Análisis de la gestión del talento humano en el desarrollo económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar

Meneses Mendible Dayanifer
CC: 1.065.915.402
Rojas Sánchez Juan Carlos
CC: 1.091.671.361

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar
2022

Análisis de la gestión del talento humano en el desarrollo económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar

Meneses Mendible Dayanifer
CC: 1.065.915.402
Rojas Sánchez Juan Carlos
CC: 1.091.671.361

Asesor
Liliana María Casteblanco Martínez
Docente

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar
2022

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

Director del proyecto

_____

Evaluador 1

_____

Evaluador 2

Aguachica, Fecha de sustentación (con Día de Mes de año).

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a DIOS, por ser el inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, mis hijos y mi esposo, por su amor, trabajo y sacrificio en este proceso, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y un privilegio tenerlos en mi vida.

Dayanifer Meneses Mendible

Agradecimientos

A DIOS por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Popular Del Cesar- Seccional Aguachica, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a la docente Liliana María Casteblanco Martínez por ser nuestra directora de investigación quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud.

Tabla de Contenido

Introducción 17

1. Titulo 18

1.1 Planteamiento del problema 19

1.1.1 Formulación del problema. 22

1.2 Objetivos 22

1.2.1 Objetivo general. 22

1.2.2 Objetivos específicos. 22

1.3 Justificación 23

1.3.1 Valor teórico. 24

1.3.2 Relevancia social. 24

1.3.3 Implicaciones prácticas. 25

1.3.4 Utilidad metodológica. 25

1.4 Delimitación 26

1.4.1 Delimitación teórica-temática. 26

1.4.2 Delimitación temporal. 27

1.4.3 Delimitación contextual. 27

2. Marco Referencial 29

2.1 Antecedentes 29

2.1.1 Antecedentes históricos. 29

2.1.2 Antecedentes investigativos. 30

2.2 Marco teórico 33

2.2.1 Las teorías de los procesos. 35

2.2.2 Desempeño organizacional. 35

2.2.3 Teoría de las relaciones humanas de Maslow. 356

2.2.4 Teoría de la jerarquización de necesidades de Maslow (1954). 36

2.2.5 Teoría de Herzberg. 37

2.3 Marco conceptual 37

2.4 Marco legal 40

3. Aspectos metodológicos de la investigación 42
3.1 Enfoque y tipo de estudio 42
3.2 Diseño de la investigación 42
3.3 Sistema de variables 423
3.4 Hipótesis 434
3.4.1 Hipótesis 1 434
3.4.2 Hipótesis 2 434
3.5 Fuentes y técnicas para la recolección de la información 444
3.5.1 Fuentes de la información primarias. 44
3.5.2 Fuentes de información secundaria. 445
3.7 Población, tipo de muestreo y muestra 445
3.7.1 Población. 445
3.7.2 Tipo de muestreo. 45
3.7.3 Determinación de la muestra. 456
3.7.4 Elemento de la fórmula para hallar la muestra. 466
3.7.5 Elementos y valores numéricos para el desarrollo de la fórmula. 46
3.7.6 Desarrollo de la fórmula 467
3.8 Procedimientos 47
3.9 Análisis para el procesamiento de la información 489
4. Esquema temático 50
4.1 Desarrollo objetivo 1 50
4.1.1 Diagnóstico de la gestión del talento humano de las Mipymes del Municipio. 50
4.1.2 Matriz FODA. 60
4.1.3 Estrategias FODA. 61
4.1.4 Impacto de las PYMES en el desarrollo económico. 62
4.1.5 Clasificación de las Empresas en Colombia. 63
4.1.6 Análisis desarrollo objetivo 1 63
4.2 Desarrollo objetivo 2 64
4.2.1 La gestión del talento humano como ventaja competitiva. 64

4.2.2 Proceso para desarrollar ventajas competitivas basadas en los recursos y capacidades. 66
4.2.3 Cadena de valor de la gestión del talento humano en las Pymes de Aguachica, Cesar. 67
4.2.4 Esquema de propuesta para las Pymes del municipio de Aguachica Cesar… 72
4.2.5 Análisis objetivo 2. 73
4.3 Desarrollo objetivo 3..... 73
4.3.1 Modelos de gestión. 74
4.3.2 Estrategias de gestión del talento humano para Mipymes de Aguachica. 75
4.3.3 Análisis del desarrollo del objetivo 3..... 77
Conclusiones 80
Recomendaciones..... 82
Bibliografía 83
Apéndices..... 93
Apéndice A. Encuesta para las Mipymes del Municipio de Aguachica. 93

Lista de Figuras

Figura 1. Las Mipymes juegan un papel fundamental en la economía……..19
Figura 2. Piramide de las necesidades de Maslow.....21
Figura 3. Mapa de Aguachica……30
Figura 4. Escala de necesidades de Maslow……..38
Figura 5. Desarrollo del procedimiento del proyecto de investigación……..50
Figura 6. Encuesta 1……53
Figura 7. Encuesta 2…….54
Figura 8. Encuesta 3…….55
Figura 9. Encuesta 4…….56
Figura 10. Encuesta 5……57
Figura 11. Encuesta 6……58
Figura 12. Encuesta 7……59
Figura 13. Encuesta 8……60
Figura 14. Encuesta 9……61
Figura 15. Total de unidades productivas creadas 2014 - 2015……64
Figura 16. Modelo cadena de valor para las pymes……70
Figura 17. Cadena de valor según la gestión del talento humano……..73

Lista de Tablas

Tabla 1. Descripción de periodos y factores 31
Tabla 2. Definición de la gestión del talento humano Chiavenato…….36
Tabla 3. Operalización de variables…….45
Tabla 4. Detalle y cantidad de la población…….47
Tabla 5. Elementos y Valores de la fórmula para hallar la muestra……48
Tabla 6. Mipymes y sus caracteristicas…….52
Tabla 7. Matriz DOFA…….62
Tabla 8. Estrategias FODA……..63
Tabla 9. Cuadro de clasificación 2022 1 UVT=$38.004 pesos……65
Tabla 10. Esquema propuesto para las pymes de Aguachica……74
Tabla 11. Paso a paso modelo de gestión para las Mipymes……..76
Tabla 12. Paso a paso de estrategias de gestión del talento humano para las Mipymes..77

Lista de Apéndices

Apéndice A. Encuesta para las Mipymes del Municipio de Aguachica 95
Apéndice B. Población generada por cámara de comercio Aguachica…….102
Apéndice C. Población determinada por cámara de comercio Aguachica…….103

Resumen

La gestión del talento humano es un tema que cada vez ha tomado más importancia en las organizaciones, convirtiéndose en parte fundamental en el desarrollo económico y crecimiento de las mismas, en las Mipymes este pilar fundamental es visto como un recurso de poca influencia e importancia sobre todo en los inicios de estas, lo que ha causado un efecto negativo en su economía y las lleva a tener que reestructurar o cerrar, esto último es lo que ha ocurrido con mayor frecuencia debido a que la inversión inicial aún está en proceso de retorno y muchos emprendedores no pueden costear los gastos de una restructuración. Este proyecto muestra la importancia de la gestión del talento humano en las Mipymes y su gran influencia en su desarrollo económico y supervivencia en el mercado, uno que cada vez es más hostil y competitivo debido a la globalización y las facilidades de comercio internacional que las redes han proporcionado.

Palabras Claves: Desarrollo económico, productividad, mipymes y competitividad, talento humano.

Abstract

The management of human talent is an issue that has become increasingly important in organizations, becoming a fundamental part in the economic development and growth of the same, in Mipymes this fundamental pillar is seen as a resource of little influence and importance especially in the beginning of these, which has caused a negative effect on their economy and leads them to have to restructure or close, the latter is what has happened most often because the initial investment is still in the process of return and many entrepreneurs cannot afford the costs of a restructuring. This project shows the importance of human talent management in Mipymes and its great influence on their economic development and survival in the market, one that is increasingly hostile and competitive due to globalization and international trade facilities that networks have provided.

Keywords: Economic development, productivity, mipymes and competitiveness, human talent.

Glosario

Competitividad: La competitividad de una nación se define como: "el grado en el que un país puede producir bienes y servicios capaces de competir exitosamente en mercados globalizados y a la vez mejorar las condiciones de ingreso y calidad de vida de su población. La competitividad es el resultado de la interacción de múltiples factores relacionados con las condiciones que enfrenta la actividad empresarial y que condicionan su desempeño, tales como infraestructura, talento humano, ciencia y tecnología, instituciones, entorno macroeconómico, y productividad".

El diagnóstico: Alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

Empresa: Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades que buscan el beneficio económico o comercial. A menudo la creación o formación de empresas responde a la necesidad de cubrir o satisfacer los bienes y servicios de la sociedad mediante el cual existe la posibilidad de salir beneficiado.

Equipo de trabajo: Es un equipo de colaboradores o es un grupo de personas organizadas, que ejercen actividades en común acuerdo para lograr una meta. El equipo debe formarse como un grupo de trabajo para alcanzar los objetivos esperados por la empresa.

Estimulo: Un estímulo será cualquier elemento externo, ya sea de un cuerpo o un órgano, que pretende estimular, de esta manera activará y mejorará las tareas que realizan los colaboradores. El estímulo es caracterizado por siempre lograr impactar sobre el sistema en el cual es afectado.

Gestión: Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal, lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar en el comercio. La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones) y sus semejantes.

Humano: Se refiere al aumento de capacidad de la producción del trabajo alcanzada a través de la mejora en las capacidades de los trabajadores y nace ante la necesidad de las empresas de contar con una herramienta de alta tecnología que dé soporte en la producción, ya que ni con la tecnología más avanzada podemos alcanzar las metas deseadas si no la operamos con un recurso altamente calificado, que cuente con los conocimientos para aportar valor en la organización.

Innovación: El resultado original exitoso aplicable a cualquier ámbito de la sociedad, que supone un salto cuántico no incremental, y es fruto de la ejecución de un proceso no determinista que comienza con una idea y evoluciona por diferentes estadios; generación de conocimiento, invención, industrialización y comercialización, y que está apoyado en un paradigma organizacional favorable, en el que la tecnología supone un papel preponderante, y el contexto social en el que se valora la inversión en creación de conocimiento una condición necesaria.

La gestión del talento humano: Hace referencia al conjunto de procesos que una organización, a través de su departamento de recursos humanos, pone en marcha para la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la empresa.

La economía es un área de la producción, distribución y comercio, así como el consumo de bienes y servicios por parte de los diferentes agentes económicos. En general, se define como 'un dominio social que enfatiza las prácticas, discursos y expresiones materiales asociadas con la producción, uso y manejo de recursos.

Mipymes: Según la Ley 905 de 2004, para todos los efectos, se entiende por micro incluidas las Famiempresas pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicio, rural o urbana, que responda a dos (2) de los siguientes parámetros:

1. Mediana empresa: a. Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, b. Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes. 2. Pequeña empresa: a. Planta de personal entre once (11) y

cincuenta (50) trabajadores, o b. Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes o, 3. Microempresa a. Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o, b. Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Organización: Es una asociación o grupo de individuos que se relacionan entre ellos con un mismo objetivo y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinadas metas.

Servicio: Es la acción o conjunto de actividades que son destinadas a la satisfacción de los clientes y sus necesidades, brindándoles unos productos de forma inmaterial, pero también personalizado.

Técnica: en primer lugar, requiere tanto destrezas manuales como intelectuales, frecuentemente el uso de herramientas y de varios conocimientos. En los animales las técnicas son características de cada especie. En el hombre, la técnica surge de su necesidad de modificar el medio y se caracteriza por ser transmisible.

Talento humano: Las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización. Este capital puede valer más o menos en la medida en que 13 contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además hacerla más ágil y competitiva. Por lo tanto, ese capital vale más en la medida que tenga influencia en las acciones y destinos de la organización.

Introducción

Las Pymes son organizaciones económicas que desarrollan actividades industriales, comerciales y de servicios que combinando capital, trabajo y medios productivos obtienen un bien o servicio que se destina a satisfacer diversas necesidades para un sector y un mercado determinado. Es indiscutible la importancia del papel de las Mipymes en el desarrollo de las economías del mundo, y en particular en la nuestra. En Colombia, las pequeñas y medianas empresas representan al menos el 95% del conglomerado empresarial nacional, a su vez generan el 67% del empleo y aportan el 28% de la producción del producto interno bruto del país. (Bancoldex, 2016).

Este panorama lleva a convertir a las Mipymes en Colombia en pilares fundamentales en el desarrollo económico nacional para la generación de nuevas ofertas de empleo. Pero a pesar de que los números suministrados por Bancoldex demuestran la importancia que tienen las Mipymes en Colombia como soporte económico, estas enfrentan grandes y diversas dificultades externas e internas que no permiten el adecuado crecimiento. En las dificultades externas encontramos las siguientes: oportunidades de expansión y exportación de sus bienes, las imperfecciones del mercado, que las colocan en desventaja respecto a las grandes empresa para aprovisionarse de factores de producción, como capital y tecnología e información sobre oportunidades de negocios de diversa índole, la obtención de recursos y su financiación, entre otros.

De igual manera a nivel interno se registran serias falencias que obstaculizan su desarrollo, entre las que se destacan: concentración del poder por parte de los directivos, falta de delegación de funciones, tecnología incipiente, la falta de planeación a corto, mediano y largo plazo, los canales informales de comunicación y la deficiente administración del talento humano que las componen. Evidenciando estos factores internos que no permiten el desarrollo y crecimiento económico de las Mipymes, y teniendo en cuenta que estas falencias pueden identificarse y fortalecerse ya que son propias de cada empresa, esta investigación se enfocará en la visualización e importancia del análisis de la gestión del talento humano en el crecimiento económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar.

