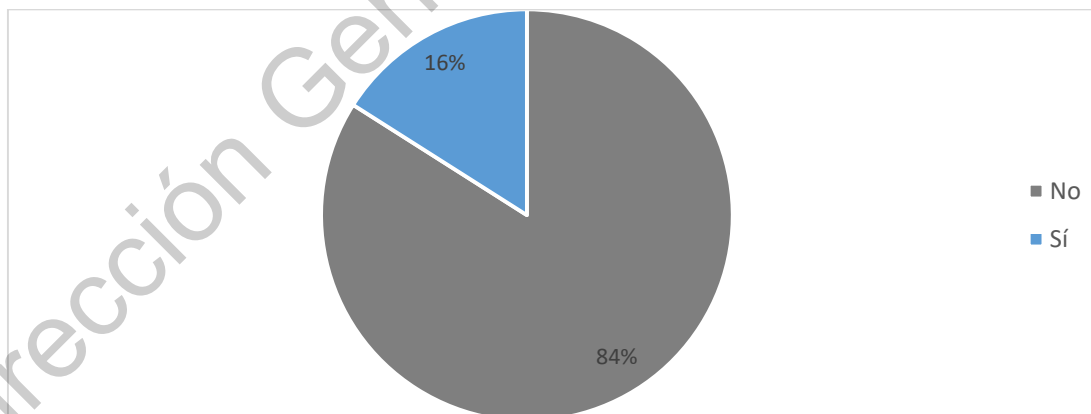


Fuente: Elaboración propia

La figura 53 muestra que el 40% de las micro y pequeñas empresas no cuenta con medios de difusión e interacción con sus colaboradores, un 28% menciona que sí cuenta con ellos en formato físico, un 20% señala que es a través de medios electrónicos y un 12% combina los físicos y electrónicos.

Figura 54

Pregunta 3.27 ¿ ¿Cuenta con tableros de resultados en la empresa?

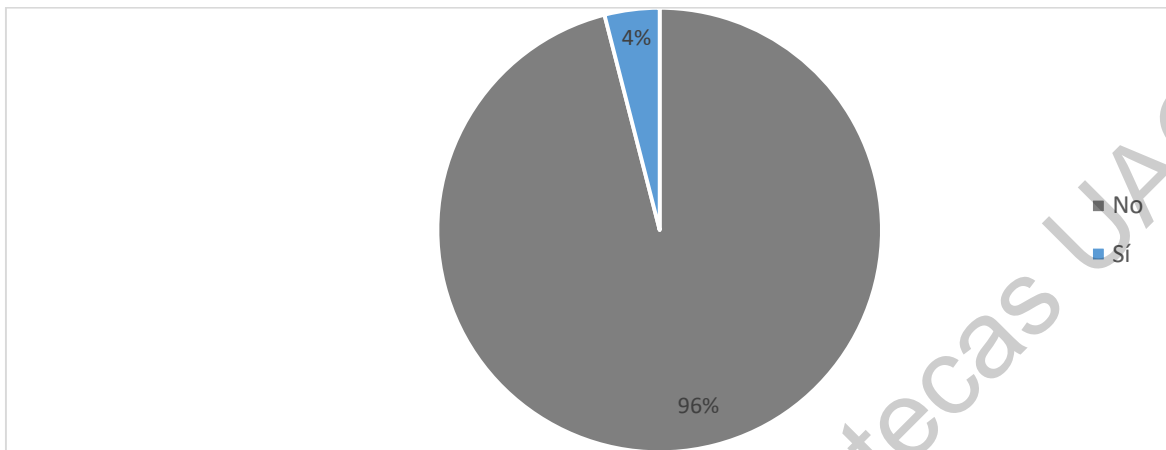


Fuente: Elaboración propia

La figura 54 muestra que el 84% de las micro y pequeñas empresas no utiliza mecanismos de control y supervisión como tableros de resultados que ayuden a seguir y conseguir las metas y objetivos, sólo un 16% menciona aplicar este tipo de instrumentos.

Figura 55

Pregunta 3.28 ¿Cuenta con algún software de recursos humanos?

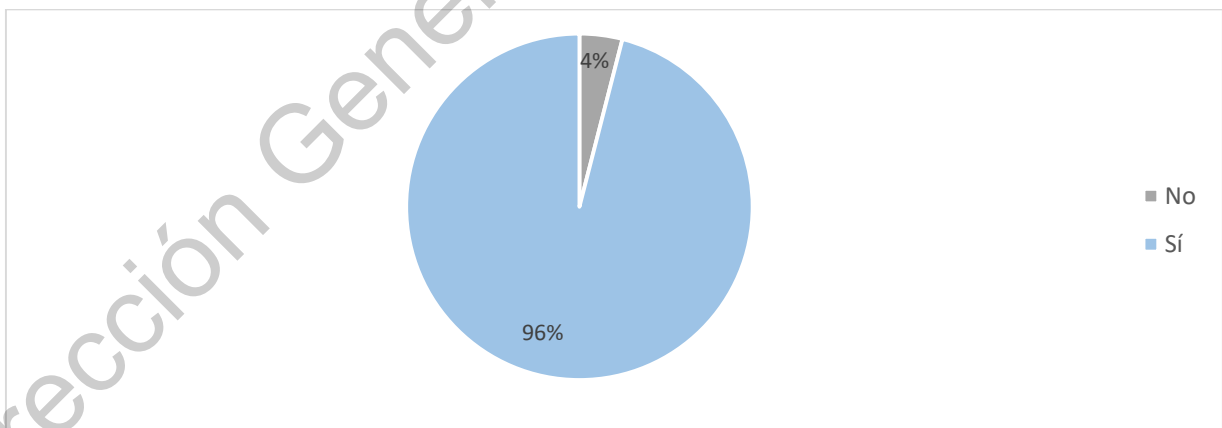


Fuente: Elaboración propia

La figura 55 muestra que el 96% de la micro y pequeña empresa no cuenta con una herramienta tecnológica que ayuda en la gestión de las personas, sólo un 4% señala que sí cuenta con ello.

Figura 56

Pregunta 3.29 ¿Cuenta con Internet en la empresa?

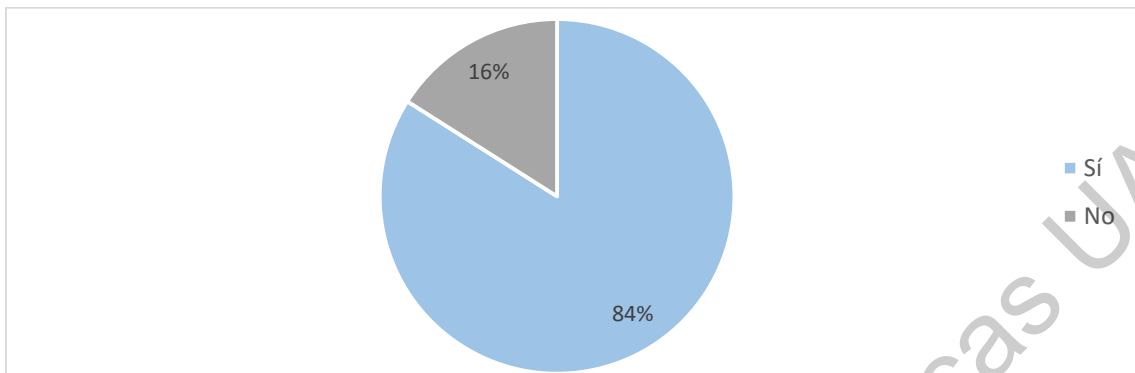


Fuente: Elaboración propia

La figura 56 pregunta al encuestado si cuenta con internet en la empresa o negocio, a lo cual sólo un 4% indica no contar con dicho servicio, siendo un 96% usuarios de servicio de internet.

Figura 57

Pregunta 3.30 ¿Da prioridad a fuentes de reclutamiento interno?

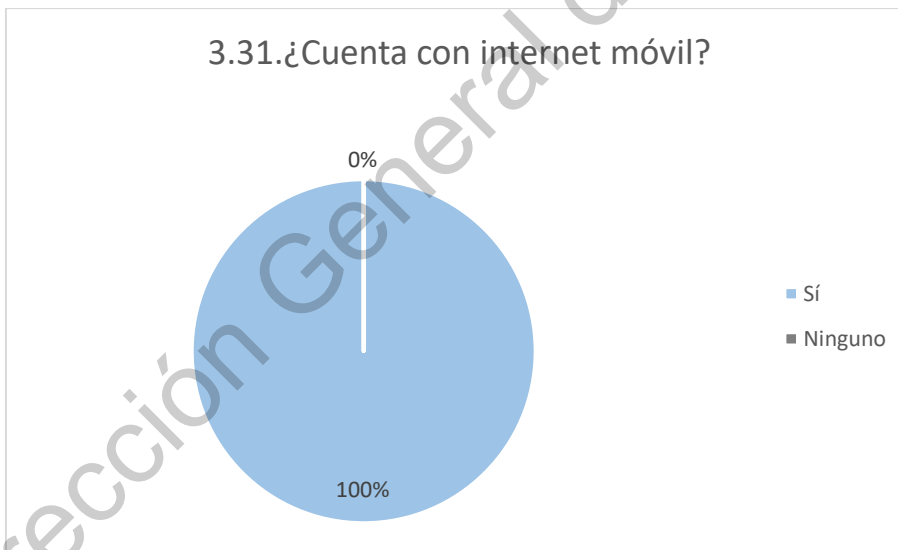


Fuente: Elaboración propia

La figura 57 muestra que el 84% de los líderes de las micro y pequeñas utilizan dispositivos inteligentes, sólo un 16% externa no contar con dichos dispositivos.

Figura 58

Pregunta 3.31 ¿Cuenta con internet móvil?