Se pudo conocer el análisis de la gestión del talento humano en el crecimiento económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar, para ello se da a conocer los aspectos más relevantes del esquema temático abordado en cuatro capítulos; en el primero se analiza la realidad del problema y su formulación, la justificación con sus apartados como lo son valor teórico, relevancia social, implicaciones prácticas y utilidad metodológica, determinando así los objetivos tanto general como los específicos, las delimitaciones tales como la teórica - temática, temporal y contextual.

El capítulo dos, se desarrolló el marco de referencia; junto con sus antecedentes como lo son el histórico, como el investigativo, también se resolvieron los marcos; como lo es el teórico, el conceptual y el legal y se finaliza con la aplicación del sistema de variables y su formulación de hipótesis. En el capítulo tres se identifican y aplican la metodología del proyecto de investigación tales como; el enfoque y tipo de estudio, el diseño de la investigación, las fuentes y técnicas para la recolección de la información; como lo son las primarias y las secundarias, también la población, método de muestreo y la muestra, el desarrollo del procedimiento y análisis del procesamiento de la información. Y para finalizar en el capítulo cuatro se ejecuta el desarrollo de los objetivos específicos, la discusión, las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y apéndice.

1. Titulo

Análisis de la gestión talento humano en el crecimiento económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar

1.1 Planteamiento del problema

Según el ministerio de comercio, industria y turismo, las Mipymes en Colombia representan más del 99.6% de las empresas, generan aproximadamente el 79% de los empleos, y se calcula que aportan un 40% de PIB. teniendo en cuenta la importancia de estas en la economía nacional, es necesario la realización de investigaciones, que permitan potenciar más este sector y su desarrollo económico (Min.Trabajo, 2019); en el municipio de Aguachica, Cesar, se observó una elevada tasa de informalidad y mortalidad de las Mipymes, esto en gran parte por los protocolos mal llevados del gobierno nacional ante la pandemia del covid-19, y los altos niveles de informalidad, así mismo por su parte la mayoría de los emprendimientos que han surgido post-covid se encuentran laborando bajo la informalidad, sin ningún tipo de plataforma estratégica o cultura organizacional.

Figura 1. Las Mipymes juegan un papel fundamental en la economía.



Fuente: Dirección de micro, pequeña y mediana empresa del Min TIC.

Afirmando el hecho de que los objetivos y crecimiento económico de una empresa, sin importar su clasificación y tamaño es directamente proporcional a la calidad de vida y desarrollo de su capital humano, fue necesario hacer un análisis en la gestión del talento humano de las Mipymes del municipio y así se observó su influencia en el desarrollo económico de las mismas. Así mismo

la importancia de las Mipymes y su aporte significativo a la economía local, hace que sea necesario gestionar proyectos y estrategias que estudien e incentiven el desarrollo y aumento de su competitividad, potenciando su productividad, creando opciones de nuevos mercados y proyectando a la internacionalización, de tal manera que logren sostenerse en el mercado, creando dinámica en la economía local y aportando desarrollo social, enfocando los esfuerzos en mantener y sostener el recurso humano, generando una cultura de formación.

La creación de estrategias y el trabajo continuo en el recurso humano, genera grandes beneficios que tienen como resultado aumentos en la productividad y desarrollo económico. La productividad es fundamental para lograr un pleno crecimiento en el mercado, así mismo la creación de valores competitivos que aseguren una participación en el mismo, dicho diferenciador competitivo deber ser el recurso humano, por tanto la implementación de planes de formación son vitales para absorber conocimientos que son la formula principal para la producción de cualquier bien.

Teniendo claro ya que el capital más importante es el talento humano, según Abraham Maslow en su pirámide de necesidades, determina una serie de necesidades ordenadas en una jerarquía que deben satisfacerse, para lograr el desarrollo personal. Tomando como punto de partida dicha teoría, podemos deducir que la contratación y buen manejo de la gestión del talento humano, aportan significativamente a satisfacer las necesidades hasta llegar a la autorrealización. (Maslow A. , 2012).

Figura 2. Pirámide de las necesidades de Maslow.



Fuente: Web del maestro CMF.

En el panorama de las Mipymes legalmente conformadas podemos observar que la gestión del talento humano no es un proceso debidamente organizado y que se le da importancia pertinente, sino que se delegan las función de dicho proceso al personal que consideren pueda realizar la tarea sin ningún tipo de capacitación y con avances superficiales, es por ello que el enfoque de esta investigación va en demostrar la importancia del capital humano en el desarrollo económico sostenible, creando una cultura organizacional enfocada en la calidad de la gestión del talento humano, reconociendo a las personas como parte fundamental de la organización, valorando no solo el cumpliendo de metas, si no apoyando los progresos y los pequeños logros personales, cumpliendo así con necesidades de autorrealización.

Siendo las Mipymes la fuerza productiva más importante del país, representando en la economía un porcentaje de influencia mayor que el de las grandes empresas, generando en gran cuantía las principales fuentes de empleo e incursionando en mercado internacionales, aunque en una menor escala, en comparación con las empresas de mayor rango. Por otra parte las Mipymes, además de las ventajas antes mencionadas también presentan carencias tales como: la falta de tecnificación, recursos financieros, gestiones estratégicas, innovación, entre muchas otras, que se pueden mencionar; estas carencias parten de un punto en específico y es que no cuentan con la

gestión del capital humano correcta, se pueden cerrar las brechas, disminuir los margen de error, gestionar recursos y darle dinamismo y coordinación a las áreas productivas de la empresa.

Finalmente comprendiendo que el recurso humano es el capital de mayor relevancia en una organización, dedicando el mayor esfuerzo para que los pequeños y medianos empresarios acepten las razones expuestas. De cómo la gestión del talento humano, está directamente relacionado con el crecimiento económico, consolidación, permanencia de una organización en el mercado competitivo y como este activo intangible puede ser su mayor ventaja competitiva.

Los componentes de desarrollo económico e incremento de la productividad de una organización están ligados con los individuos que la conforman, lo que señala que entre más desarrollados estén en conocimiento las áreas de productividad que generan valor de competitividad organizacional se verán afectadas de forma positiva, así mismo la armonía entre los factores de crecimiento económico y desarrollo personal a nivel de los individuos pertenecientes a una organización es la compleja tarea que tiene la gestión del talento humano.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Cuáles son los aspectos relevantes para el análisis de la gestión talento humano en el crecimiento económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general.

Analizar la gestión del talento humano y su influencia en el crecimiento económico y de las Mipymes en el Municipio de Aguachica, Cesar.

1.2.2 Objetivos específicos.

Realizar un diagnóstico del manejo de la gestión del talento humano en las Pymes del Municipio de Aguachica, Cesar.

Determinar la gestión del talento humano como ventaja competitiva de las Pymes del Municipio de Aguachica.

Diseñar un instructivo para fortalecer la gestión del talento humano en las Pymes de Aguachica, Cesar.

1.3 Justificación

El recurso humano en las organizaciones se ha venido convirtiendo en eje fundamental para el desarrollo de sus objetivos y metas, es por ello que una buena gestión del talento humano es importante para conseguir su realización, la tecnología y la globalización han permitido que se tenga acceso en tiempo real de gran parte de la información en casi todas las ramas del conocimiento, la temática de la gestión del talento humano tiene una notable cantidad información teórica en cuanto al asunto de la influencia de este en el desarrollo económico de una organización desde una perspectiva económica y administrativa, sin embargo, el presente trabajo se justifica por el interés que se tiene en ayudar a entender la teoría y la práctica relativa de la gestión del talento humano y el aumento de la competitividad en un sector en especial, por ende la influencia que este tenga en el desarrollo económico de las Mipymes del Municipio de Aguachica, Cesar.

Habiendo realizado los estudios pertinentes y sabiendo la actualidad de este sector se pueden realizar sugerencias e incluso el uso de esta investigación puede servir a modo de orientación especial y enriquecedora para las ciencias administrativas, teniendo en cuenta que a diario en Colombia se crean aproximadamente 100 micro negocios según datos del Registro Único Empresarial y Social (RUES) (LaRepublica, 2021). Además, de aportar enfoques teórico prácticos de la actualidad que pueden ser abordados por este sector en general sin importar su actividad o tamaño. Así mismo este análisis es de suma importancia por el aporte teórico y real de la actualidad de las Mipymes, del mismo modo que su contribución a las ciencias administrativas.

Finalmente este análisis tiene un aporte práctica debido a que va a ser de enorme utilidad en el sector de las Mipymes del municipio de Aguachica, Cesar; en el sentido que se concienticen sobre el valor de crear planes de formación y capacitación al recurso humano que es parte de estas, teniendo presente que ellos tienen la posibilidad de conseguir y desarrollar habilidades y potenciar sus capacidades, a un punto de generar un óptimo desarrollo de las actividades al tiempo que contribuyen en el desarrollo de la misión y objetivos organizacionales. De la misma forma el presente trabajo es de fundamental trascendencia debido a que encierra una temática de mucho interés institucional y empresarial a nivel local, esto debido a que se hará una contribución que posibilite concientizar que el aumento de la competitividad y desarrollo económico de las Mipymes del municipio de Aguachica, Cesar; se puede conseguir por medio de la influencia directa de su recurso humano, siempre y cuando se haga una gestión optima de mismo.

1.3.1 Valor teórico.

La globalización y los grandes avances tecnológicos han permitido que la información sea más accesible para todas la población, aun así esto no quiere decir que se haga un buen uso de la misma o que se aplique en los campos concernientes, sobre las gestión del talento humano podemos encontrar considerable artículos, teorías, investigaciones, que afirman y los mencionan como el eje principal en el crecimiento y desarrollo económico de las organizaciones sin importar su activad o tamaño; El análisis realizado sirve para reafirmar y concientizar lo expuesto en dichas investigaciones a las organizaciones denominada Mipymes en el Municipio de Aguachica, Cesar.

Del mismo modo aportar ideas y recomendaciones que van de la mano de la teoría de las relaciones humanas, teoría de la jerarquización de las necesidades de Maslow, La teoría de Herzberg, teoría del desempeño organizacional y la teoría de los procesos para crear estrategias que ayuden el mejoramiento de la gestión del talento humano en este sector, a su vez que se genera una cultura organizacional enfocada en el mismo convirtiendo el recurso humano en un agente diferenciador de competitividad y desarrollo económico de la organización.

1.3.2 Relevancia social.

El objeto principal de la investigación es analizar la influencia de la gestión del talento humano en el desarrollo económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar; en factores de beneficio, en el ámbito social, las recomendaciones aquí sustentadas puede aportar de manera significativa al buen funcionamiento de las empresas, que opten por tomar como referencia esta investigación para la aplicación de la gestión del talento humano, mejorando la calidad de vida de los individuos involucrados y contribuyendo en el desarrollo económico propio, por ende de manera indirecta el de la comunidad donde está su área de influencia.

1.3.3 Implicaciones prácticas.

Las investigaciones de campo aquí realizadas, permitieron obtener datos de la actualidad real de las Mipymes en el Municipio de Aguachica, Cesar; dejando a flote problemáticas tales como: la no implementación de la gestión del talento humano en la mayoría de las microempresas, así mismo la no formalización de la mayoría de las mismas; aunque el objeto del análisis no implica una solución directa a estas problemáticas, si deja entre ver que la proyección a futuro de estas pueden cambiar si se toman en cuenta las recomendaciones de esta investigación.

Del mismo modo las Pymes aunque cuentan con unas bases no muy bien fundamentadas sobre la temática expuesta, si muestran avances en relación al trabajo de la gestión del talento humano, aunque por su participación en la económica, desarrollo empresarial y tamaño, esta gestión no es la adecuada. Lo que permitió sugerir una serie de estrategias en este informe para que logren alcanzar el desarrollo completo de la gestión del talento humano.

1.3.4 Utilidad metodológica.

Este análisis tendrá una relevancia futura, como punto de partida para nuevas investigaciones en el área de la gestión del talento humano, en el Municipio de Aguachica, Cesar. Así mismo las microempresas que quieren aplicar procesos de mejora los datos de esta investigación le serán de mucha utilidad y como apoyo al cumplimiento de dicho proceso.

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación teórica-temática.

Con los avances tecnológicos se llegó a pensar que la necesidad de capital humano en las organizaciones disminuiría, pero el mercado global, competitivo y cambiante ha hecho que este pensamiento sea obsoleto y demostró que el mejor agente diferenciador son las personas que conforman las empresas, así mismo; distintos expertos han concluido que las ventajas competitivas son principalmente el aprovechamiento de errores y las oportunidades del entorno de las empresas mejor preparadas financiera y tecnológicamente.

Así mismo el énfasis en las líneas investigativas enfocadas en la gestión funcional, y su eje temático de gestión humana y el talento humano del programa de administración de empresas permite estudiar y desglosar cada una de las ventajas de la gestión del talento humano por competencias; Por otro lado, la globalización impulso y permitió que las Mipymes logren sacar ventaja en un mercado hostil, esto a través de un factor diferenciador emergente como lo es el humano, es así como la teoría de recursos y capacidades, acepta la importancia de los activos intangibles y su valor como ventaja sostenible.

Reconociendo la importancia del talento humano como factor diferenciador que aporta de manera significativa al desarrollo económico de las Mipymes, es necesario tener en cuenta factores que resultan fundamentales en el buen manejo de tan importante capital, las empresas cuyos valores agregados son el personal que las conforma han implementado una serie de compromisos, como la formación continua, sensibilidad humana, prácticas sociales, actividades familiares. Entre otros muchos factores que determinados estudios constataron que dicha práctica de gestión humana tiene impactos positivos sobre la productividad empresarial.