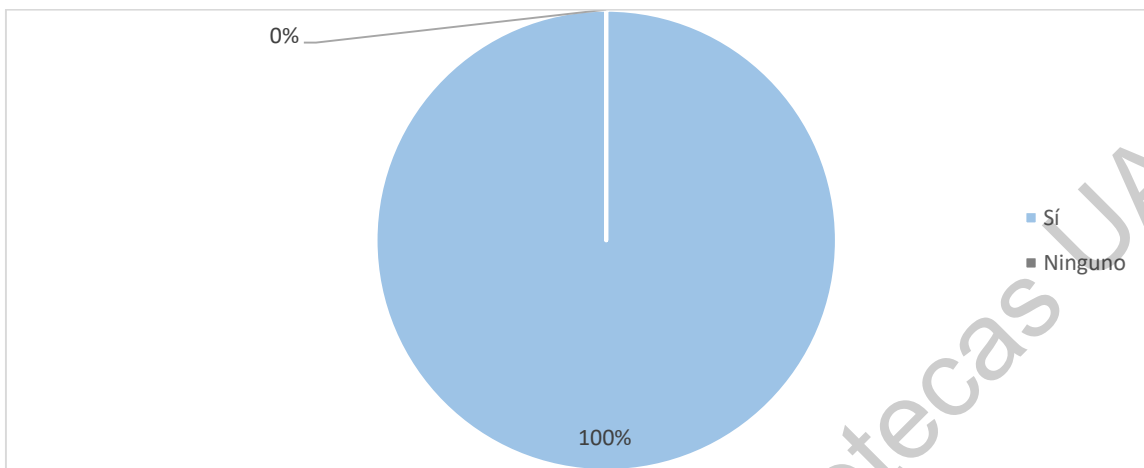


Fuente: Elaboración propia

La figura 58 muestra que todos los negocios o empresas cuentan con servicio móvil de internet.

Figura 59

Pregunta 3.32 ¿Cuenta con computadoras en la empresa?

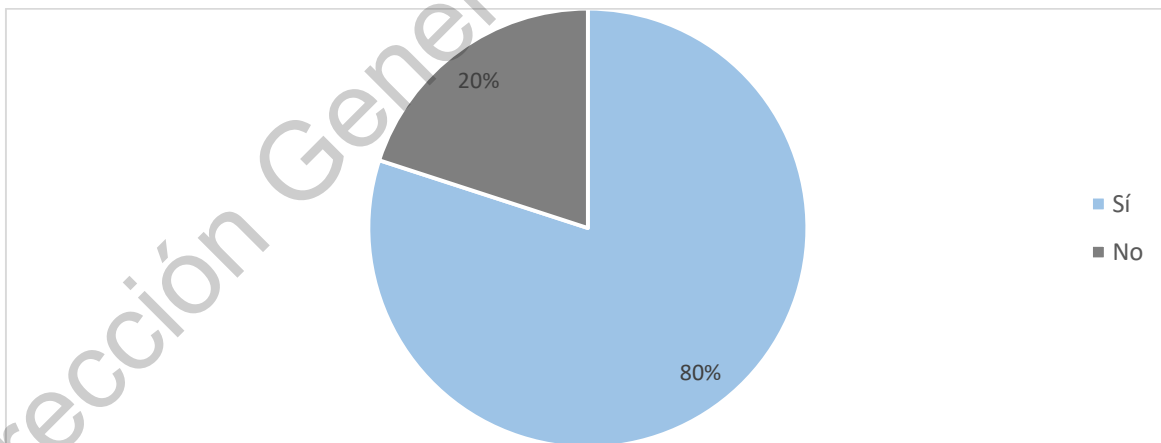


Fuente: Elaboración propia

La figura 59 refleja que todas las empresas que participaron en la encuesta, cuentan con equipo de cómputo para realizar operaciones normales de gestión.

Figura 60

Pregunta 3.33 ¿Cuenta con redes sociales de la empresa?

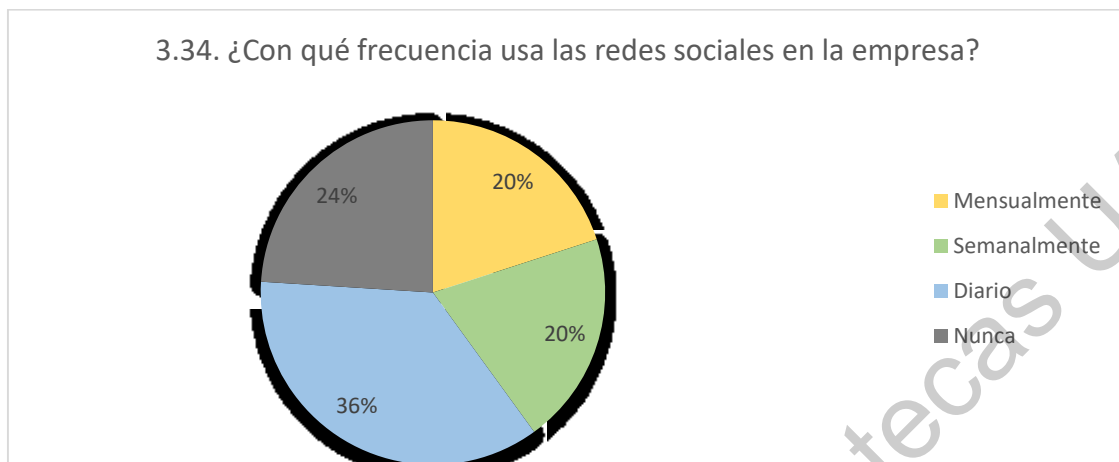


Fuente: Elaboración propia

La figura 60 refleja la incursión de un 80% de micros o pequeñas empresas en redes sociales con algún fin, un 20% no utiliza.

Figura 61

Pregunta 3.34 ¿Con qué frecuencia usa las redes sociales en la empresa?

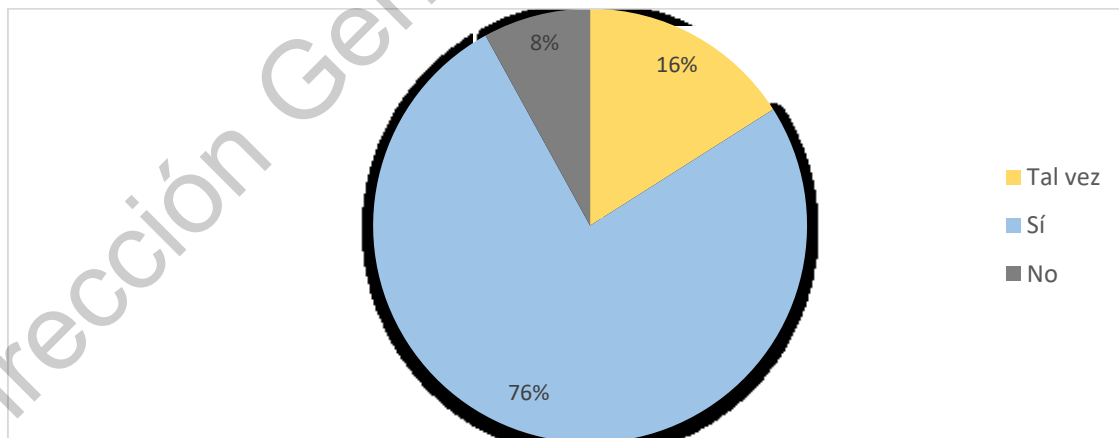


Fuente: Elaboración propia

La figura 61 muestra que el 36% de las micro y pequeñas empresas utiliza redes sociales a diario, mientras un 20% lo hace semanalmente, y otro 20% mensualmente, y un 24% de los encuestados dice no hacer uso de dichos medios.

Figura 62

Pregunta 3.35 ¿Le gustaría poder acceder a una plataforma tecnológica que sea de bajo costo?



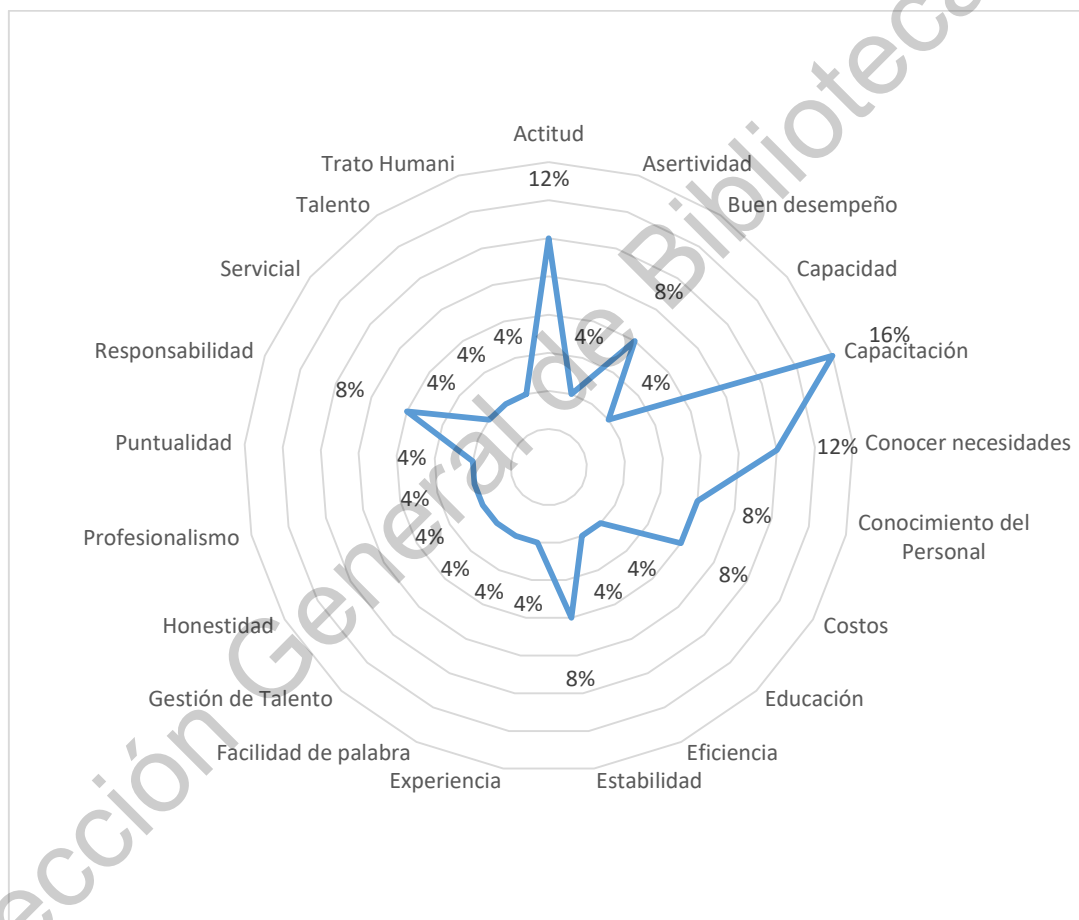
Fuente: Elaboración propia

La figura 62 muestra que el 76% optaría por una plataforma de bajo costo para la gestión del talento humano, un 16% señala que tal vez y otro 16% no le agradaría.