Es importante que dentro del área de recurso humano en las Mipymes tenga de manera clara las competencias que deben desarrollar cada uno de los que intervienen en los procesos de la organización: Estas competencias pueden variar según el tipo y tamaño de la misma pero es primordial tener clara la visión de la empresas y compartir dicha visión con sus integrantes, la

comunicación es una herramienta que ayuda a que los procesos se realicen de manera más precisa, crea relaciones de confianza y fortalece el sentido de pertenencia, además que permite obtener ideas conjuntas, por su parte las gestiones de cambio no pueden faltar, esto debido a que el mercado global es cambiante y las empresas deben tener capacidad de adaptación.

1.4.2 Delimitación temporal.

El desarrollo del proyecto de investigación, tendrá una duración de doce (12) meses, a partir del mes de Noviembre del año 2021 hasta el mes de Noviembre del año 2022.

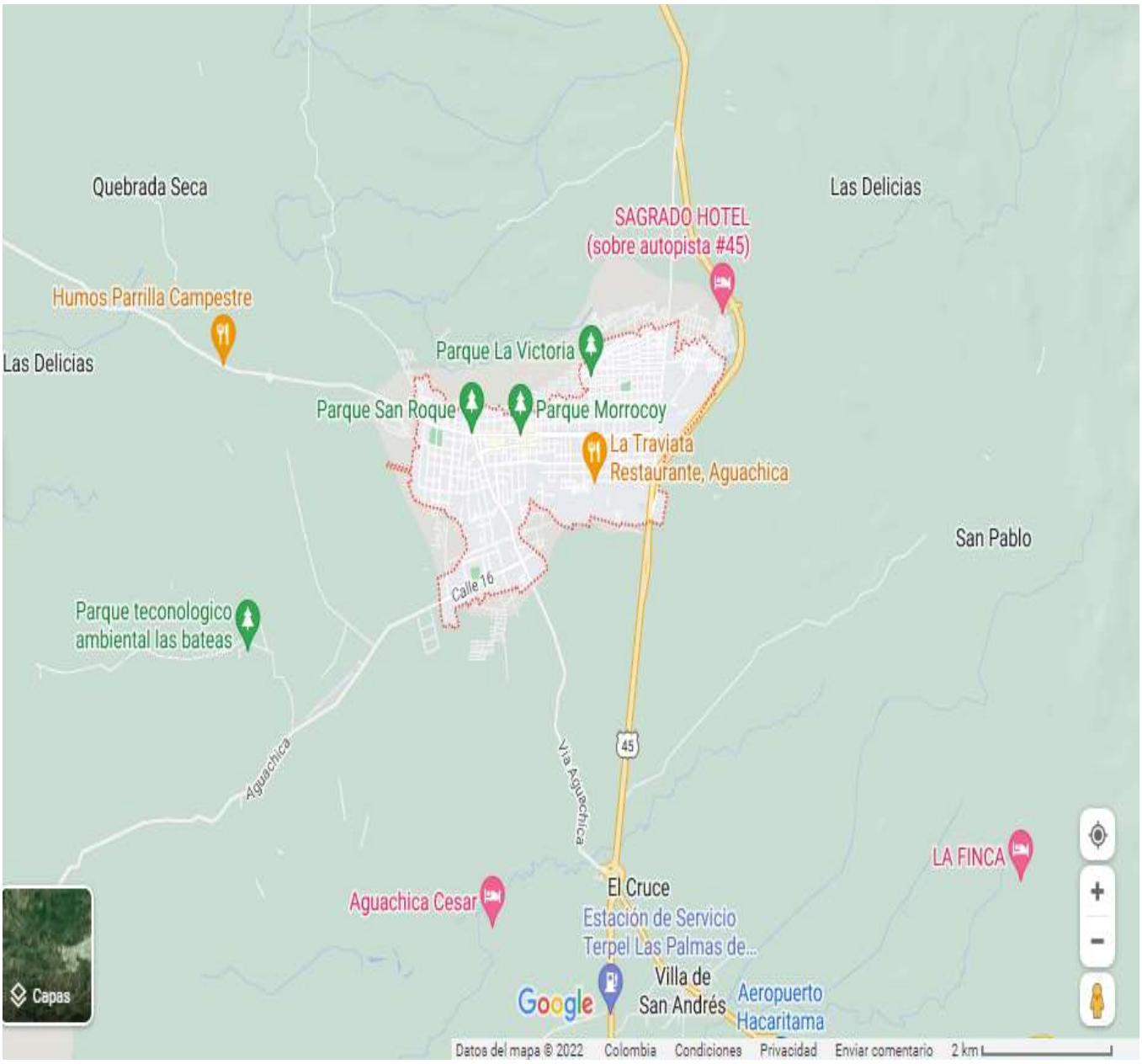
1.4.3 Delimitación contextual.

Aguachica fue creada el día 16 del mes de Agosto del año 1748, en los terrenos de denominación San Francisco, que están a favor de Don José Lázaro de Rivera, quien desarrollo el acto con el que fue fundada la parroquia. Par el año de 1753, fue aceptado como fecha de fundación, el 16 de agosto de 1748, subiendo a la categoría de municipio con la ordenanza número 40 de 1914.

El Municipio de estudio Aguachica cuenta con; 58 carreras y 20 calles al sur y con 22 al norte, algunas de ellas se encuentran en circulación en doble vía, en otras palabras, en la vía los vehículos van y vienen dividido por una línea amarilla, de los cuales, cuenta con un parque automotor de referenciado más o menos de 45000 entre registrados en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte (IMTTA, 2021), su población está alrededor de 104.896 habitantes entre niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, en los diferente estratos sociales del 0 al 4 (oficina de planeación Aguachica, 2021).

Aunque no tiene las vías fluviales como el transporte de pasajero, se encuentra cerca al municipio de Gamarra que comunica al Departamento de Bolívar, precisamente al sur por el río Magdalena. Lo anterior, su ubicación en el mapa de Colombia y confirmando lo dicho, se observa la figura 3.

Figura 3. Mapa de Aguachica.



Fuente: Google Maps.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes históricos.

A finales del siglo XIX e inicios del siglo XX, no existía un claro concepto de la gestión del talento humano o el recurso humano en una organización, los avances industriales de la época acompañados de las huelgas que estos generaron, junto con factores como la economía clásica y la administración sistemática, permitieron que se empezaran a formar los primeros conceptos sobre el talento humano, pero no fue hasta la primera década del siglo XX, que los primeros movimientos obreros alzaron su voz como protesta a los bajo salarios, sentando bases para la gestión del recurso humano, durante las décadas siguientes hasta 1960, el ser humano dejo ser visto como un ser económico racional y empezó a ser concebido como un hombre netamente social, por otro lado las grandes industrias determinaban el trabajo como un ente regulado y su mayor propósito era su crecimiento institucional.

Tabla 1. Descripción de periodos y factores.

Periodos / **Factores**	**1870-1900**	**1901-1930**	**1931-1960**	**1961-1990**	**1991-Actualidad**
Concepción del ser humano	_____ – _____	Hombre económico racional	Hombre social	Hombre Organizacional	Hombre Psicológico Sensible
Concepción del Trabajo	Creador de valor por excelencia	Mercancía regulada por el mercado	Mercancía regulada	Mercancía regulada	Mercancía de libre mercado
Características del momento histórico	Mejoramiento Industrial	Movimiento obrero	Institucionalización	Globalización	Neoliberalismo

Relaciones Laborales	Huelgas	Salarios	Negociación colectiva	Negociación Colectiva	Flexibilización y desregulación
Teorías aplicadas a la gestión	Economía clásica, administración sistemática	Economía neoclásica, administración científica, psicología industrial	Modernismo sistemático, relaciones humanas	Cultura organizacional	Confluencia teórica

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo el pilar fundamental para el cambio es el surgimiento del movimiento obrero, este logra que la administración moderna sistemática sea tenida en cuenta y a su vez se tengan en cuenta las relaciones humanas como parte de su desarrollo laboral. Debido a esto y la continua lucha por la un mejor trato por parte de las industria durante 1961 y 1990, los conceptos del hombre cambian de social a organizacional, todo esto se logró mediante la negociación colectiva, en la década de los 90 hasta el día de hoy el hombre es considerado un ser sensible de naturaleza social, con un criterio de trabajo independiente, cuyo pilar fundamental es la autorrealización, flexibilización y descentralización.

2.1.2 Antecedentes investigativos.

2.1.2.1 Del orden internacional.

Las autoras María Elena Camarena Adame y María Luisa Saavedra García en el año 2018, desarrollo la tesis titulada las prácticas de capital humano en las Pymes de la Ciudad de México, de la Universidad Nacional Autónoma de México, para optar al grado de especialista gestión del desarrollo administrativo y organizacional, de la Ciudad de México. El objetivo de esta investigación consistió en realizar un diagnóstico del uso de las prácticas de capital humano en las Pymes del Distrito Federal, para conocer su adopción por parte de este sector empresarial y establecer su relación con el tamaño de las empresas y el nivel de estudios del empresario. (Saavedra, 2018).

Se desarrolló una investigación de carácter descriptivo transversal con una recolección de datos a través de un trabajo de campo aplicando una encuesta estructurada, a una muestra de 300 empresas voluntarias. Los principales hallazgos demuestran que las prácticas de capital humano se están comenzando a utilizar, sobre todo en las microempresas; y que existe una relación positiva entre el tamaño de la empresa y el nivel de estudios del empresario con la utilización de un organigrama. También se estableció que existe una relación positiva entre el nivel de estudios del empresario y la adopción de prácticas de capital humano en las Pymes. (Saavedra, 2018).

Los autores Maritza Rocío Fernández Patiño, Kevin Adrián Lazo Chapa y María Fernanda Guevara en el año 2022, desarrollaron la tesis titulada gestión de talento humano de las mipymes familiares de la provincia del Azuay, de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, para optar al grado de Economistas, de Azuay, Ecuador. La presente investigación analiza la Gestión de Talento Humano de las MIPYMES familiares de la provincia del Azuay, el objetivo es indagar sobre las bases de la gestión del recurso humano en las MIPYMES, su relación con la productividad, cuáles son los principales problemas y su importancia para la sostenibilidad. (Fernadez, 2022).

El trabajo consiste en una revisión bibliográfica y desarrollo teórico del tema. Se concluye que en el Ecuador no se desarrollan programas estratégicos para la Gestión de Recursos Humanos y cuando existen, las políticas, las metas y las estrategias en esta área no están alienadas a la estrategia de la empresa. Los resultados permiten identificar y describir las características y necesidades de las MIPYMES la provincia del Azuay. Se concluye que la Gestión de Recursos Humano ayuda a lograr los objetivos de la organización. (Fernadez, 2022).

2.1.2.2 Del orden nacional.

El autor Juan Sebastián Quintero Reatiga en el año 2018, desarrollo la tesis titulada las Pymes en Colombia y las barreras para su desarrollo y perdurabilidad, de la Universidad Militar Nueva Granada, para optar al grado de especialista gestión del desarrollo administrativo, de Bogotá, Colombia. Es uno de los trabajos que están relacionados con el tema central de nuestra investigación que brinda aportes teóricos importantes, además de enfoques a las problemáticas

nacionales en él cual señala las principales problemáticas de las MiPymes en Colombia. Además de enfocar la gestión de talento humano como una de las posibles soluciones a las problemáticas. (Reatiga, 2018).

La autora Dayana Malena García Ortiz en el año 2018, desarrollo la tesis titulada estrategias de gestión del talento humano en mipymes sector diseño y su incidencia en la competitividad, de la Fundación Universidad De América, para optar al grado de especialista en gerencia de empresas, de Bogotá, Colombia. Así mismo otro trabajo relacionado con el tema central de nuestra investigación que brinda aportes más profundos, en cuanto al crecimiento económico empresarial, en el cual se plantea distintas estrategias para el aumento de la competitividad a través de la gestión del talento humano. En esta aplicaron una metodología que se basó en la identificación de factores definidos por distintos autores que influyen en la competitividad empresarial. (Ortiz, 2018).

2.1.2.3 Del orden regional o local.

Las autoras Adriana Vera Barbosa y Ana Beatriz Blanco Ariza en el año 2019, desarrollaron la tesis titulada Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia, de la Corporación Universidad de la Costa, para optar al grado de especialista gestión del desarrollo administrativo, de Barranquilla, Colombia. La gestión del talento humano permite que las organizaciones mejoren el desempeño de los empleados; en este sentido, es primordial que esta desarrolle estrategias, herramientas y elementos concernientes a esta temática que permitirán una efectiva competitividad en la globalización que se demarca. (Ariza, 2018).

El presente artículo tiene como objetivo identificar las necesidades de gestión del talento humano que presentan las pymes del sector de servicios, vinculadas a la Asociación Colombiana de Pequeños y Medianos Empresarios (ACOPI) en Barranquilla, Colombia, para así diseñar un modelo de gestión del talento humano (CTH) que contribuya al mejoramiento de los procesos internos de la organización y permita alcanzar los logros estipulados. La investigación se trabajó mediante un enfoque cuantitativo, con un método de tipo descriptivo correlacional y con una población de treinta empresas. Los resultados permitieron identificar y describir las características y necesidades de las pymes de este sector en relación con la CTH, permitiendo una nueva mirada

encaminada a mejorar el desempeño laboral y la competitividad. Con lo anterior, se concluye que es pertinente implementar un modelo de CTH encaminado a la gestión de la organización del desarrollo y la valoración, fortaleciendo de esta forma los procesos internos de la organización. (Ariza, 2018).

2.2 Marco teórico

La economía está en los distintos países a nivel global esta compuestas por sectores, en cada sectores encontraremos organización dedicadas a la realización de distintas actividades para satisfacer las necesidades de la población, estas organizaciones a su vez son empresas y las empresas están categorizadas en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, el enfoque de esta investigación va dirigido a las tres primeras las cuales se denominan Mipymes, para entrar más en detalle hay que referenciar el termino empresa, esta es una organización social, por ser una asociación de personas, para la explotación de un negocio, que tiene un determinado objetivo como el lucro o la atención de una necesidad social.

Así mismo otros autores pueden definirla como una entidad conformada por elementos tangibles entre ellos los elementos humanos, bienes materiales, capacidad financiera y de producción, transformación y prestación de servicios; e intangibles tales como: aspiraciones, realizaciones y capacidad técnica; cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades y deseos de su mercado meta para la obtención de una utilidad o beneficio. (Chiavenato, 2011)

Chiavenato también 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, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. Explicando los 6 procesos de esta.

Tabla 2. Definición de la gestión del talento humano Chiavenato.

Los seis procesos de la Gestión del talento humano	1. Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal: ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de selección y admisión de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, los más recomendados para esta tarea son los psicólogos y sociólogos.
	2. Aplicación de personas, División de cargos y salarios: ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).
	3. Compensación de las personas, División de beneficios sociales: ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).
	4. Desarrollo de personas, División de capacitación: ¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).
	5. Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida).
	6. Evaluación de personas, División de personal: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerencial, Auxiliar de personal, Analistas de disciplina.

Fuente: Elaboración propia.

Además de Chiavenato múltiples autores han aportado a lo largo de la historia a la evolución del concepto de la gestión del talento humano.

2.2.1 Las teorías de los procesos.

La base teórica de los procesos busca analizar qué proceso de motivación es desarrollado en el puesto o lugar de turno, este proceso de motivación estudiado desde las expectativas del trabajador, la finalidad que persigue y la justicia laboral. Destacan las teorías desarrolladas por los siguientes autores:

- Vroom. Teoría de la expectativa.
- Locke. Teoría de la finalidad.
- Adams. Teoría de la equidad o justicia laboral.

2.2.2 Desempeño organizacional.

El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2017), es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivado de la dinámica de los factores internos y externos que la componen. El logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, las cuotas de mercado, entre otros (Pérez y Cortés, 2019).

Dicho lo anterior, el desempeño organizacional consiste en la capacidad de adquirir y procesar los recursos humanos, materiales y financieros para el logro de las metas organizacionales. La importancia de su estudio radica básicamente en la oportunidad de mejora que brinda a los tomadores de decisiones al determinar si las acciones implementadas están generando los resultados deseados. (Gonzalez, 2020).

2.2.3 Teoría de las relaciones humanas de Maslow.

La teoría de las relaciones humanas es una teoría de la psicología organizacional o teoría administrativa. Propone que la parte más importante de una organización es la interacción entre

las personas, y que el comportamiento de los trabajadores está más relacionado con la pertenencia a un grupo social, al igual que sus comportamientos. Se relaciona con el entorno y las normas sociales existentes dentro del grupo, no con el tipo de tarea realizada, la estructura de la tarea o el salario específico (se cree que esta es la única motivación para los trabajadores).

Básicamente, establece la importancia del entorno social en el que crecen los trabajadores y el impacto psicológico de ese entorno al explicar el comportamiento, el desempeño y la productividad laboral. Es por ello de mucha importancia, evaluar en las empresas los ambientes internos y externos relacionados con los trabajadores, la relación que estos tienen con la motivación laboral, y el desempeño que esta desencadena.

2.2.4 Teoría de la jerarquización de necesidades de Maslow (1954).

Es la teoría más clásica y conocida, identifica 5 niveles distintos de necesidades que influyen en el comportamiento humano descritas en una estructura piramidal, empezando con unas necesidades básicas (abajo) y terminando con unas necesidades racionales (arriba) y solo cuando las necesidades básicas se han satisfecho, se empiezan a satisfacer las necesidades superiores.
De acuerdo con Maslow las necesidades humanas tienen la siguiente jerarquía:

Figura 4. Escalas de necesidades de Maslow.



Fuente: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Maslow's_hierarchy_of_needs.png

Una necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento, solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales. El individuo nace con un conjunto de necesidades fisiológicas que son innatas o hereditarias y a

partir de cierta edad, el individuo comienza un largo aprendizaje de nuevos patrones de necesidades, surgiendo las necesidades de seguridad y a medida que el hombre logra suplir estas necesidades surgen otras necesidades más elevadas.

2.2.5 Teoría de Herzberg.

La teoría de los dos factores concluye que "existen dos grupos de factores o conclusiones inciden en la conducta laboral. Al primer grupo lo llamo higiénicos y a los segundos motivacionales" (Dalton, Dawn, & Watts, Relaciones Humanas, 2018)

La Teoría de Herzberg (Herzberg, Mauser, & Snyderman, 2016) toma el trabajo en sí mismo como la principal fuente de satisfacción. Esta teoría enfatiza la importancia de las características del trabajo y la práctica organizacional. (Robbins & Coulter, 2020). Herzberg consideraba que el trabajo es la actividad más importante del individuo (Batista, Gálvez, & Hinojosa, 2018). Con base en esto, concluyó que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son producto de dos tipos de experiencias diferentes (modelo de dos factores). En otras palabras, Herzberg determinó que los factores que causan la insatisfacción del trabajador y los factores que generan satisfacción son fundamentalmente diferentes. (Brunstein, Romero, & Albarrán, 2017)

2.3 Marco conceptual

Ambiente Laboral: Por lo general el ambiente laboral depende de las políticas del área de recursos humanos de las empresas que puedan afectar de manera directa a los colaboradores, algunos de ellos son manifestados en compensaciones y beneficios generados, en los que se encuentran las proyecciones a nivel profesional, la diversidad, el balance desarrollado en el trabajo con el tiempo libre, manejo de horarios flexibles, tener en cuenta siempre la seguridad laboral, manejo de planes y beneficios para las familias. (Chiavenato I. , Administración de Recursos Humano, 2017).

Calidad de Vida: Se define como el bienestar general de los asesores. Para medir la calidad de vida es muy difícil de realizar así sea de manera individual o en grupo porque, además de tener en cuenta el bienestar material de los colaboradores, también se debe incluir algunos componentes

que sean intangibles como por ejemplo la calidad del manejo medio ambiental, el buen desarrollo de la seguridad nacional, como también la seguridad a nivel personal y las libertades tanto políticas como económicas. (Blash & Espuny, 2018)

Competitividad del mercado: Para una empresa, la competitividad es la capacidad de proporcionar productos y servicios de manera más eficiente que los competidores. Finalmente, en el campo de las ventas y el marketing, la competitividad de los empresarios y empresas es una de las herramientas más importantes para mantener el éxito continuado en el mercado internacional sin necesidad de protección adicional o subsidios (Soler & Chirolde, 2010).

Comportamiento humano: El comportamiento humano es uno de los aspectos más importantes de la investigación y el procesamiento psicológico. Este término se refiere a cómo se comportan las personas en determinadas situaciones o eventos, pero siempre incluye influencias relacionadas con factores sociales o ambientales (Peiró, Economipedia, 2022).

Desarrollo organizacional: El (DO) es un esfuerzo planificado de toda la organización y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta. (Beckhard, 2020).

Efectividad: La efectividad es la capacidad de conseguir el efecto deseado en lo que se realiza. En economía, este concepto también se relaciona con lo realmente causado en el caso de variables (Paez, Economipedia, 2022).

Estrategias competitivas: La estrategia competitiva es uno de los aspectos más importantes de una empresa, ya que determina el valor que la empresa ofrece al mercado para obtener una ventaja competitiva (Economipedia, 2022).

Gestión organizacional: La gestión organizacional es la planificación de todas las actividades que contribuyen al funcionamiento general del sistema para lograr tareas, metas y/u objetivos

comunes. No es más que gestionar una empresa, empresa u organización con el fin de alcanzar sus objetivos y conseguir resultados positivos y rentables (Tu Economia, 2022).

Innovación: El resultado original exitoso aplicable a cualquier ámbito de la sociedad, que supone un salto cuántico no incremental, y es fruto de la ejecución de un proceso no determinista que comienza con una idea y evoluciona por diferentes estadios; generación de conocimiento, invención, industrialización y comercialización, y que está apoyado en un paradigma organizacional favorable, en el que la tecnología supone un papel preponderante, y el contexto social en el que se valora la inversión en creación de conocimiento una condición necesaria. (Platero, 2015).

Marketing: El marketing, las ventas, o la mercadotecnia es una serie de actividades y procesos diseñados para crear y transmitir valor de marca, con el fin de identificar y satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores (Arias P. S., 2022).

Marketing relacional: El marketing relacional es un tipo de estrategia comercial que tiene como objetivo generar relaciones cercanas y rentables con los clientes (Peiró, Economipedia, 2022).

Planes de mejora: Un plan de Mejoramiento es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones (Planes de mejoramiento institucional, 2019).

Producto o servicio: En términos de competitividad empresarial deben destacarse dentro del mercado, consiguiendo que el público se identifique con estos, los reconozcan y diferencien de la competencia, ya que se trata de los principales flujos de ingresos de la empresa (Beetrack, 2022).

Satisfacción: La satisfacción tiene como referencia el gusto que se experimenta una vez que se allá cumplido un deseo. (Hilgard, 2017).

Talento humano: Por tanto, el talento, según la real academia española de la lengua, refiere a

la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación (humano, 2018).

2.4 Marco legal

El marco normativo que regula particularmente a las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes). Al ser una propuesta netamente investigativa se tendremos en cuenta también el reglamento interno y las políticas de confidencialidad de las empresas que las que se hagan los estudios.

Ley 1955 del 25 de mayo de 2019 "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”. (Ley 1955 de 2019).

Ley 1819 de 29 de diciembre 2016 "Por medio de la cual se adopta una Reforma Tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones". (Ley 1819 de 2016).

Ley 1793 del 7 de julio de 2016 "Por medio de la cual se dictan normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones." (Ley 1793 de 2016).

Ley 1780 del 2 de mayo de 2016 "Por medio de la cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar barreras de acceso al mercado de trabajo y se dictan otras disposiciones." (Ley 1780 de 2016).

Ley 1735 del 21 de octubre de 2014 "Por la cual se dictan medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales y se dictan otras disposiciones." (Ley 1735 de 2014).

Ley 1676 del 20 de agosto de 2013 "Por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias." (Ley 1676 de 2013).

Ley 1429 de 29 de diciembre de 2010. "Por la cual se expide la ley de formalización y generación de empleo". (Ley 1429 de 2010).

Ley1314 del 13 de julio de 2009. "Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento". (Ley 1314 de 2009).

Ley 905 del 2 de agosto de 2004. "Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones." (Ley 905 de 2004).

Ley 590 del 10 de julio de 2000. "Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa". (Ley 590 de 2000).

Ley 67 del 26 de diciembre de 1979 "Por el cual se dictan las normas generales a las que deberá sujetarse el presidente de la República para fomentar las exportaciones a través de las sociedades de comercialización internacional y se dictan otras disposiciones para el fomento del comercio exterior. (Ley 67 de 1979).

3. Aspectos metodológicos de la investigación

3.1 Enfoque y tipo de estudio

El enfoque del presente trabajo es mixto, puesto que con dicho enfoque se pudo desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Estas actividades se realizan con frecuentemente y sirven, primero, para lograr descubrir cuáles son las preguntas para la investigación que son más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. Es decir, se utilizó la recolección y análisis de los datos para dar respuesta a las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación destinadas al cumplimiento de los objetivos. Adicional a ello, se cuantificó la información recolectada en cuanto al análisis de los datos (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2017).

El presente trabajo se enmarcó en el tipo de investigación descriptiva, ya que dicho tipo de investigación sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, además permite una amplia observación sin afectar el comportamiento del sujeto, permitiendo describirlo y de esta manera tener una visión general del ente de investigación de modo que se puede evaluar y tomar decisiones.

Por lo tanto, se describieron las características que identifican las condiciones actuales de la gestión talento humano en el crecimiento económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar. Aunque estos resultados no pueden ser utilizados como repuestas definitivas pues se debe comprender unas limitaciones que permita construir herramientas útiles en la investigación como identificación y delimitación del problema, elaboración y construcción de los instrumentos, observación y registro de datos, decodificación y categorización de la información, análisis y por último las propuestas (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2017).

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es exploratorio, ya que no se cuenta con la información y el objeto de estudio en este caso las Mipymes, en su mayoría microempresas, no cuenta con la ejecución de la gestión del talento humano, lo que no lleva a trabajar bajo bases teóricas y empíricas, abrieron paso para que nuevas investigación, profundicen de lo que aquí obtenido y analizado (revisión documental y sondeo de campo). Del mismo modo se plantea describir los fenómenos encontrados en la datificacion de la investigación con el fin de obtener información que permita comprender de forma clara y precisa el objeto de estudio.

3.3 Sistema de variables

Tabla 3. Operalización de variables.

Propósito	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Instrumento

Variable dependiente: Analizar la gestión del talento humano en el crecimiento económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar.	Identificar la importancia de las PYMES en el desarrollo económico del Municipio de Aguachica, Cesar. Definir la importancia del talento humano como activo diferenciador en las organizaciones.	Diagnóstico de la gestión del talento humano en las Mipymes. La gestión del talento humano como ventaja competitiva.	Análisis, descripción y evaluación de los datos obtenidos. El capital humano como agente diferenciador y generador de ideas.	Recolección de la información a través del instrumento establecido para desarrollar el estudio como lo es la Encuesta.
Variable independiente: Establecer la importancia de la gestión del talento humano como ventaja competitiva en las PYMES.	Plan estratégico de gestión del talento humano.	Generar un conjunto de recomendaciones para lograr la mejora continua de la gestión del talento humano.	Planes enfocados en la capacitación del recurso humano.	Planes de formación Decisiones en base al talento humano Autoevaluación

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Hipótesis

3.4.1 Hipótesis 1.

Desarrollar un análisis de la gestión del talento humano en el crecimiento económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar.