Finalmente la pregunta 3.36 fue con condición de pregunta abierta, con la finalidad de obtener retroalimentación de la perspectiva peculiaridades de cada uno de los entrevistados con respecto a su opinión acerca del área y controles de recursos humanos se elaboró una nube de palabras para identificar dentro de las frases vertidas la frecuencia de cada una de ellas y se graficó para obtener un panorama más claro.

Figura 63

3.36. ¿Qué considera esencial para la empresa cuando se trata de Recursos Humanos?



Fuente: Elaboración propia

Como aspectos relevantes en la figura 63; los entrevistados mencionaron con mayor frecuencia la capacitación con un 16%, con una frecuencia de 12% actitud y conocer las necesidades de capacitación, finalmente destacan con una frecuencia de 8% costos, conocimiento del personal, responsabilidad y estabilidad.

4.2 Discusión

Determinar la situación que guardan cada una de las variables, ha sido el objeto central de la investigación. Es así que se realizó la revisión de literatura pertinente al tema, se hizo un recorrido desde los antecedentes de la construcción de estructuras hasta al estudio los modelos de gestión de talento humano en la administración contemporánea para finalmente construir la propuesta del Modelo Tecnológico de Gestión del Talento Humano que es vital para la Micro y Pequeña Empresa en México.

Durante el recorrido de la literatura consultada sobre las micro y pequeñas empresas, se ha podido llegar a la conclusión, que existe total coincidencia sobre la importancia que representan estos segmentos a la contribución del sector empresarial, a la generación de empleos - autoempleo, el impulso y fomento de micro-inversión, al desarrollo económico y social del país (México) y es de remarcar a la incomparable actitud emprendedora de los ciudadanos que ocupan sus recursos, esfuerzo y energía en impulsar sus sueños para materializar una micro o pequeña empresa.

Adicional a ello, logró el objetivo general de la presente investigación que es:

Identificar la debilidad de las variables tecnológicas, humanas y de procesos aplicados en micro y pequeñas empresas en México para el talento humano, que contribuyan a conformar un modelo tecnológico de gestión de talento humano.

Confirmando la hipótesis planteada en la Investigación, en donde se afirma:

Las capacidades tecnológicas y humanas en los procesos de gestión de talento humano en la micro y pequeña empresa en México son anacrónicas, reducidas y en muchos casos olvidadas en la micro y pequeña empresa en México por la naturaleza y estructura funcional del negocio o empresa.

A continuación se identifican las variables estructuradas en dimensiones con sus valores prorrateados, para ello, se generaron algunas fórmulas matriciales de acuerdo la jerarquización de frecuencia. Lo que ayudó a determinar el valor % prorrateado "VP".

Finalizando la tabla con el valor promedio de los valores determinados. Como se muestra en la tabla 10. Es importante señalar que existen variables no relevantes para hacer un prorrateo y se elimina del conteo, asignando un valor nulo (-).

Ejemplo de valor eliminado

3.7 Indique con qué frecuencia tiene necesidad de contratar talento humano en su empresa como se observa en la tabla 10.

Tabla 8

Variables Dimensionales Prorrateadas

Perfil del negocio	%	Estructura del negocio	%	Gestión del talento humano	%	Tecnología	%	Costos	%
P1.4	36%	P2.3	48%	P3.1	0%	P3.10	.75%	P3.11	.35%
P1.5	74%	P2.4	60%	P3.2	44%	P3.28	4%	P3.12	.48%
P1.6	74%	P2.5	52%	P3.3	46%	P3.29	96%		
P2.1	-	P2.6	52%	P3.4	24%	P3.30	84%		
P2.2	-	P2.7	56%	P3.5	18%	P3.31	100%		
P3.36	-	P2.8	96%	P3.6	28%	P3.32	100%		
		P2.9	52%	P3.7	-	P3.33	80%		
				P3.8	-	P3.34	76%		
				P3.9	48%	P3.35	84%		
				P3.10	75%				
				P3.13	-				
				P3.14	32%				
				P3.15	52%				
				P3.16	60%				
				P3.17	40%				
				P3.18	64%				
				P3.19	-				
				P3.20	32%				
				P3.21	80%				

Continuación...

Perfil del negocio	%	Estructura del negocio	%	Gestión del talento humano	%	Tecnología	%	Costos	%
				P3.22	62%				
				P3.23	28%				
				P3.24	56%				
				P3.25	40%				
				P3.26	60%				
				P3.27	16%				
VP	61%	VP	59%	VP	43%	VP	78%	VP	42%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9

Concentrada de Variables Dimensionales Prorrateadas

Perfil del negocio	%	Estructura del negocio	%	Gestión del talento humano	%	Tecnología	%	Costos	%
VP	61%	VP	59%	VP	43%	VP	78%	VP	42%

Fuente: Elaboración propia.

Para la determinación de los valores porcentuales prorrateados, se adaptó el método del proceso analítico de jerarquía por frecuencias que utiliza Rivera et al. (2017), para que a través de la jerarquización por frecuencias se realice la estandarización y distribución de valores obtenidos. Para ello se utilizaron los siguientes parámetros:

El valor de 1 es igual al valor máximo equivalente a 100%, y de acuerdo al grupo (número de opciones) de respuestas el prorratio puede ser:

Pregunta (1.5) Ej. .20% (Menos de 1 año), .40% (1 a 3 años), .60% (4 a 5 años), .80% (6 a 10 años), 100% (Más de 10 años).

Pregunta (3.22) Ej. .0% (No), .50% (Algunos), 100% (Sí).

En seguida ejemplos de la configuración de los valores prorrateados:

1.5. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

Ej. =SI(I26="Menos de 1 año",0.2,SI(I26="1 a 3 años",0.4,SI(I26="4 a 5 años",0.6,SI(I26="6 a 10 años",0.8,SI(I26="Más de 10 años",1))))))

3.22. ¿Cuenta con controles administrativos para el personal? (horarios, vacaciones, ingresos, egresos, cumpleaños, etc.)

Ej. =SI(BQ26="No",0,SI(BQ26="Algunos",0.5,SI(BQ26>=1,1)))

3.24. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de su personal?

Ej. =SI(BU26="Nunca",0,SI(BU26="1 a 3 meses",0.2,SI(BU26="4 a 6 meses",0.4,SI(BU26="6 a 12 meses",0.8,SI(BU26>="cada mes o menos",1))))))

Alfa de Cronbach

Se busca validar la confiabilidad del instrumento de levantamiento para identificar la situación de las variables tecnológicas, humanas y de procesos en la gestión del talento humano en las Micro y pequeñas empresas. Para ello se debe interpretar el valor teórico de Alfa, en donde es considerado como 1, por lo que se espera que el valor sea lo más próximo a 1 como resultado óptimo y superior a 0.80 para considerarlo aceptable.

Para el análisis realizado al instrumento, resultó un valor del alfa de Cronbach de .747, el Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados .797 como se puede observar en la tabla 10 mostrando una confiabilidad aceptable de acuerdo a la sugerencia de George y Mallery (2003).

A continuación se muestra la tabla 10 con el resultado general del Alfa de Cronbach.

Tabla 10

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de elementos
.747	.797	46

Fuente: elaboración propia

El resultado del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, muestra la media de las correlaciones entre las variables que se analizan y para la presente investigación se comprobará la fiabilidad a través de la consistencia interna, misma medirá el grado en que todos los ítems del test covarían entre sí de acuerdo a Santiesteban (2009). Como se puede observar en la tabla 11, los resultados de la correlación:

Columna 1.- Variable/Item

Columna 2.- “Media de la escala si se elimina el elemento”, indica el valor que tendría la media en el caso de eliminar cada uno de los elementos.

Columna 3.- Varianza de escala si el elemento se ha suprimido, indica el valor que tendría de dispersión respecto a la media en el caso de eliminar el elemento.

Columna 4.- Muestra el coeficiente de homogeneidad corregido. Si este es cero o negativo se recomienda eliminar o se replantear la pregunta.

Finalmente la columna 5.- muestra valor de Alfa si eliminamos cada uno de los ítems y es en donde se puede observar qué variable de análisis puede mejorar la confiabilidad si se replantea o elimina.

Tabla 11

Estadísticas de total de elemento

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.4	130.0000	516.917	.337	.731
1.5	127.8400	521.640	.132	.736
1.6	127.8400	525.640	.074	.738
2.1	130.3200	530.143	.082	.737
2.2	129.2000	528.667	.045	.738
2.3	130.0000	514.167	.753	.728
2.4	125.6800	386.143	.726	.682
2.5	125.2800	373.877	.740	.679
2.6	125.1600	408.557	.539	.706
2.7	127.4400	432.257	.590	.702
2.8	130.2400	511.940	.283	.731
2.9	119.8800	499.360	.172	.738
3.1	130.1200	514.277	.322	.730
3.2	129.8800	527.360	.189	.736
3.3	128.8000	529.667	-.017	.744
3.4	129.6400	524.240	.304	.734
3.5	129.5200	525.010	.287	.735
3.6	124.6400	524.490	.153	.735
3.7	126.1200	529.527	-.053	.756
3.8	126.1200	519.360	.212	.734
3.9	130.4000	528.417	.056	.738
3.10	124.7600	455.273	.398	.721

Continuación...

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
3.11	129.0000	537.083	-.103	.746
3.12	127.8800	505.777	.273	.730
3.13	128.0800	512.410	.425	.729
3.14	129.5200	526.010	.208	.735
3.15	129.9600	521.957	.358	.733
3.16	127.8400	542.890	-.151	.754
3.17	129.5200	518.843	.428	.731
3.18	129.8400	523.140	.238	.734
3.19	129.4000	539.583	-.165	.745
3.20	129.7200	526.460	.191	.735
3.21	130.0800	530.910	.010	.738
3.22	130.0800	517.993	.509	.731
3.23	129.8000	523.667	.380	.734
3.24	129.2800	527.960	.054	.738
3.25	130.1200	530.277	.057	.737
3.26	129.2800	516.127	.374	.731
3.27	129.6800	527.393	.251	.736
3.28	129.5600	531.507	.032	.738
3.29	130.4800	531.677	.014	.738
3.30	130.3600	523.990	.450	.734
3.31	130.4400	531.257	.040	.738
3.33	130.3200	532.560	-.047	.738
3.34	129.1600	519.890	.220	.733
3.35	130.1200	523.027	.236	.734

Nota: Fuente: elaboración propia. Software de procesamiento estadístico SPSS

4.2.1 Perfil del negocio.

En la muestra analizada, prevalecen la micro empresa de servicios.

Esta variable muestra una variable ponderada del 61%, en donde su relevancia es el número de años en el mercado.

4.2.2 Estructura del negocio.

Cerca de un 50% de ellas no cuentan con estructuras organizacionales definidas, más del 50% cuenta con división departamental al menos en dos áreas y prevalece la presencia de áreas administrativas (Contabilidad y Finanzas, Gerencia y Atención al Cliente) en un 96% contra un 56% en áreas operativas (con la importancia que representa para las ventas), situación que refleja que la carga fiscal es un imperante para las actividades cotidianas de una micro y pequeña empresa.

Por lo que se puede concluir que en las variables de “Perfil del Negocio” que tiene un 59% en su variable ponderada, muestra debilidad en la estructura organizacional de la micro y pequeña empresa.

4.2.3 Gestión del talento humano.

En el 84% de las encuestadas, la función de recursos humanos la realiza el dueño de la micro o pequeña empresa, un 4% de los encuestados señala nunca necesitar realizar esa función, en los demás casos el responsable. Sin embargo es de resaltar que prevalece la falta de formación y experiencia en el área de recursos humanos, ya que el principal momento en que se realizan actividades de reclutamiento y selección es cuando hay mucho trabajo, lo que demarca que no hay un estudio de carga y distribución de funciones, lo que se reafirma al no existir manuales administrativos pues es generalizada la falta de cartas descriptivas de puestos y funciones que lo permitan. Dicha situación general la falta de documentación de control y actualización de la misma.

En aspectos relacionados a la contratación, se muestra una tendencia importante en la recomendación de personas para poder contratar a una persona pues no se tienen los medios o la información para validar un perfil. Otro aspecto que llama la atención que no se da prioridad a las fuentes de reclutamiento interno, lo que conlleva promociones y a

su vez la falta de crecimiento o desarrollo de los colaboradores, la razones pueden ser muchas.

Algo importante que se muestra en aspectos de rotación de personal, es que impera el lapso de 6 a 12 meses, y el promedio de tiempo para cubrir una vacante es de entre 1 y 3 meses, lo que demuestra que las micro empresas están siempre en procesos de transferencia de conocimientos de manera rudimentaria en los mejores casos capacitando, sin embargo los riesgo por estos efectos son altos. Adicional a ello prevalece la falta de controles hacia el personal que colabora lo que en conjunto eleva las complicaciones operativas, administrativas y de gestión.

Por lo que se puede concluir que en variable ponderada de “Gestión del Talento Humano”, se muestra un 43% que resulta sumamente bajo en términos de los procesos de gestión del talento humano.

4.2.4 Tecnología.

Prevalecen Facebook, Twitter, LinkedIn y OCC como medios de búsqueda, las micro y pequeñas empresas muestran adopción de tecnología fija y móvil así como acceso a internet, sin embargo, la pregunta 3.28 demerita el valor prorrateado dado que no cuentan con un sistema de gestión de talento humano, lo que demerita el valor relativamente alto del uso y acceso a tecnología.

Por lo que se puede concluir que en variable ponderada de “Tecnología”, se muestra un 43% que resulta sumamente bajo en términos de los procesos de gestión del talento humano.

4.2.5 Costos.

A excepción de un 4% de las encuestadas, todas están dispuestas a pagar por un software a costo razonable que resuelva las complejidades de la gestión del talento humano.

El promedio de los costos de publicación, oscila en los \$1,500.00 (un mil quinientos pesos 00/100). Las encuestadas señalan estar dispuestos a costear en promedio

\$1,700.00 (un mil setecientos pesos 00/100), siendo la moda \$1,000.00 (un mil setecientos pesos 00/100)

Por lo que se puede concluir que en la variable ponderada de “Costos”, se muestra un 42%; mismo que resulta deficiente en términos de costo beneficio para la micro y pequeña empresa.

4.2.6 Hallazgos relevantes.

El 100% de los encuestados, señala que carece de un área especializada en Gestión del Talento Humano. Es una constante la dificultad de poder realizar estudios con mucha profundidad en diversos sectores económicos, puesto que obtener información se convierte en un tema de sensibilidad y temor a la exposición, por las debilidades que puede tener la micro o pequeña empresa.

Los estudios e investigaciones que se consultaron para la presente investigación, revelan las dificultades que se observan para el crecimiento, desarrollo y sobre todo la estabilidad en el tiempo de las micro y pequeñas empresas, derivado de la cantidad de situaciones por las que deben atravesar, sobre esto, la consistencia de la información de referencia, nos permite observar en la investigación que muchas de las situaciones que se abordan en los diversos estudios, están relacionados.

Los estudios revelan como uno de los principales factores de fracaso los temas de personal, recursos humanos y la misma función de gestión de las áreas administrativas, situación en la que se coincide y ha servido de complemento para la presente investigación, el conocer diversas ópticas que han estudiado a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

Es importante señalar que el estudio más próximo es el de Navarrete y Sansores (2011) ya que señala específicamente haber realizado una encuesta a 397 PyME's en el Estado de Quintana Roo a través de muestreo aleatorio estratificado, en donde a través de 56 variables se realizó el análisis de componentes para evaluar los factores que ocasionan el cierre, sin embargo no existe el instrumento para poder comparar de manera individual las variables en mención, sin embargo el resultado que obtiene, es sobre cuatro componentes, mismos que se enlistan a continuación:

- Administración estratégica
- Capacidad financiera
- Administración de recursos humanos
- Capacidad de Marketing

4.3 Modelo Tecnológico de Gestión de Talento Humano SIGTAH V1.0

Al ser las personas las que ejecutan las actividades de las micro y pequeñas empresas, y se señala como actividades (en vez de funciones) al existir un sesgo importante entre lo que debería ser y lo que es en función del conocimiento del micro o pequeño negocio, en donde se observa la poca organización y estructura funcional así como orden en actividades administrativas u operativas de acuerdo al caso.

Teniendo en consideración la investigación desarrollada y sus hallazgos, se concluye que la importancia de contar con un “Sistema de Gestión de Talento Humano” que aproveche las bondades tecnológicas actuales que ayuden a la simplificación de actividades administrativas para salvaguardar las operaciones de las micro y pequeñas empresas, debe proponerse un Modelo que entregue funcionalidades en tiempo real y con la disposición de movilidad para todo el Sistema Tecnológico de Gestión de Talento Humano especializado en sector de las micro y pequeñas empresas que coadyuve a centrar la atención del dueño, responsable o emprendedor en las áreas funcionales básicas de su negocio o empresa (producción o servicios, finanzas y marketing) como hasta ahora sucede, pero sin olvidarse de las personas y su importancia durante la permanencia en el sistema denominado organización.

Para ello a continuación se hace la propuesta del Modelo denominado SIGTAH

“Sistema Integral de Gestión de Talento Humano”

En donde todas las secciones del modelo han sido consideradas con procesos automatizados a través de instrumentos y herramientas de gestión desarrolladas especialmente para la micro y pequeña empresa.

4.3.1 Presentación del Modelo Tecnológico.

El modelo diseñado para atender segmentos de mercado de micro y pequeñas empresas en donde su personal y su recurso económico son limitados para realizar procesos de gestión de su talento humano, ayudando a optimizar procesos e impactando directamente en el tiempo que una organización invierte para administrar su talento humano y facilitando la gestión de la unidad económica que lo implemente, establece 13 grupos de subprocesos, cada uno encaminado al logro de la misión y visión compartida con el sector empresarial:

Figura 64

Modelo Tecnológico para la Gestión del Talento Humano



Fuente: elaboración propia.

4.3.2 Características tecnológicas.

Siendo una plataforma integrada para servicios móviles, desarrollada sobre tecnología que permitirá la multiconectividad y transferencia de datos de manera eficiente bajo un diseño responsivo, por lo que no importará el tipo de dispositivo desde el que se desee tener interacción, el modelo atenderá peticiones de usuarios bajo un entorno amigable; de igual manera, pretende brindar movilidad de acceso y administración tanto a usuarios como a las empresas y que la vinculación entre ellos sea lo más ágil y eficiente; la búsqueda de talento, resultará ser un proceso amigable para las organizaciones.