3.4.2 Hipótesis 2.

No se cuenta con un análisis de la gestión del talento humano en el crecimiento económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar, por eso es factible.

3.5 Fuentes y técnicas para la recolección de la información

A fin de poder hallar una solución a las necesidades de información es necesario adquirirlas por medio de fuentes primarias y secundarias. A partir de estas se obtendrá información mixta tanto cualitativa como cuantitativa para tener un mejor conocimiento del mercado y así obtener una mayor seguridad de la investigación.

3.5.1 Fuentes de la información primarias.

Esta información se obtiene a través de encuesta a las Mipymes, este mecanismo se utilizó con el fin de obtener datos reales y actualizados de como las Mipymes del Municipio de Aguachica, Cesar; gestionan su talento humano, al tiempo que nos brinda datos como su tamaño, su opinión respecto a la influencia de este en su crecimiento y su planes de mejoramiento para este proceso (ver apéndice A). También es utilizada la información documental, debido a la complejidad temática de esta investigación, no se cuenta con mucha información confiable sobre el objeto de estudio, aun así toda información recopilada y que es de utilidad, que servirá para realizar las recomendaciones y consolidar los resultados.

3.5.2 Fuentes de información secundaria.

Se realizaron investigaciones en texto bibliográficos, apoyos en proyectos similares, artículos, páginas web especializadas sobre el tema en cuestión y sobre la metodología de la investigación. Con el fin de afianzar, servir de guía y darle mayor fundamento al presente proyecto de investigación. Además de conclusiones propias que alimentan el contexto de este análisis.

3.7 Población, tipo de muestreo y muestra

3.7.1 Población.

En el municipio de Aguachica, Se tomó en cuenta 470 Pymes cómo población de estudio para la encuesta, esto una vez identificado que las microempresas son en su mayoría organizaciones familiares e informales y no cuentan con una plataforma estratégica ni una mínima implementación de la gestión del talento humano lo que no permite extraer datos precisos para la investigación. Estás a su vez están registradas en la cámara de comercio misma que también tiene registros de

municipios y poblaciones aledañas, aunque el enfoque solo está dirigido a este grupo de Pymes del municipio en mención, para el desarrollo de los objetivos.

Tabla 4. Detalle y cantidad de la población de estudio estimada.

Detalle	Cantidad
Pymes del Municipio de Aguachica.	470
Total	**470**

Fuente: Cámara de comercio Aguachica.

3.7.2 Tipo de muestreo.

Se emplea el muestreo por conglomerados, uno a la vez. Está orientada por tres principios, la pertinencia, adecuación y disponibilidad. La pertinencia, es la individualización y logro del concurso de los participantes, los cuales, pueden aportar la mayor y mejor información al trabajo de investigación, además de los requerimientos teóricos.

La adecuación, corresponde a los datos suficientes disponibles para desarrollar una completa y rica descripción del fenómeno, preferiblemente, cuando la etapa de la saturación se ha alcanzado; Y la disponibilidad, hace referencia al acceso libre y permanente a los lugares, situaciones o eventos que demanda la investigación que se deben aplicar mediante estrategias que los lleve al cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, del mismo modo el manejo de los datos cuantitativos para el tipo de muestreo que va a utilizar para el recabo de la información con: poblaciones finita definida en la anteriormente, como en este caso el muestreo será de forma de media somos se explica a continuación (Sandoval, 2018).

3.7.3 Determinación de la muestra.

Teniendo en cuenta que el número de elemento que conforman la población de Mipymes es extenso, se aplicada el método de muestreo progresivo, con un nivel de confianza del 90%, un margen de error de 10% aplicado a una población finita de 470 Mipymes, todo esto con el propósito

de ampliar la información que permita valorar y resolver de forma más clara el objetivo general y cada uno de los objetivos específicos de estas investigación.

3.7.4 Elemento de la fórmula para hallar la muestra.

n= Muestra poblacional

N= Población Universo

P= Probabilidad de Éxito

Q= Probabilidad de fracaso

Z= Valor Tipificado

E= Error de Muestreo

3.7.5 Elementos y valores numéricos para el desarrollo de la fórmula.

Tabla 5. Elementos y valores de la fórmula para hallar la muestra.

SÍMBOLO	DETALLE	VALOR
N	Tamaño de la muestra	
P	Probabilidad de Éxito	0,90
Q	Probabilidad de Fracaso	0,10
Zc	Índice de confiabilidad 95%	1,96
E	Error muestral (5%)	0,05
N	Población estudiada	470
^	Exponente	2

Fuente: Elaboración propia.

3.7.6 Desarrollo de la fórmula.

$$\frac{N.Z^2.P.q}{e^2(N-1)+(Z^2).p.q}$$

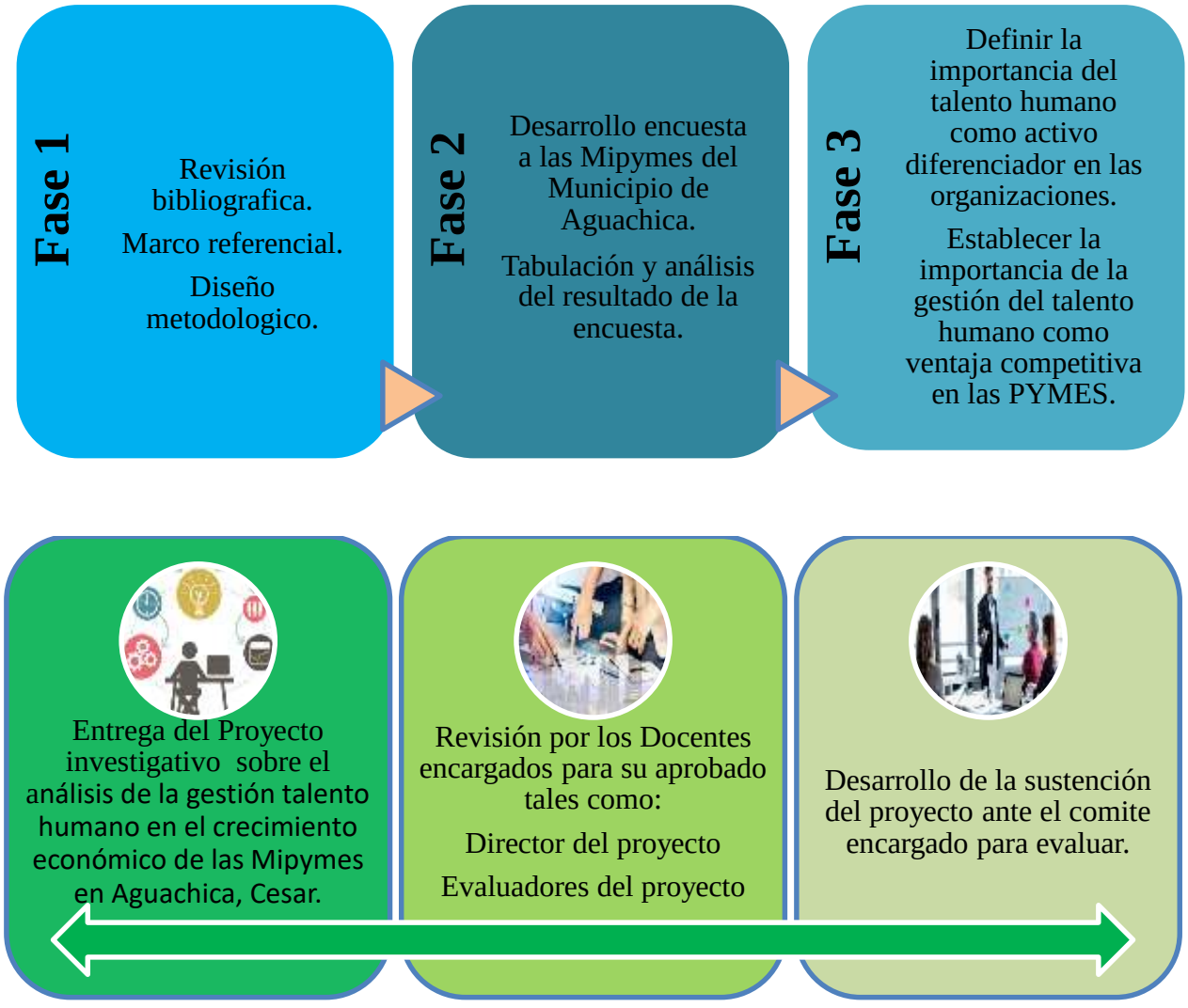
$$n = \frac{(470)(1.96)^2(0.9)(0.1)}{(0.05)^2(470-1)+(1.96)^2(0.9)(0.1)} = \frac{162.49968}{1.518244} = \textbf{107} \text{ encuestas}$$

Fuente: Elaboración propia.

Una vez aplicada de formula con sus respectivos valores con base en los datos anteriores y resuelta la muestra, se estableció que la cantidad máxima de aplicación es de 107 encuestas y entrevistas, donde los participantes serán escogido por sus disponibilidad de tiempo para no interferir en las actividades labores y su tiempo de funcionalidad.

3.8 Procedimientos

Figura 5. Desarrollo del procedimiento del proyecto de investigación.



Fuente: Elaboración propia.

3.9 Análisis para el procesamiento de la información

Para el análisis del presente proyecto de investigación, los resultados se analizarán con esquemas estadísticos y herramientas, tales como; Histogramas de frecuencias, tortas y barras, con el fin de la sistematización de la información resultante de la aplicación de los instrumentos, la triangulación de datos y la ruta mixta de la investigación de tipo exploratoria. Para lograr identificar la importancia de las Pymes en el desarrollo económico del Municipio de Aguachica, Cesar.

4. Esquema temático

4.1 Desarrollo objetivo 1

Realizar un diagnóstico del manejo de la gestión del talento humano en las Pymes del municipio de Aguachica, Cesar.

4.1.1 Diagnóstico de la gestión del talento humano de las Mipymes del Municipio.

Los hallazgos sobre la situación de la gestión del talento humano en las Mipymes del Municipio de Aguachica, permitió identificar algunas de las características de estas al mismo tiempo que se observa un patrón predominante de un sector específico; a continuación, se presentan algunas de las características identificadas.

Tabla 6. Mipymes y sus características.

Mipymes	***Características***
	Empresas típicamente familiares El administrador es el dueño que a su vez es un empleado multitarea Existe fuerte control y posesión del dueño sobre la empresa No cuenta con una financiación de instituciones públicas o privadas, se financia con préstamos a terceros o dinero propio

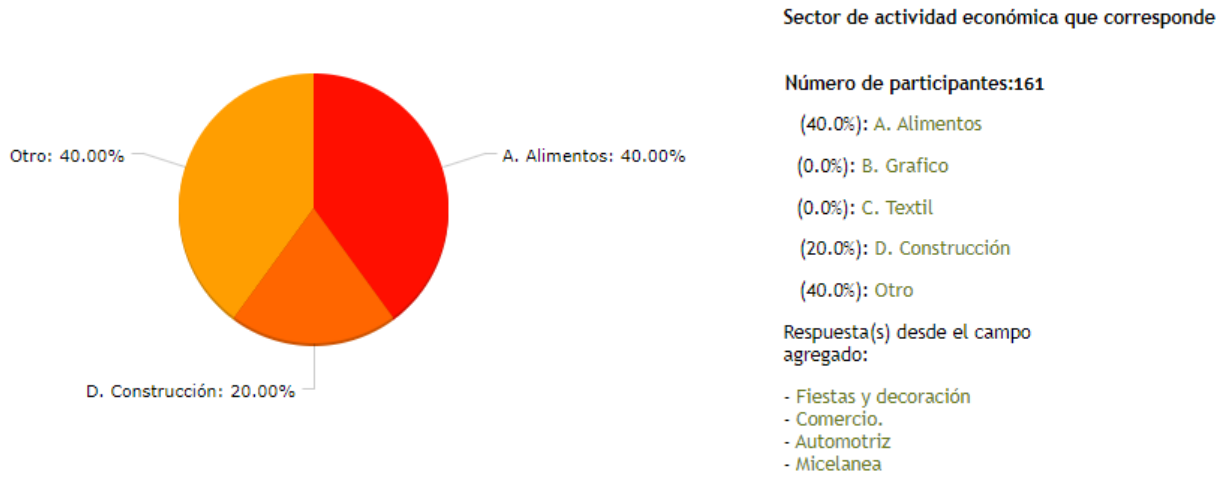
Microempresa	Apuntan a un mercado típicamente local
Pequeña Empresa	Al ser empresas familiares el personal no es calificado y la remuneración no es la adecuada
Mediana Empresa	La mayoría de los procesos se realizan de manera manual o artesanales La mayoría de la empresa trabajan desde el empirismo, sin plataforma estratégica

Fuente: Elaboración propia.

Para obtención de la información, se realizó un estudio en las Mipymes del Municipio según cámara de comercio hay en Aguachica un aproximado de 470 de empresas de este sector registradas, una vez aplicada la formulación estadística se obtiene la muestra que se debe realizar la encuesta 107 de estas, esta fue aplicada directamente a los propietarios, administradores, gerentes u otra persona que de manera directa e indirecta esté relacionada con el área de gestión del talento humano, además de este método estructurado, también en aplicamos un método exploratorio como fue la observación e entrevista extraoficial (preguntas que surgieron de acuerdo al sector de la economía y tipo de empresa).

4.1.1.1 Sector de actividad económica que corresponde.

Figura 6. Encuesta 1.

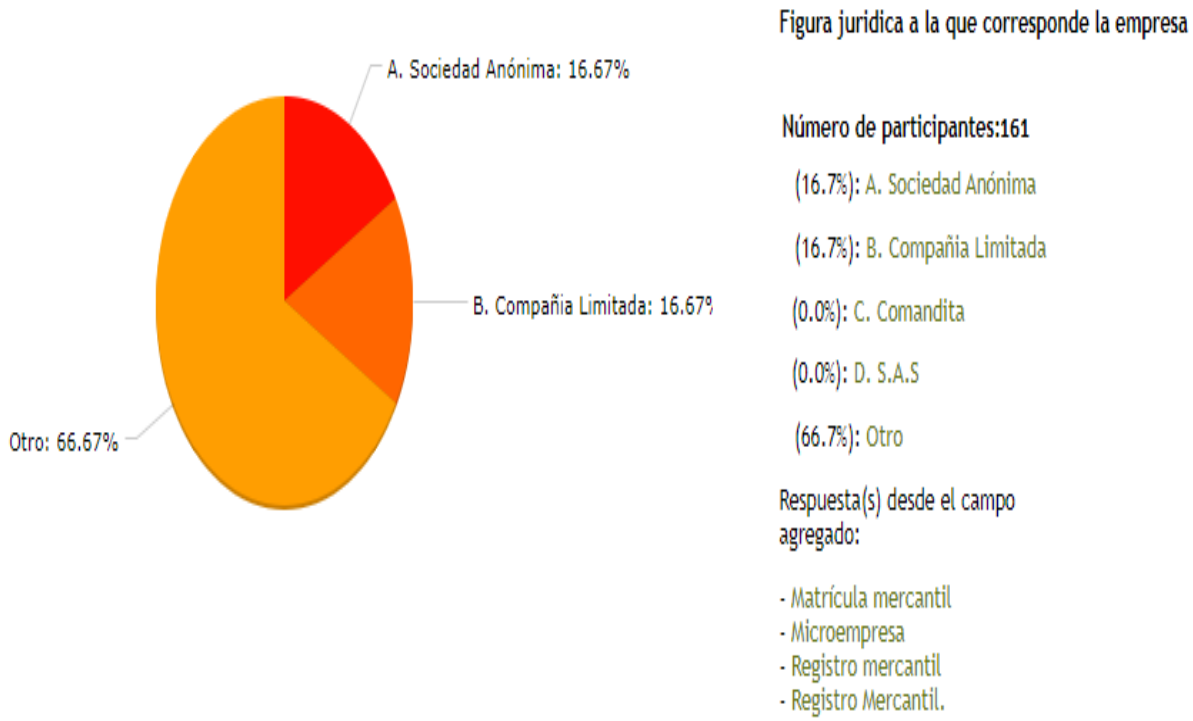


Fuente: Elaboración propia.

Análisis encuesta 1. El grafico muestra una tendencia del sector de alimentos del 40% por su parte el sector de construcción representa un 20% de la proporción encuestada, así mismo el sector servicios también representa un 40% en su mayoría estas son microempresa.

4.1.1.2 Figura jurídica a la que corresponde la empresa.

Figura 7. Encuesta 2.



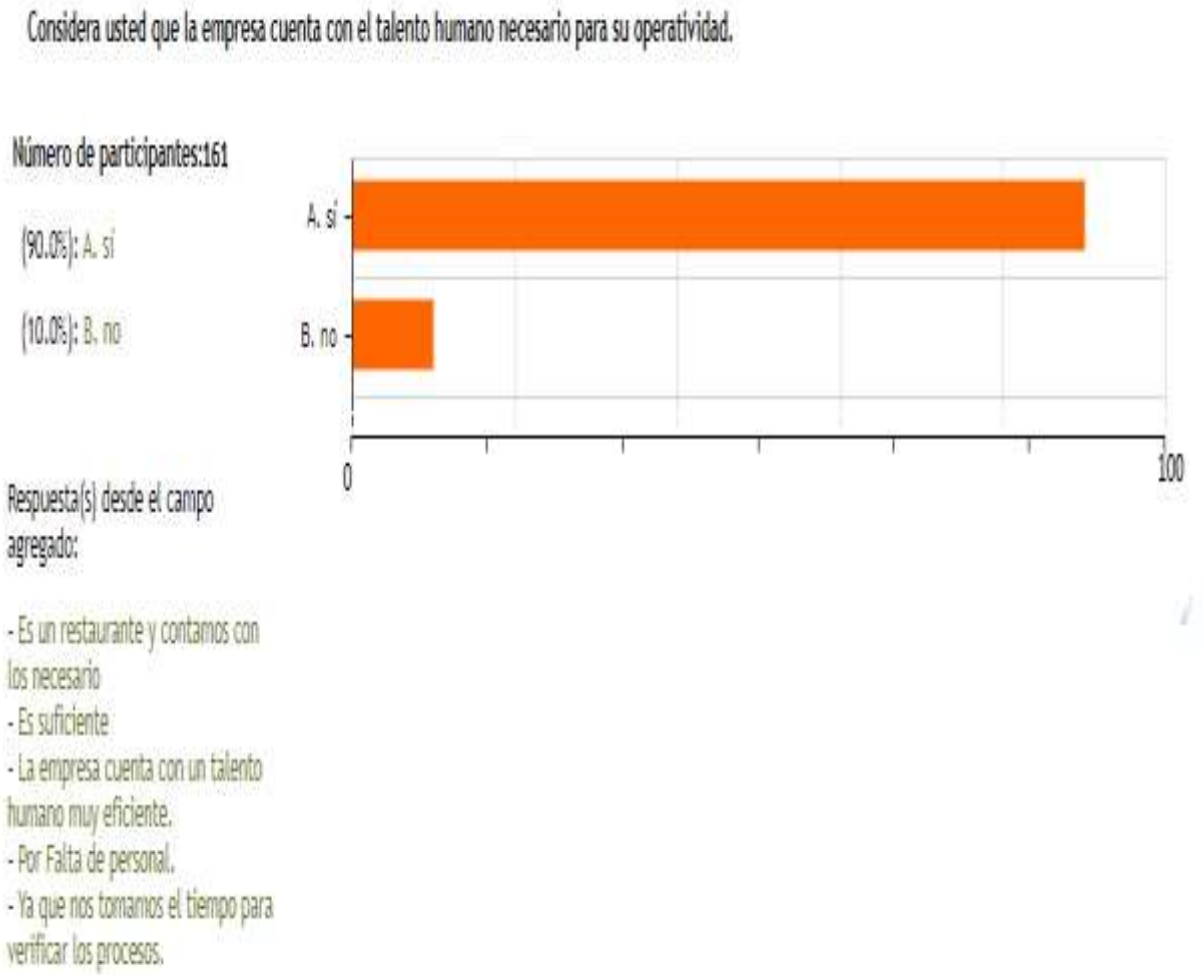
Fuente: Elaboración propia.

4.1.1.2.1 Análisis encuesta 2.

La figura jurídica en las Mipymes tiene un tendencia clara es el caso de que las pequeñas y medianas empresas se han convertido en sociedades u otra figura es el caso de la Sociedad anónima con un 16.67% y la compañía limitada con la misma proporción, por su parte el registro mercantil predomina en las microempresa con un 66.7%.

4.1.1.3 Considera usted que la empresa cuenta con el talento humano necesario para su operatividad.

Figura 8. Encuesta 3.



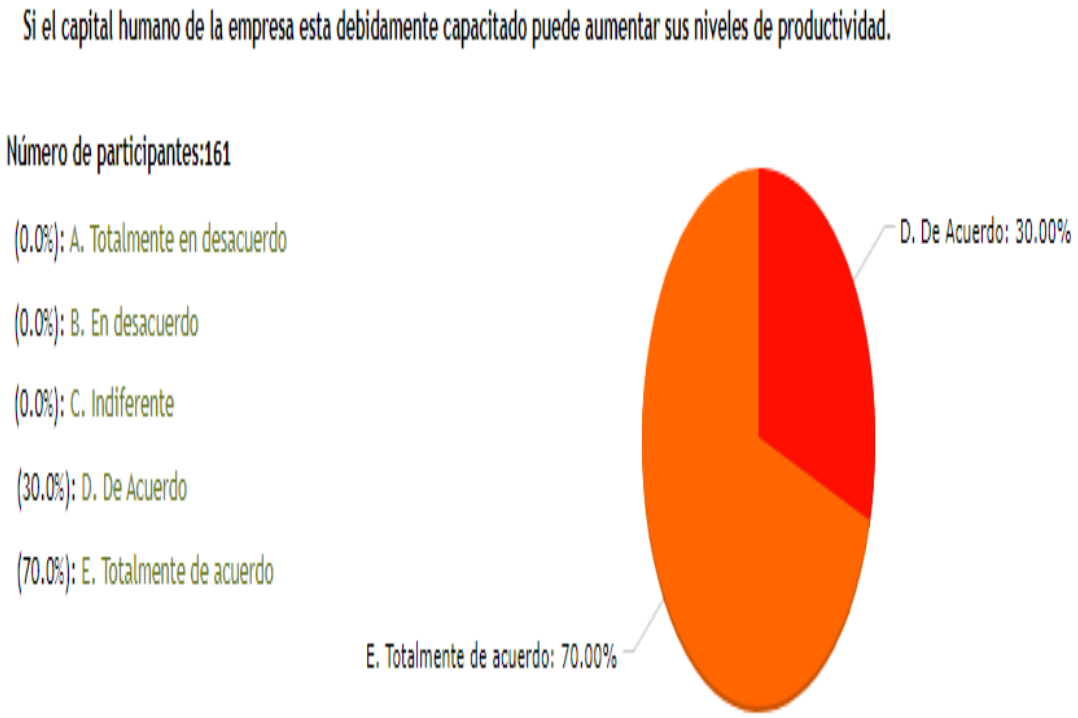
Fuente: Elaboración propia.

4.1.1.3.1 Análisis encuesta 3.

El 90% de las Mipymes en Aguachica, cuenta con el talento humano necesario para su operatividad.

4.1.1.4 Si el capital humano de la empresa está debidamente capacitado puede aumentar sus niveles de productividad.

Figura 9. Encuesta 4.



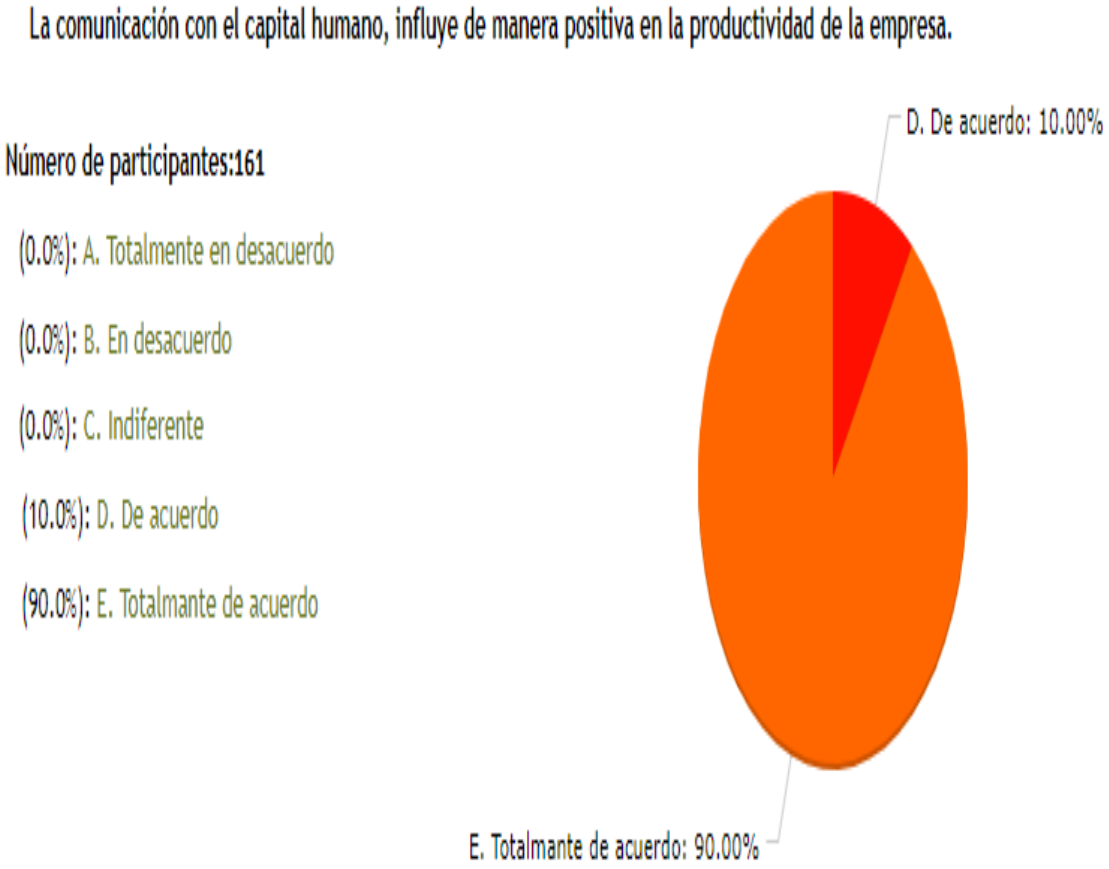
Fuente: Elaboración propia.

4.1.1.4.1 Análisis encuesta 4.

El 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que con un capital humano debidamente capacitado se puede aumentar los niveles de productividad.

4.1.1.5 La comunicación con el capital humano, influye de manera positiva en la productividad de la empresa.

Figura 10. Encuesta 5.