Figura 65

Modelo Molecular – Plataforma Tecnológica



Fuente: elaboración propia.

Tabla 12

Capacidades tecnológicas

<p>Capacidades Requeridas para <u>desarrollar</u> "Proveedor"</p>	<p>Capacidades Requeridas para <u>implementar</u> "Cliente"</p>
<p>Este proyecto es un modelo B2B2 y B2C con plataforma de comercio electrónico.</p> <p>Tecnología requerida: Servidor de Base de Datos Dominio, Hosting, Servidor de correos, IP Fija</p> <p>Cifrado y encriptado nivel bancario Operación con plataformas de pago</p> <p>Personal Técnico especializado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñador (Diseño gráfico y flujos esperados de la Plataforma y sus herramientas de gestión de procesos) - Desarrollador Back End (Análisis, desarrollo de conectividad y bases de datos configuración de servidores) - Desarrollador Front End (Análisis y desarrollo del interfaces y estructura lógica) - Administrador de Experiencia de Usuario - Administrador de Bases de datos - Administrador de Seguridad <p>Lenguajes de Desarrollo VueJs Java MySQL NodeJs Express Android iOS</p> <p>Servicios Híbridos Website Aplicativos Android Aplicativos IOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dispositivo Móvil - PC o Laptop <p>No requiere capacidades especiales para la instalación, configuración ni operación</p> <p>Todo el flujo es a través de personalización de información que solicita la plataforma en un lenguaje claro</p>

Fuente: elaboración propia.

4.3.3 Estructura del Modelo.

Ha quedado claro que muchos de los problemas que viven las pequeñas y medianas empresas, radican en el mismo ingreso de la persona. Y es inevitable señalar que los problemas que un proceso ineficiente de identificación, reclutamiento y selección no identifiquen antes de la contratación, será un largo peregrinar para la organización, pues el no tener a la persona indicada en el puesto indicado siempre será un rompecabezas.

Es por ello que para la plataforma de servicios se conceptualiza la búsqueda e inserción de las personas en una organización como la tarea más sensible. Por lo tanto las consideraciones de los módulos de gestión, se describen a continuación:

Detección de Necesidades de Contratación de Personal (DNCP)

Comúnmente la contratación de personal se da por la inercia operaciones y factores que obligan la contratación, sin embargo una de las funciones básicas de la gestión es la planeación estratégica y dentro de ella, se deben prever cualquiera de los posibles escenarios que involucran a las personas.

El modelo tecnológico considera instrumentos especializados para diagnosticar aspectos clave y evaluar las situaciones de que pudieran implicar aspectos relacionados a las personas y prever las acciones necesarias, de esta manera anticipa cualquier inconveniencia.

Contenido del Modelo Tecnológico SIGTAH:

1. Instrumentos de diagnóstico y predicción
2. Instrumentos de control y registro

Reclutamiento

De acuerdo a Chiavenato (2002a), el reclutamiento corresponde al proceso mediante el cual la organización atrae candidatos del mercado de recursos humanos para abastecer su proceso selectivo.

De tal forma que el proceso de reclutamiento es; por su ubicación en el proceso general de gestión de talento humano, una de las actividades que generan un complejo embudo, ya que la recepción de postulaciones con alta frecuencia rebasa las capacidades de análisis del reclutador. Lo anterior, se hace más complejo aun cuando se debe revisar el perfil de las personas que se postulan a una vacante por tanto dar un paso más a la selección de posibles candidatos se convierte en una actividad además de compleja comprometedora pues son los candidatos los prospectos a convertirse en colaboradores y dará inicio a la compleja vida del colaborador dentro del sistema de gestión de talento humano de la organización o bien se sumará a la ausencia del mismo con las complicaciones que puedan derivar.

El modelo tecnológico SIGTAH propone instrumentos que guían en el proceso de realizar la convocatoria, además de controles para la gestión del proceso de reclutamiento y una de las partes más finas del modelo es el modelo de preselección y predicción de perfiles que ha de eliminar el embudo y riesgos de esta sensible etapa.

Contenido del Modelo Tecnológico SIGTAH

1. Convocatoria para el perfil (Instrumentos).
2. Gestión del reclutamiento (Controles).
3. Preselección. Compatibilidad de perfil (Proceso automatizado).

Selección

De acuerdo a Chiavenato (2002a), la selección funciona como un filtro que permite que sólo algunas personas puedan ingresar a la organización, las que presenten características deseadas por la organización.

Dicha etapa continúa de forma sistémica y ordenada con la etapa de reclutamiento, siendo filtrada información que permite ha de permitir agilizar el proceso de selección. Para ello, el modelo tecnológico SIGTAH propone:

- Protocolo de Entrevistas (Instrumento).
- Pruebas (Instrumentos).
- Decisión (Instrumento de Valoración).
- Contratación (Proceso).
- Seguimiento (encuestas si-no).

Inducción

De acuerdo a Chiavenato (2002a), la orientación de las personas es el primer paso para emplearlas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores y clarificarles su papel y objetivos, además de clarificarle la cultura de la organización.

La inducción del personal ayudará a la persona recién contratada a conocer su puesto de trabajo a través de la carta o perfil de puesto, así como otros instrumentos que se desarrollan en dicho apartado y que son la parte medular de los procesos de la organización. Para ello, el modelo tecnológico SIGTAH propone:

- Inducción a la organización (Materiales).
- Evaluación de la inducción a la organización (Instrumento).
- Inducción al puesto (Materiales).
- Evaluación de la inducción al puesto (Instrumento).

Expedientes

Un elemento importante de la incorporación de las personas y con frecuencia olvidada es la documentación que debe integrar un expediente y la documentación que se genere durante su estancia o permanencia así como su crecimiento y hasta su retiro o salida anticipada.

La integración de expedientes electrónicos de las personas facilitará la relación y comunicación entre el área de gestión, y la persona recién contratada el disponer de información en forma electrónica brindará al colaborador un escenario de consulta e información. Para ello, el modelo tecnológico SIGTAH propone:

- Lista de verificación documental (Instrumento).
- Actualización e integración de documentación constante (Proceso).
- Panel informativo para el colaborador (Instrumento).

Desarrollo

El aprendizaje que se obtiene en una posición de trabajo permite al colaborador a través de la formación o entrenamiento, capacitación y colaboración, obtener nuevos conocimientos, habilidades, y desarrollar su puesto de trabajo y esto genera un reto importante para la gestión del talento humano, ya que la naturaleza humana puede generar condiciones de insatisfacción cuando las actividades ya no significan un reto y entonces el colaborador tiene deseos de crecer y aportar o desarrollarse aún más. De acuerdo a Chiavenato (2002a), los procesos de desarrollo de las personas se relacionan con la educación; señala que representa la necesidad de traer del interior del ser humano las potencialidades interiores.

El acceso a instrumentos que faciliten la recolección de información, así como el seguimiento y evaluación de este sensible proceso, evita que se vuelva una carga innecesaria el diseño y control de formatos. Para ello, el modelo tecnológico SIGTAH propone:

- Detección de Necesidades de Capacitación (Instrumento).
- Diseñar el plan de capacitación (Instrumento).
- Evaluación de la capacitación (Instrumento).

Desempeño

De acuerdo a Chiavenato (2002a), es un proceso que mide el grado de cumplimiento de los requisitos de su trabajo, este proceso se apoya directamente del análisis de puestos y constituye el principal mecanismo de retroalimentación bidireccional de cómo se están realizando las cosas, la eficacia, eficiencia y calidad de la posición encomendada.

Contar con una herramienta sistematizada que permita integrar las cartas descriptivas de puestos, así como la evaluación de la posición de trabajo de una manera muy sencilla, que haga el análisis y muestre el porcentaje de efectividad por cada función del puesto de trabajo, englobando resultados individuales y por área así como por grupos de puestos de trabajo. Para ello, el modelo tecnológico SIGTAH propone:

- Diagnóstico (Instrumento).
- Conocimiento del puesto (Instrumento).
- Evaluación 360° (instrumento).
- Interpretación de Aptitudes (Instrumento).

Detección de Necesidades de Capacitación

Para Chiavenato (2002a), el diagnóstico de las necesidades de entrenamiento, forma parte del proceso mismo de entrenamiento, y lo cataloga como la primer etapa del entrenamiento. Y señala que son la carencia de preparación profesional de las personas, es decir, la diferencia entre lo que debería saber y hacer y aquello que realmente sabe y hace. Señala que debe ser una actividad continua y debe evaluarse para validar si se logra un nuevo nivel de desempeño.

Es por ello que la importancia de contar con los instrumentos necesarios y simplificados para realizar dichas actividades, y que no resulten cargas innecesarias de trabajo y análisis para las micro y pequeñas empresas. Para ello, el modelo tecnológico SIGTAH propone:

- Cartas descriptivas (Instrumento)
- Diagnóstico Operativo (Instrumento)
- Resultados del diagnóstico operativo y de procesos (Instrumento).
- Indicadores de gestión (Instrumento).
- Factores DNC (Instrumento).

Plan de Carrera

De acuerdo a Chiavenato (2002a), el plan de carrera es la sucesión de cargos ocupados por una persona a lo largo de su vida profesional, la carrera supone un proceso gradual y secuencial que se enfoca en la planeación futura para ocupar cargos más elevados.

Para identificar los aspectos necesarios del plan de carrera, es necesario contar con instrumentos que permitan trazar la ruta adecuada de cada una de las posiciones de la micro y pequeña empresa. Para ello, el modelo tecnológico SIGTAH propone:

- Mapa de carrera (Instrumento).
- Mapa de sucesión (Instrumento).
- Mapa de expansión (Instrumento).
- Evaluación de desempeño (Instrumento).
- Retroalimentación (Instrumento).