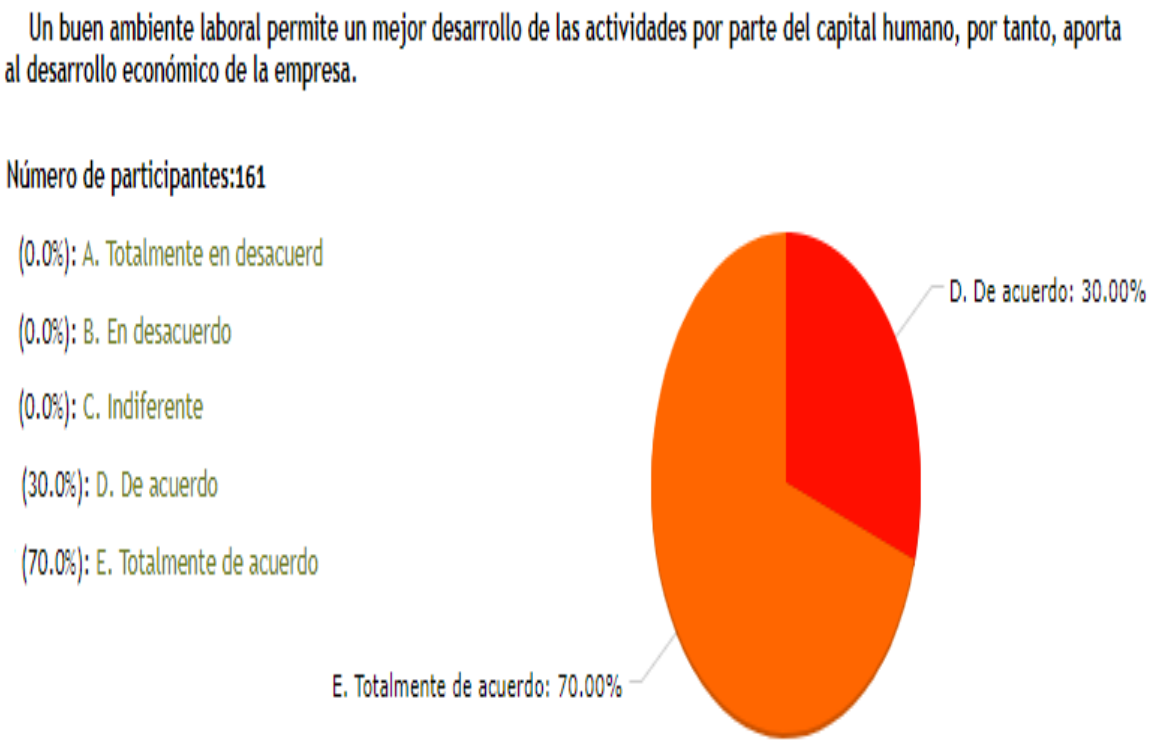
Fuente: Elaboración propia.

4.1.1.5.1 Análisis encuesta 5.

El 90% está totalmente de acuerdo de que la comunicación con el capital humano es una influencia positiva en la productividad de la empresa.

4.1.1.6 Un buen ambiente laboral permite un mejor desarrollo de las actividades por parte del capital humano, por tanto, aporta al desarrollo económico de la empresa.

Figura 11. Encuesta 6.



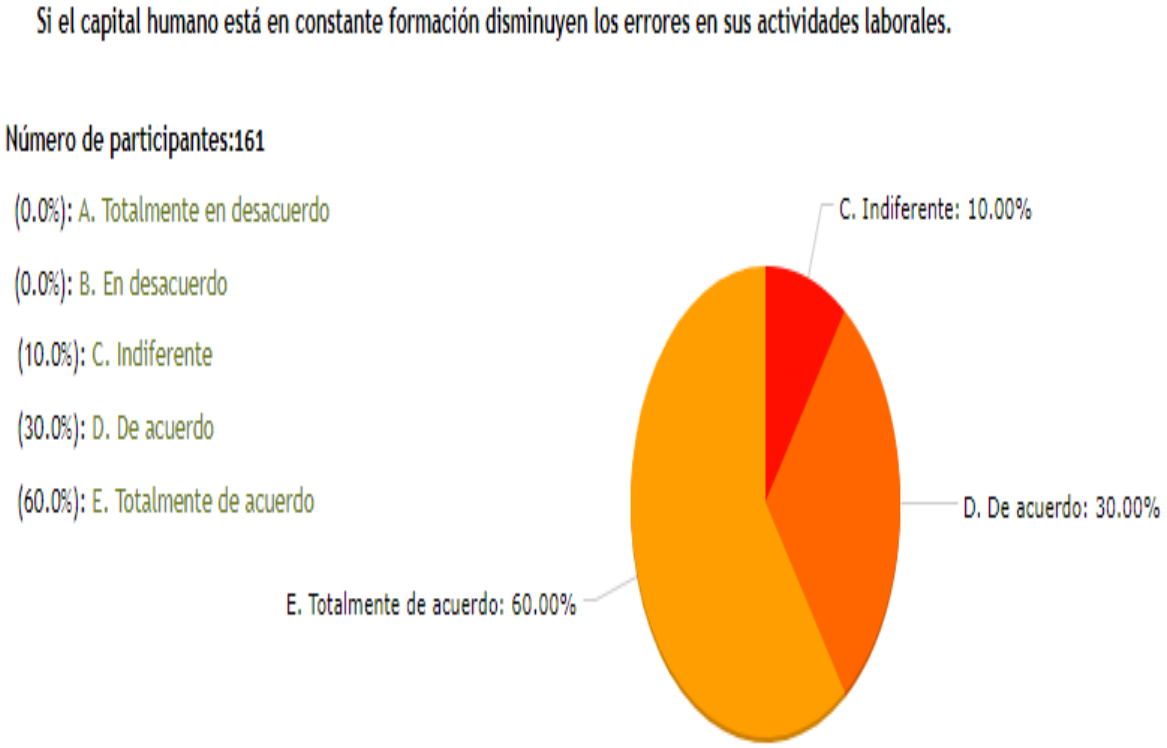
Fuente: Elaboración propia.

4.1.1.6.1 Análisis encuesta 6.

El 70% de los encargados de las empresas está totalmente de acuerdo en que un buen ambiente laboral permite un mejor desarrollo de las actividades por parte del capital humano aportando al crecimiento económico de la empresa.

4.1.1.7 Si el capital humano está en constante formación disminuyen los errores en sus actividades laborales.

Figura 12. Encuesta **7.**



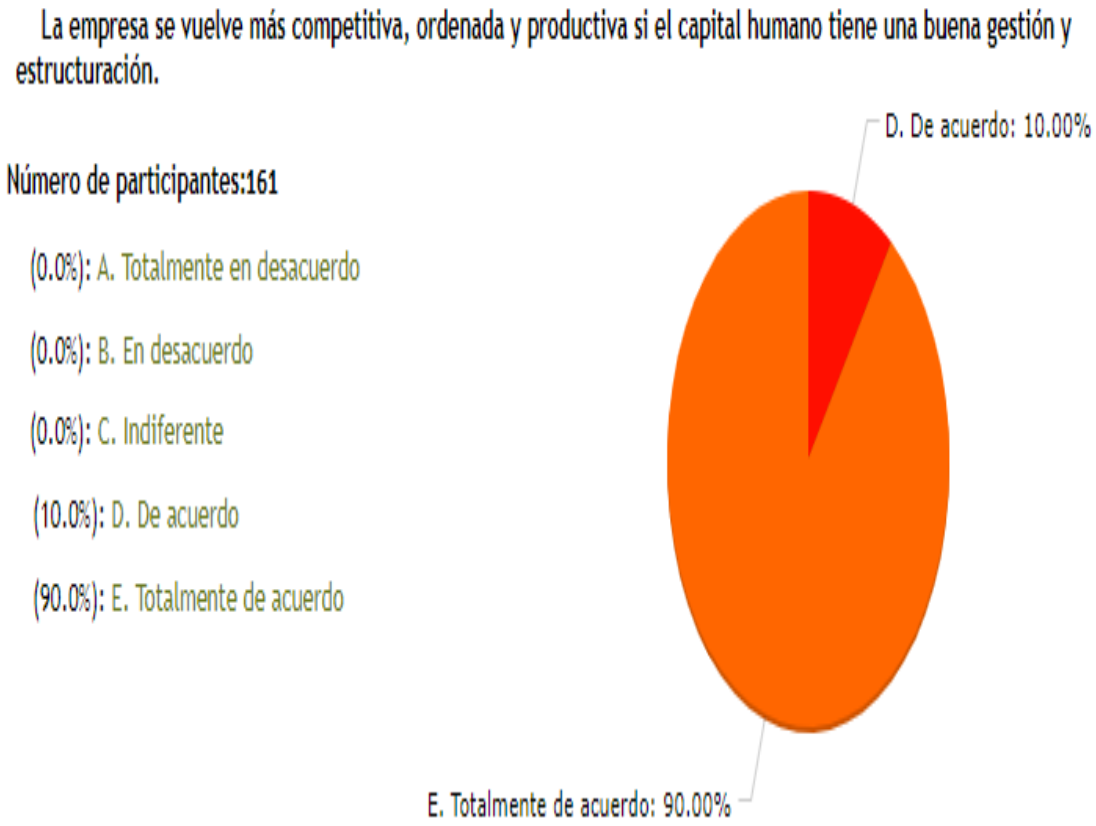
Fuente: Elaboración propia.

4.1.1.7.1 Análisis encuesta 7.

El 10% de las empresas es indiferente a si los planes de formación del capital humano ayudan a disminuir errores o accidentes en las actividades laborales, por su parte el 60% está totalmente de acuerdo y el 30% está de acuerdo.

4.1.1.8 La empresa se vuelve más competitiva, ordenada y productiva si el capital humano tiene una buena gestión y estructuración.

Figura 13. Encuesta 8.



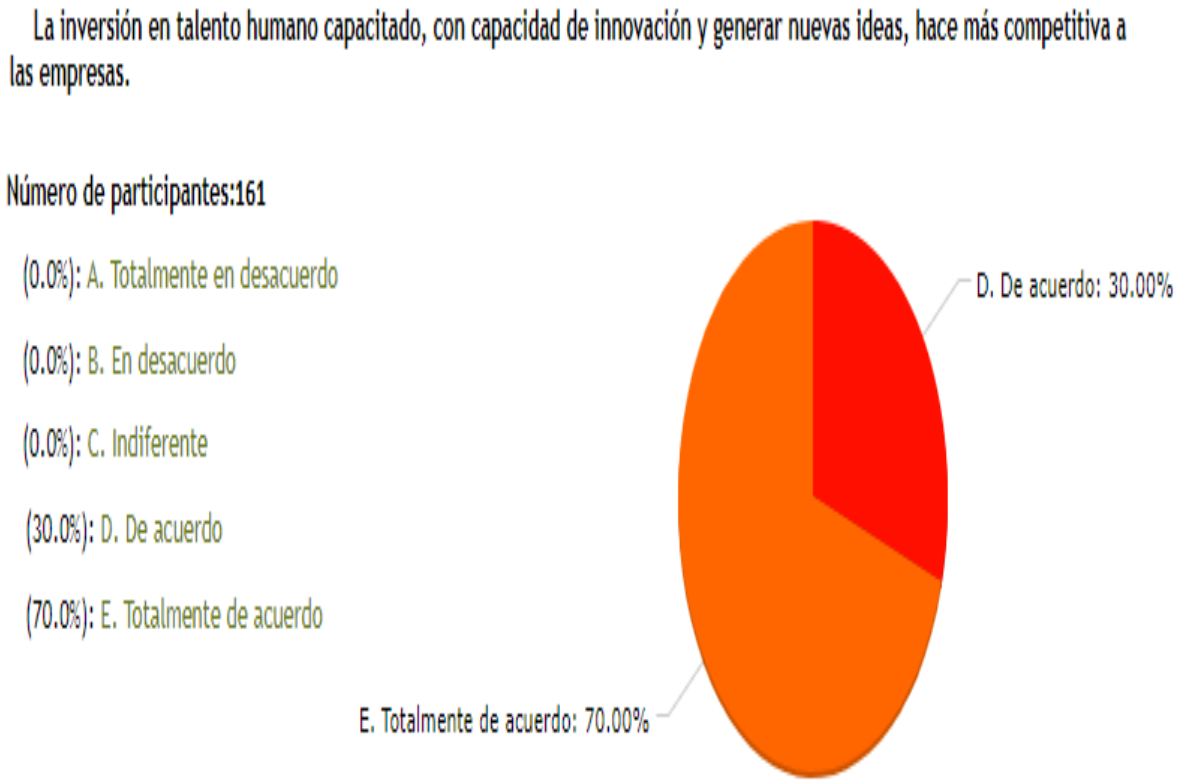
Fuente: Elaboración propia.

4.1.1.8.1 Análisis encuesta 8.

El 90% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la buena gestión y estructuración del capital humano hace productiva y competitiva una empresa.

4.1.1.9 La inversión en talento humano capacitado, con capacidad de innovación y generar nuevas ideas, hace más competitiva a las empresas.

Figura 14. Encuesta 9.



Fuente: Elaboración propia.

4.1.1.9.1 Análisis encuesta 9.

El 70% está totalmente de acuerdo en que la inversión, contratación o formación de talento humano capacitado hace más competitiva a las empresas.

4.1.2 Matriz FODA.

Tabla 7. Matriz FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Productos diferenciados en el mercado • Buen manejo y control del personal • Mejora continua de las condiciones laborales. • Integración de las personas en función de la empresa	• Ampliar los conocimientos en la selección y contratación de personal • Talento humano motivado a la mejora • Mejora continua de las competencias técnicas • Equipo enfocado en la realización de tareas y complimientos de metas
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
• No implementan la mejora continua • Contratación de personal no idóneo para los puestos • Falta de capacitación y desarrollo del personal • Indeterminación de las funciones de los empleados	• Filtro de la información de la empresa a la competencia • Baja competencia laboral • Falta de personal calificado

Fuente: Elaboración propia.

4.1.3 Estrategias FODA.

Tabla 8. Estrategias FODA.