Sueldos

De acuerdo a Chiavenato (2002a), la remuneración es el principal componente identificado como el pago fijo que recibe un colaborador como salario, específicamente el dinero recibido por la venta de su fuerza de trabajo, señala que las remuneraciones es un tema muy complejo por la dependencia multifactorial sobre el que se desarrolla la misma organización y sus efectos y consecuencia.

Bajo los argumentos expuestos por un especialista en la materia, tener instrumentos que ayuden a determinar cuánto es lo que se debe ganar o pagar en una posición de

trabajo es imperante para la micro y pequeña empresa facilitar este tipo de actividades complejas. Para ello, el modelo tecnológico SIGTAH propone:

- Encuestas de sueldo (Instrumento).
- Investigación de sueldos del mercado (Instrumento).
- Determinar valor de cada puesto (Instrumento).
- Capacidad financiera (Instrumento).
- Nivel de Conocimientos, Experiencia y evaluaciones (Instrumento).
- Definir esquemas de prestaciones (Instrumento).

Estímulos y Recompensas

De acuerdo a Chiavenato (2002a), las recompensas o estímulos, son gratificaciones tangibles o intangibles a cambio se contribuye con esfuerzo, tiempo, u otros recursos y se asumen costos y ambos (organización y colaborador) se sumergen en un sistema de relaciones de intercambio.

Definitivamente otro aspecto delicado (porque de dinero se trata) al igual que el de sueldos, salarios o remuneraciones, es importante saber cuáles son los factores y esquemas que se pueden tener para motivar al colaborador, claramente existen muchos factores que se deben analizar contar con el instrumento adecuado que permita observar los escenarios ayudaría identificar las posibilidades y condiciones. Para ello, el modelo tecnológico SIGTAH propone:

- Estímulos y recompensas (Instrumento).

Entorno y Condiciones del Talento

Chiavenato (2002a), enuncia "*Mantenimiento de las condiciones laborales de las personas*" (P. 13), les llama mantenimiento porque señala que debe buscar mantener satisfechos a los colaboradores, mantener las condiciones laborales, asimismo señala que estos procesos buscan proporcionar un ambiente físico, psicológico y social de trabajo que genere las condiciones para un sano ambiente y permanencia de las personas en sus puestos de trabajo.

Cabe resaltar que Chiavenato (202) señala la deficiencia de este aspecto en las organizaciones porque se aproximan al modelo de orden y desobediencia con énfasis en la disciplina rígida y estandarizada.

No está de más mencionar que es otro de los elementos delicados de las relaciones laborales. Para ello, el modelo tecnológico SIGTAH propone:

- Formatos administrativos (Instrumentos).
- Manuales administrativo (Instrumentos).
- Elementos de control y supervisión (Instrumentos).

Dirección General de Bibliotecas UAQ

CONCLUSIONES

Habiendo realizado la revisión de literatura sobre los conceptos teóricos necesarios para establecer los rasgos y la dimensión que representa la gestión del talento humano en una organización; además de enmarcar las características condicionantes para estratificación de las micro y pequeñas empresas, su condición como unidad económica y la relevancia que representan para la economía del país, cumpliendo así el objetivo específico número uno, que dice textualmente:

- Identificar los criterios para clasificar a las empresas objeto del estudio.

Para la obtención de datos de análisis, se realizó la construcción de un instrumento estructurado y orientado de manera objetiva, confiable y sin tendencias o interés particular, ello para obtener datos de las variables sujetas de análisis y estudio; siendo estructurado en tres dimensiones para facilitar el estudio. Dentro de las dimensiones, se ha generó información acerca de aspectos tecnológicos, de capacidades y de procesos (variables). Con lo anterior se dio atención a objetivo específico número dos, que dice textualmente:

- Diseñar un instrumento de levantamiento de información, para identificar las variables en la gestión de talento humano en la micro y pequeña empresa en México.

Concluido lo anterior, el instrumento se habilitó a partir del día 2 de septiembre de 2020 y hasta el día 15 de diciembre del 2020, con lo anterior se dio atención al objetivo específico número tres, que dice textualmente:

- Aplicar el instrumento de levantamiento de información para obtener datos de las variables que serán sujetos de análisis y estudio.

Los objetivos específicos (cuatro y cinco) que se enlistan a continuación, resultan como parte de los hallazgos de la investigación; en donde el objetivo específico número cuatro, dice textualmente:

- Identificar las debilidades en las variables tecnológicas, humanas y de procesos aplicados en la gestión del talento humano y su comportamiento;

En donde a través de la construcción de un modelo ponderado para la asignación de valores, se determinó la debilidad de las variables identificadas en el proceso de investigación, siendo:

- Perfil del negocio
- Estructura del negocio
- Gestión del talento humano
- Tecnología
- Costos

Para cumplir con el desarrollo del objetivo específico número cinco, que dice textualmente:

- Plantear elementos para la construcción de un “modelo tecnológico” que proporcione herramientas e instrumentos a la gerencia o administración para mejorar la eficiencia en la gestión del talento humano en micro y pequeñas empresas en México.

Se construyó el planteamiento y descripción de los elementos contenidos en el modelo de gestión del talento humano propuesto para la gestión en la micro y pequeña empresa, habiendo analizando y esquematizado diversas propuestas de autores y expertos en la materia, con lo que se pretende sea una base facilitar la gestión de los administradores.

Se debe remarcar la importancia del hallazgo en el que se muestra que el 100% de los encuestados, señala que carece de un área especializada en Gestión del Talento Humano.

Por otra parte, la constante la dificultad de poder realizar estudios con mucha profundidad en diversos sectores económicos, puesto que obtener información se convierte en un tema de sensibilidad y temor a la exposición, por las debilidades que puede tener la micro o pequeña empresa, situación que dificulta la obtención de datos para análisis y poder generar soluciones.

Los estudios e investigaciones que se consultaron para la presente investigación, así como los resultados obtenidos; revelan consistencia con la investigación, ya que muestran las dificultades que se observan para el crecimiento, desarrollo y sobre todo la estabilidad en el tiempo de la micro y pequeña empresa.

Por lo tanto; se acepta y confirma la hipótesis planteada en la investigación, que determina que:

Las capacidades tecnológicas y humanas en los procesos de gestión de talento humano en la micro y pequeña empresa en México son anacrónicas, reducidas y en muchos casos olvidadas en la micro y pequeña empresa en México por la naturaleza y estructura funcional del negocio o empresa.

La pandemia del año 2020 ha venido a cambiar no sólo no solo la perspectiva de la salud e higiene de las personas, sino la misma forma de interrelacionarnos aun con la propia familia y no se diga con la sociedad en general, afortunadamente los aspectos socio tecnológicos abonaron en la posibilidad de mantener comunicación de manera indirecta, con todo el mundo prácticamente, instrumentos que durante años estuvieron de cierta manera a la mano en los equipos tecnológicos y que no se utilizaban de manera eficiente, facilitaron las comunicaciones en a todo nivel social.

Asimismo, sr abrió una oportunidad para redefinir los sistemas sociales, económicos, socio-técnicos; y en general la manera en la que las personas se desenvuelven en sus actividades, situación que será un parte aguas en las estrategias futuras para las empresas y deberán replantear sus estrategias para adaptarse al nuevo entorno que

podría surgir en la sociedad por los hábitos adquiridos en la digitalización de las actividades cotidianas.

Es así que el presente trabajo de investigación resuelve los problemas de gestión tecnológica para la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas, ya que a través de la plataforma tecnológica se ha de proporcionar a las micro y pequeñas empresas la posibilidad de realizar la gestión de procesos relacionados a las personas dentro de la organización así como la posibilidad de tener acceso a tecnología y la gestión de la misma de manera, ya que de manera indirecta recibirá los beneficios de las novedades tecnológicas, que impulsarán una mejor administración y operatividad de la organización, sin la necesidad de contar con conocimientos administrativos u operativos especializados en la gestión pues no será necesario contar con un equipo multidisciplinario para impulsar sus planes y reforzar su competitividad al adaptar y adoptar el modelo tecnológico de gestión de talento humano.

REFERENCIAS

- AltoNivel (2018). Las 5 razones por las que Fracasan las Pymes. Recuperado de (<https://www.altonivel.com.mx/empresas/las-5-razones-por-las-que-fracasan-las-pymes/>).
- Andrade A. (1984). *El Desarrollo Del Proceso de Industrialización en México 1960-1980*. 1–27.
- Asociación de Internet Mx. (2019). Movilidad En El Usuario de Internet Mexicano. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.mx/>.
- Asociación de Internet Mx. (2015). Barreras de Acceso a Internet En México 2015. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Otros-Estudios/Barreras-de-Acceso-a-Internet-en-Mexico-2015/lang,es-es/?Itemid=>.
- Bernal, S. (2008). *Proceso Administrativo Para Las Organizaciones Del Siglo XXI*. Vol. Primera ed. Primera. Estado de México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos - El capital humano de las organizaciones*. Octava edición. Ciudad de México: McGraw – Hill Interamericana
- Chiavenato, I. (2002a). *Gestión Del Talento Humano*. Tercera edición. Ciudad de México: Editorial McGraw – Hill Interamericana.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 16, 297-334.
- Cruz, J. (2011-05-30). México Sigue Con Estatus de País Subdesarrollado: Coparmex. PROCESO. Recuperado de <https://www.proceso.com.mx/economia/2011/5/30/mexico-sigue-con-estatus-de-pais-subdesarrollado-coparmex-87572.html>).
- Dessler, G., y Ricardo V. (2011). *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*. Ciudad de México. Pearson Education.
- Entrepreneur.com. (2021). Este es el ‘veneno’ que mata a los negocios mexicanos en 2 Años. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/320896>.
- Espinoza Freire, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Failure Institute. (2014). “The Fuckup Book.” Recuperado de <https://www.fuckupnights.com/es>.

- Gallardo-Gallardo, E. (2012). What Do We Actually Mean by Talent in Business? Does It Really Matter?. DOCUMENTS DE TREBALL DE LA FACULTAT D'ECONOMIA I EMPRESA, Col·lecció d'Economia, E11 (258), pp. 3-23
- Gelabert, M. (marzo 2020), *Human resources: to lead and manage people in organizations*. Revista ESPACIOS, 41(8). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n08/a20v41n08p10.pdf>.
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and *reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- González, C. (2011). *Pymes Mexicanas, Incubadoras Del Desarrollo y Crecimiento Económico del México Actual* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis Potosí, México.
- Holden, P. (2007). *El Factor Humano Alineado Con La Estrategia de la Empresa*. Primera Ed. México, D.F.: Panorama Editorial, S.A de C.V.
- IEBS. (2021). Conoce *La Historia de Internet Desde Su Primera Conexión Hasta Hoy*. Recuperado de <https://www.iebschool.com/blog/historia-de-internet-innovacion/>
- IDOnline. (2020). Mal Manejo de RRHH, ¿puede Hacer Fracasas Una Empresa? | IDC. (11-04-21) Recuperado de <https://idconline.mx/laboral/2020/09/08/mal-manejo-de-rh-puede-hacer-fracasar-una-empresa>.
- INEGI. (2021). Directorio de Empresas y Establecimientos. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/temas/directorio/>.
- INEGI. (2019a). Encuesta Nacional Sobre Productividad y Competitividad de Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) 2018. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/enaproce/2018/>
- INEGI. (2021b). Esperanza de Vida de Los Negocios En México.” Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/temas/evnm/>.
- INEGI. (2021c). ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN 2000, 2010 Y 2020. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/tableros/panorama/>.
- INEGI. (2021d). Glosario de Términos. Recuperado de <http://cuentame.inegi.org.mx/glosario/u.aspx?tema=G>.

- INEGI (2016). Se Difunden Estadísticas Detalladas Sobre Las Micro, Pequeñas Y Medianas Empresas Del País. Recuperado de <https://www.gob.mx/se/prensa/se-difunden-estadisticas-detalladas-sobre-las-micro-pequenas-y-medianas-empresas-del-pais-46847>
- Jericó, P. (2008). *La Nueva Gestión Del Talento: Construyendo Compromiso*. Madrid, España. Pearson Educación, S.A.
- Konfio. (2018). Reporte de Crecimiento y Crédito Pyme En México. Recuperado de <https://konfio.mx/reporte-credito-pyme>.
- Ley Federal del Trabajo. (1970). Diario Oficial de la Federación. México, México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_230421.pdf.
- Liquidano, Ma. Del Carmen (2012). *Gestión del Talento Humano – De la fase administrativa a la de gestión del conocimiento*. México. Instituto Tecnológico de Aguascalientes.
- López, J. (2016-01-18). Fracasan En México 75% de Emprendimientos. *El Financiero*. Recuperado de <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/fracasan-en-mexico-75-de-emprendimientos/>.
- Mexicanos Contra la Corrupción MCCI. (2020). *El Outsourcing Ilegal En México: Propuestas Para Combatirlo - MCCI*. Recuperado de <https://Contralacorrupcion.Mx/>.
- México, Gobierno de. (2019). 210 Aniversario del Inicio de la Independencia de México. Recuperado de <https://www.gob.mx/agroasemex/articulos/209-aniversario-del-inicio-de-la-independencia-de-mexico?idiom=es>.
- Münch, L. (1990). *Fundamentos de Administración*. (5a. Ed). México, D.F.: Trillas.
- Münch, L. (2007). *Administración: Escuelas, Proceso Administrativo, Áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor*. Primera edición. México, D.F.: Pearson Educación de México S.A de C.V.
- Navarrete, E., y Edgar S. (2011). *El Fracaso de Las Mipymes en México: Análisis Multivariante*. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, 4(3), 21–34.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, (OCDE, 2019). *Presentación Del Estudio Económico de México 2019 - OECD*. Recuperado de <https://www.oecd.org/economy/2019-economic-survey-of-mexico-may-2019-sp.htm>.

Porter M. (Marzo 2001). *Strategy and the Internet*. *Harvard Business Review*. Recuperado de <https://hbr.org/2001/03/strategy-and-the-internet>

Puchades, D. (2019). Talento Humano: Definición, Proceso y Tendencias | Negokai. Recuperado de <https://negokai.com/talento-humano-definicion-proceso-y-tendencias.html>.

RAE. (2021a). Activo, Activa | Definición | Diccionario de La Lengua Española | RAE - ASALE. Recuperado de <https://dle.rae.es/activo>.

RAE. (2021b). Capital | Definición | Diccionario de La Lengua Española | RAE - ASALE. Recuperado de <https://dle.rae.es/capital>.

RAE. (2021c). Empresa | Definición | Diccionario de La Lengua Española | RAE - ASALE. Recuperado de <https://dle.rae.es/empresa>.

RAE. (2021d). Humano, Humana | Definición | Diccionario de La Lengua Española | RAE - ASALE. Recuperado de <https://dle.rae.es/humano>.

RAE. (2021e). "Talento | Definición | Diccionario de La Lengua Española | RAE - ASALE. Recuperado de <https://dle.rae.es/talento>.

Ramos, N. (2014). *Gestión, Tecnología e Innovación*. México, D.F.: Pearson Educación de México S.A de C.V.

Reynoso, C. 2014. LAS TRANSFORMACIONES DEL CONCEPTO DE EMPRESA*
TRANSFORMATIONS OF THE CONCEPT OF ENTERPRISE LES TRANSFORMATIONS
Du CONCEPT D'ENTREPRISE. *Jurídicas de la UNAM* (1), 133–158.

Montoya C, Boyero M., (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL, *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20 (2), pp. 1-20.

Reza J. C. (2010). *Gestión Efectiva de Recursos Humanos En Las Organizaciones. Un Enfoque Sistémico*. Primera Ed. México, D.F.: Panorama Editorial, S.A de C.V.

Rivera B., Hugo A., Alfaro C. y Víctor G. Alfaro G. (2017). "JERARQUIZACIÓN DE FACTORES QUE INCIDEN EN EL FRACASO DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN MORELIA, MICHOACÁN." *Cuadernos Del Cimbage* 19(2), 121–144.

Sampieri, R. (2018). *Metodología de La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Primera Ed. Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana.

Sánchez, G. (2011). *Evolución Legislativa de La Planeación del Desarrollo y La Planeación Urbana en México*. Boletín Mexicano de Derecho Comparado (1), 86.

Santisteban, C. (2009). Principios de psicometría. Madrid.

Secretaría de Gobierno, (SEGOB, 2009). Diario Oficial de La Federación. Recuperado de <https://dof.gob.mx/index.php?year=2009&month=06&day=30>.

Solleiro, J.L. y Rosario C. (2016). Gestión Tecnológica: Conceptos y Prácticas. 2da. Ed. México, D.F., CamBioTec A.C.

Ugarte, T., Yvette, Y, y et al Fiallo, D. (2015). La Gestión del Talento Humano. *La Administración del Talento Humano. Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (1). Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html>.

Valencia, R, Diego O, María V, y Ela S. (2016). *El Fracaso En Startups Tecnológicas en México. Instituto del Fracaso*. Recuperado de <https://thefailureinstitute.com/wp-content/uploads>

Villarreal, G. (1985) *El Proceso de Industrialización en la Ciudad de México (1821-1970)*. 1ra edición. El Colegio de México. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/j.ctv26d9jx>.

Wherther, W. B. y Keith D. (2008). Administración de Recursos Humanos. Sexta Edición. México, D.F.: MCGRAW HILL INTERAMERICANA.

Zarazúa, J. L. (2019). "Administración de Recursos Humanos vs. Gestión Del Capital Humano. Diferencias, Coincidencias y Contradicciones. *Revista Gestión y Estrategia* 1(56), 37–50.

ANEXO A

GUÍA PARA ENCUESTA

Análisis de los principales problemas para la Gestión de Talento Humano que enfrenta la Pequeña y Micro Empresa en México.

El presente documento pretende guiar a los entrevistados en el levantamiento de la información necesaria para recolectar información que permita “Analizar los principales problemas para la Gestión de Talento Humano que enfrenta la Pequeña y Micro Empresa en México”, la entrevista deberá llevarse a cabo a manera de encuesta para facilitar el manejo de la información y su análisis.

La encuesta, forma parte de un proyecto de investigación para el desarrollo de una plataforma de gestión de talento humano que permita al sector micro y pequeña empresa auto-gestionar sus recursos, sin la necesidad de contar dentro de su estructura organizacional con especialistas en las diversas áreas de interacción para dicha gestión.

El responsable de la investigación es el estudiante de Maestría en Gestión de la Tecnología, Oscar Rojas, bajo la tutela del Dr. Michael Demmler, catedrático de la Universidad Autónoma de Querétaro, con correo electrónico pfca_dcea@uaq.mx, Tel. (442) 1921200 Ext. 5273, quien supervisará la investigación y la obtención de la información de las encuestas, misma que será utilizada para la elaboración de la investigación sobre el sector de la Micro y Pequeña Empresa.

Es importante señalar que la entrevista reflejará información general de las personas responsables de sus negocios, en ningún momento se solicita información confidencial, información sujeta a derechos de autor o propiedad intelectual así como tampoco datos sensibles. La información obtenida será estrictamente de carácter confidencial y su uso será exclusivamente para fines académicos, científicos y de divulgación en el medio académico y de investigación. Es importante señalar que los nombres de la compañía como de los responsables de la información, será anónima en todo momento. La calidad y exactitud de la información proporcionada dependerá de usted.

De antemano se le agradece por tomarse el tiempo en responder las preguntas. Su esfuerzo es relevante para esta investigación.

INSTRUCCIONES:

La encuesta consta de una serie de 51 preguntas divididas en 3 secciones, para facilitar el manejo y desarrollo de la encuesta, con el objetivo de identificar y analizar los principales problemas para la Gestión de Talento Humano que enfrenta la Micro y Pequeña Empresa.

En la primera sección se hará mención al Perfil de la Persona y el Perfil de la Empresa. (6 preguntas).

En la segunda sección, se hará mención a la Estructura de la Empresa. (9 preguntas).

En la tercera sección, se hará mención a la Situación Actual de la Gestión de Talento Humano en la Empresa. (36 preguntas).

Para responder la encuesta sugiere disponer de 20 minutos, las preguntas son en su mayoría de selección, por lo que no tendrá que perder tiempo en escribir.

Muchas gracias de antemano

1. PERFIL DEL ENTREVISTADO Y LA EMPRESA

En esta sección recabaremos información general del responsable y la empresa

1.1 Por favor escribir su nombre

1.2. ¿Cuál es el nombre de la empresa?

1.3. ¿Cuál es el objetivo empresarial o razón de ser?

1.4. ¿Cuál es su cargo en la empresa?:

Marque sólo una opción

- Dueño
- Gerente
- Responsable
- Otro

1.5. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

Marque sólo una opción

- Menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 4 a 5 años
- 6 a 10 años
- Más de 10 años

1.6. ¿Cuántos años tiene la empresa en el mercado?

Marque sólo una opción

- Menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 4 a 5 años
- 6 a 10 años
- Más de 10 años

Dirección General de Bibliotecas UAQ

2. ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

En esta sección recabaremos información de cómo se encuentra distribuida y organizada la empresa

2.1. ¿Cuál es la actividad (giro) de la empresa?

Marque sólo una opción

- Comercio
- Servicios

2.2. ¿Cuál es número de empleados de la empresa?

Marque sólo una opción

- 1-10 (Comercio Micro)
- 11-30 (Comercio Pequeño)
- 1-10 (Servicios Micro)
- 11-50 (Servicios Pequeño)

2.3. ¿Cuenta con áreas o departamentos funcionales en su empresa? (ej. Ventas, Contabilidad, etc.)

Marque sólo una opción

- Sí (Continúe en la pregunta 2.4)
- No (Pase a la pregunta 2.8)

2.4. ¿Cuántos departamentos o áreas tiene su empresa?

Marque sólo una opción

- 1 3 5
- 6 7 10 s
- Ninguno

2.5. ¿Cuántas gerencias tiene su empresa?

Marque sólo una opción

1 3 5
 6 7 10 s
 Ninguno

2.6. ¿Cuántas jefaturas o responsables de departamentos tiene su empresa?

Marque sólo una opción

1 3 5
 6 7 10 s

2.7. ¿Cuántas personas de nivel operativo tiene su empresa?

Marque sólo una opción

1-5 6-10 11-15 16-20 21-30
 31-40 41-50

2.8. ¿Cuántas personas de nivel administrativo tiene su empresa?

Marque sólo una opción

1-5 6-10 11-15 16-20 21-30
 31-40 41-50

2.9. ¿Cuáles áreas tiene en su empresa?

Marque **todas** las opciones que **aplican** a su empresa

Gerencia
 Recursos Humanos
 Contabilidad | Finanzas
 Operaciones

- Cobranza
- Marketing
- Investigación y Desarrollo
- Ventas
- Atención al Cliente
- Informática | Sistemas
- Publicidad | Diseño
- Otros

Dirección General de Bibliotecas UAQ

3. SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA.

En esta sección recabaremos la manera en que actualmente gestiona los recursos humanos de su empresa

3.1. ¿Quién realiza la función de recursos humanos en la empresa?

Marque sólo una opción

- Dueño (Contestar pregunta 3.2)
- Encargado (Contestar pregunta 3.2)
- Gerente (Contestar pregunta 3.2)
- Recursos Humanos (Departamento|Gerencia)
- Outsourcing
- Otro

3.2. ¿Indique si cuenta con formación en Recursos Humanos? *

Marque sólo una opción

- Sí
- No

3.3. ¿Cómo identifica cuando necesita personal en su empresa?

Marque **todas** las opciones que **aplican** a su empresa

- Cuando hay mucho trabajo
- A través de un análisis de puestos
- Cuando tengo presupuesto
- Cuando me solicitan de algún área, departamento o gerencia
- Otro

3.4. ¿Indique si cuenta con cartas descriptivas de puestos y funciones en la empresa?

Marque sólo una opción

- Sí

- No
- Algunos

3.5. ¿Indique si cuenta con manuales administrativos en la empresa? *

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Algunos

3.6. ¿Indique con qué frecuencia actualiza sus manuales, cartas descriptivas de puestos y funciones?

Marque sólo una opción

- Mensual
- Bimestral
- Trimestral
- Semestral
- Anual
- Bianual
- Nunca
- Cuando hay cambios, nuevas funciones, cuando se crean puestos, al implementar nuevas herramientas, sistemas, maquinaria, etc.

3.7 Indique brevemente cómo realiza el proceso de reclutamiento

*Marque **todas** las opciones que **aplican** a su empresa*

- Recomendaciones
- Publicaciones en periódico
- Invitaciones de promoción interna
- Solicitud de recomendados

- Outsourcing
- Anuncios en internet y redes sociales
- Realizo evaluaciones
- Otro

3.8 Indique la frecuencia tiene necesidad de contratar talento humano en su empresa

Marque sólo una opción

- Mensual
- Bimestral
- Trimestral
- Semestral
- Anual
- Bianual
- Nunca

3.9. ¿Da prioridad a fuentes de reclutamiento interno?

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Algunos
- No sé

3.10. ¿Qué medios de difusión de vacantes prefiere?

*Marque **todas** las opciones que **aplican** a su empresa*

- | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Periódico | <input type="checkbox"/> Radio | <input type="checkbox"/> TV |
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Outsourcing | <input type="checkbox"/> Twitter |
| <input type="checkbox"/> Facebbok | <input type="checkbox"/> Instagram | <input type="checkbox"/> LinkedIn |
| <input type="checkbox"/> Computrabajo | <input type="checkbox"/> OCC | <input type="checkbox"/> Otro |

3.11. ¿Cuál es el costo promedio de sus publicaciones?

Marque sólo una opción

Gratis

1 a 500 pesos

501 a 1000 pesos

1001 a 3000 pesos

3001 a 5000 pesos

Más de 5000 pesos

3.12. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar ANUALMENTE en un medio especializado de Recursos Humanos que le ayude a gestionar toda su área de Recursos Humanos?

Marque sólo una opción

Gratis

1 a 500 pesos

501 a 1000 pesos

1001 a 3000 pesos

3001 a 5000 pesos

Más de 5000 pesos

3.13. ¿Qué tiempo promedio tiene rotación en un mismo puesto de trabajo?

Marque sólo una opción

Menos de 1 mes

de 1 a 3 meses

de 4 a 6 meses

de 6 a 12 meses

3.14. ¿Cuentan con instrumentos de evaluación, medición, control para realizar la selección de personal?

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Algunos

3.15. ¿Generan expedientes de personal en la empresa?

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Algunos

3.16. ¿Con qué frecuencia actualizan los expedientes?

Marque sólo una opción

- Nunca
- Mensualmente
- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Cuando se requiere

3.17. ¿Cuentan con instrumentos de evaluación de conocimiento de los candidatos?

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Algunos

3.18. ¿Realiza algún tipo de verificación de la información que brinda la persona que cubre la vacante?

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Algunos

3.19. ¿Cuánto tiempo en promedio le lleva cubrir una vacante?

Marque sólo una opción

- 1 mes o menos
- 1 a 3 meses
- 4 a 6 meses
- 6 a 12 meses
- Más de 1 año

3.20. ¿Aplica entrevistas de salida?

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Algunos

3.21. ¿Realizan procesos de capacitación de personal?

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Algunas veces

3.22. ¿Cuenta con controles administrativos para el personal? (horarios, vacaciones, ingresos, egresos, cumpleaños, etc.)

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Algunos

3.23. ¿Cuenta Usted con Reglamento Interno, Manual de Políticas, Manual de Procedimientos?

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Algunos

3.24. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de su personal?

Marque sólo una opción

- Cada mes o menos
- 1 a 3 meses
- 4 a 6 meses
- 6 a 12 meses
- Más de 1 año
- Nunca

3.25. ¿Realiza evaluaciones de 360° en la empresa?

Marque sólo una opción

- Sí
- No

3.26. ¿Cuenta con medios de difusión e interacción con su personal?

Marque sólo una opción

Sí, Físicos

Sí, Electrónicos

Los 2 anteriores

No

3.27. ¿Cuenta con tableros de resultados en la empresa?

Marque sólo una opción

Sí

No

Algunos

3.28. ¿Cuenta con algún software de Recursos Humanos?

Marque sólo una opción

Sí

No

3.29. ¿Cuenta Usted con internet en la empresa?

Marque sólo una opción

Sí

No

3.30. ¿Cuenta con smartphone?

Marque sólo una opción

Sí

No

3.31. ¿Cuenta con internet móvil?

Marque sólo una opción

- Sí
 No

3.32. ¿Cuenta con computadoras en la empresa?

Marque sólo una opción

- Sí
 No
 Algunos

3.33. ¿Cuenta con Redes sociales de la empresa?

Marque sólo una opción

- Sí
 No

3.34. ¿Con qué frecuencia usa las redes sociales en la empresa?

Marque sólo una opción

- Nunca
Diario
Semanalmente
Mensualmente
Semestralmente

3.35. ¿Le gustaría poder acceder a una plataforma tecnológica en internet que le facilite el proceso de gestión de talento humano de la empresa desde un celular, tableta o computadora sin necesidad de tener conocimientos avanzados de recursos humanos y que sea de bajo costo?

Marque sólo una opción

- Sí
- No
- Tal vez

3.36. ¿Qué considera esencial para la empresa cuando se trata de Recursos Humanos?

Muchas gracias por su apoyo, si tuviera algún comentario adicional, lo puede enviar al correo oro2906@gmail.com

Example: January 7, 2019

Dirección General de Bibliotecas UAQ