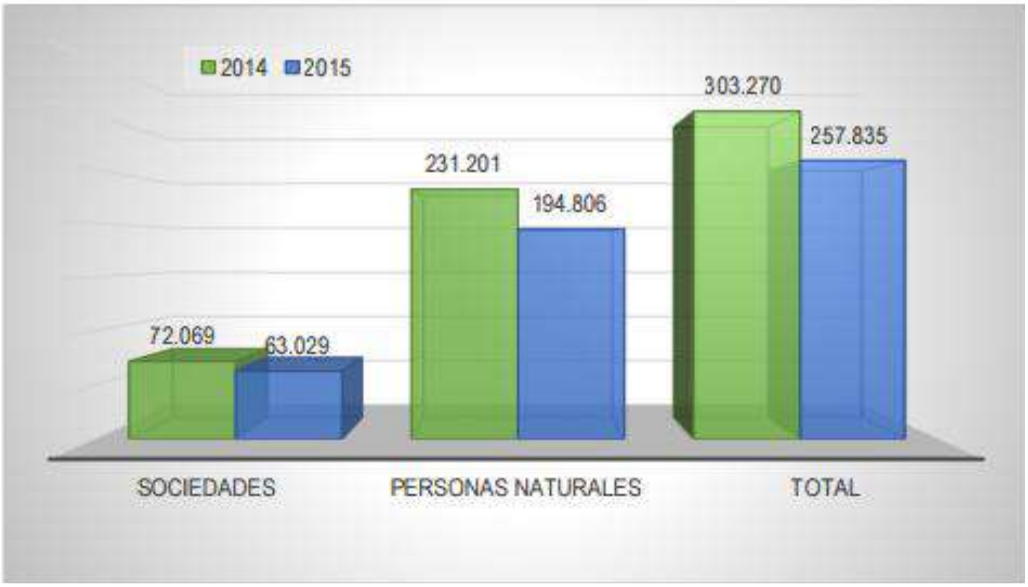
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
• Conocer la selección de personal y contratación puede ser una ventaja competitiva y ayudar al mejoramiento de la empresa • Un equipo motivado es fundamental es por ello que se debe aplicar un plan de formación y capacitaciones continuas en las empresa	• Tecnificar la empresa y capacitar el personal para mejora los productos en calidad y precio • Objetivos basados en las buenas prácticas administrativas • Desarrollo y motivación del talento humano
ESTRATEGIAS DO	**ESTRATEGIAS DA**
• Los trabajadores no se sienten capaces de realizar ciertas actividades debido a que no ocupan puestos idóneos lo que genera fallas e inconformidad. • El incumplimiento de los empleados en sus funciones puede ser por falta de capacitación o formación. • La falta de líderes de área puede generar condiciones no favorables para todos los colaboradores de la organización.	• Capacitar personal, pedir requisitos para los puestos y actividades a realizar • Formalizar el protocolo de selección de personal • Disminuir los niveles de inseguridad de la empresa

Fuente: Elaboración propia.

4.1.4 Impacto de las PYMES en el desarrollo económico.

Uno de los componentes más importantes de la economía en Colombia es sin duda la presencia de las PYMES, la Organización Comfecamaras en el estudio Pymes 2015, señala que en Colombia se crearon alrededor de 257.835 unidades económicas (Ver gráfico 1), Según el DANE en la actualidad, las Mipymes generan alrededor de 67% del empleo y aportan 28% del Producto Interno Bruto (PIB) al país en los sectores Industriales, comerciales y de servicios. (comfecamaras.org, 2015).

Figura 15. Total unidades productivas creadas 2014 – 2015.



Fuente: RUES – Registro Único Empresarial y Social.

En Colombia el sector empresarial está clasificado en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, esta clasificación está reglamentada en la Ley 590 de 2000 y sus modificaciones (Ley 905 de 2004), conocida como la Ley Mipymes.

El término Pyme hace referencia al grupo de empresas pequeñas y medianas con activos totales superiores a 500 SMMLV y hasta 30.000 Salario Mínimo Mensual Legal Vigente. (BALCOLDEX, 2016).

4.1.5 Clasificación de las Empresas en Colombia.

En Colombia el segmento empresarial está clasificado en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, esta clasificación está reglamentada en la Ley 590 de 2000 conocida como la Ley Mipymes y sus modificaciones (Ley 905 de 2004).

Tabla 9. Cuadro clasificación 2022 1 UVT = $38.004 pesos.

Clasificación	Manufactura	Servicios	Comercio
Microempresas	Hasta $895.488.252	Hasta $1.253.675.952	Hasta $1.701.401.076
Pequeñas empresas	Superior $895.488.252 y hasta $7.790.629.980	Superior $1.253.675.952 y hasta $5.014.665.804	Superior $1.701.401.076 y hasta $16.387.172.784
Medianas empresas	Superior $7.790.629.980 y hasta $65.996.416.260	Superior $5.014.665.804 y hasta $18.357.224.136	Superior $16.387.172.784 y hasta $82.114.938.768
Grandes empresas	Superior a $65.996.416.260	Superior a $18.357.224.136	Superior a $82.114.938.768

Fuente: Elaboración con información de Bancoldex 2022.

4.1.6 Análisis desarrollo objetivo 1.

Aunque en el país se observa un gran ambiente y actitud empresarial (cuarto puesto a nivel mundial en actitud positiva hacia el emprendimiento según la Universidad de Múnich), solamente el 50% de las mipymes colombianas sobreviven el primer año y solo el 20% al tercero. (Dinero,

2016). En la actualidad la adquisición de maquinaria y de insumos no son los únicos factores fundamentales en la operación de una micro, pequeña y mediana empresa. El talento humano de la organización también hace parte fundamental en el desarrollo competitivo de una empresa.

Este desempeño evidencia la importancia de la gestión y/o gerencia del recurso humano, por lo menos desde el punto de vista de su contratación. Pero en su actividad diaria, esta faceta de la operación no solo es un trámite administrativo. Se convierte en elemento esencial en los planes estratégicos de las Pymes. A partir de esta premisa, se debe crear un plan de talentos para que "la empresa empiece a construir ventajas competitivas desde sus primeras etapas". El primer paso es profesionalizar la gestión del talento, lo que significa contar con personal conocedor que se convierta en guía de la administración. Si la unidad productiva es de menor tamaño y el dueño es el responsable de dicha función, recomienda su capacitación "porque dirigir personas es todo un reto" ya que es común que no se le brinde la importancia requerida como factor fundamental en el desarrollo de las mismas.

4.2 Desarrollo objetivo 2

Determinar la gestión del talento humano como ventaja competitiva de las Pymes del Municipio de Aguachica.

4.2.1 La gestión del talento humano como ventaja competitiva.

En la actualidad el País se encuentra en un mundo que está en constate cambio, en donde el objetivo principal como organización es responder ágilmente a las demandas y sugerencias de la sociedad, por consiguiente la gestión del talento humano tiene un papel principal en el desarrollo de las competencias claras y precisas de su personal, para poder ser competitivo en el mercado de hoy , ya que el talento humano es el valor agregado no tangible que hace la diferencia con miles de compañías que hacen lo mismo.

Definición de ventaja competitiva: Es la capacidad de una empresa de sobreponerse a otra u otras de la misma industria o sector mediante técnicas no necesariamente definidas, cada empresa puede innovar a su manera. Sin embargo, estás ventajas competitivas no siempre se pueden

mantener por mucho tiempo debido a que los mercados cambian constantemente y las empresas tienen que estar alerta a estos cambios para no "pasar de moda" con las ventajas competitivas que desarrollen. A través de las ventajas competitivas, es posible que una empresa adquiera una posición favorable en relación a la competencia dentro del mercado. Para esto, existen ciertas estrategias que fomentan el buen posicionamiento de la empresa las cuales deben estar perfectamente implementadas. (Wikipedia, 2022).

Definición de Talento Humano: El concepto de talento humano conduce necesariamente al concepto de Capital Humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales:

Talentos: Dotados de conocimiento, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante, sin embargo no se puede abordar el talento de forma aislada como un sistema cerrado. Solo no llega lejos pues debe existir y coexistir en un contexto que le permita libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse.

Contexto: Es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan. (Chiavaneto, 2018).

Teniendo en cuenta estos conceptos podemos identificar tres elementos indispensables que se unen para dar una nueva visión a la gestión del talento humano en una organización.

- Reconocimiento del saber cómo fuente importante en la generación de riqueza
- La valoración de los activos intangibles que se encuentran en las personas
- Surgimiento de una nueva teoría de estrategias que reconoce el papel de los recursos y las capacidades internas de las empresas en su competitividad. (Barney, la teoría de Recursos y Capacidades, 2019) que reconoce la importancia de las capacidades internas de una organización.

4.2.2 Proceso para desarrollar ventajas competitivas basadas en los recursos y capacidades.

Para desarrollar ventajas competitivas basadas en los recursos y capacidades, explotar oportunidades y neutralizan amenazas del entorno, en función a la estrategia a seguir, es conveniente seguir el siguiente proceso:

- Identificar los recursos que son relevantes y distintivos a los de la competencia.
- Realizar su valoración, en función de los factores claves de éxito, diagnosticando sus fortalezas y debilidades claves, así como los que no son tan relevantes. No se trata sólo de hacer clasificaciones, se requiere el análisis profundo de los criterios señalados, el intercambio de distintos puntos de vista y realizar procesos de benchmarking, para tener referencias de mejores prácticas.
- Reproducir recursos y capacidades para el desarrollo de otros productos o mercados, adquirirlos, desarrollarlos y en casos en los que se detectan debilidades claves, potencializar la generación de beneficios con base en ellos o abandonarlos. La subcontratación de actividades en las que no se es eficiente o no son correctas del negocio, las alianzas, fusiones, adquisiciones, la incubación interna, mejoras incrementales, entre otras, son alternativas para avanzar en este proceso, el cual requiere de horizontes de largo plazo para concretar resultados.
- Ajuste permanente de los recursos y capacidades, de acuerdo a las oportunidades del mercado y los cambios del entorno.

- Estimación de los recursos, capacidades y su cuantificación, por medio de un proceso adecuado de planeación financiera, necesario para la implementación y puesta en marcha de la estrategia, el cual se describe a continuación (Raúl, 2010).

En la actualidad se habla de estrategia de recursos humanos como la utilización deliberada de las personas para ayudar a ganar o mantener la ventaja auto sostenida de la organización frente a sus competidores. La estrategia constituye el plan general o enfoque global que la organización adopta para asegurase de que las personas puedan cumplir la misión organizacional de manera adecuada. Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos

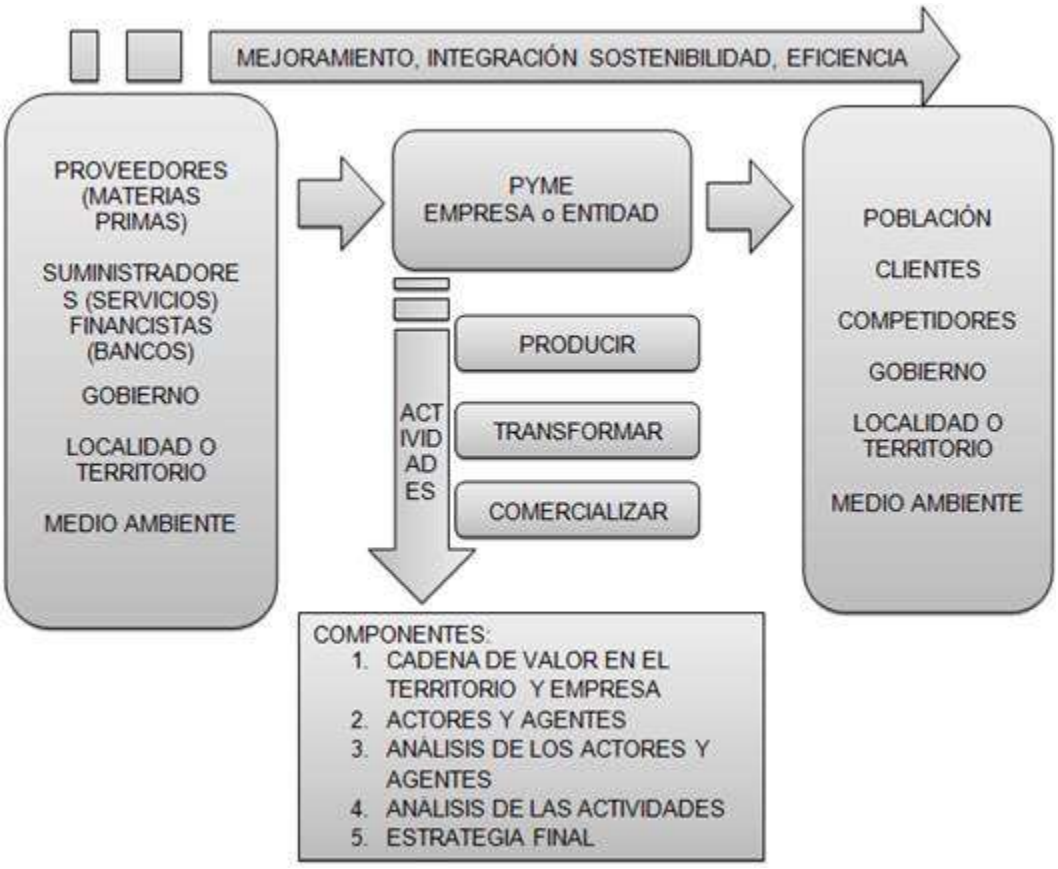
personales e individuales. Las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica e impulso, creatividad y racionalidad. En conclusión el talento humano de una organización, si se desarrolla y se aplican de manera adecuada las diversas políticas de gestión, este talento se transformara en una fuente real de ventaja competitiva para cualquier organización.

4.2.3 Cadena de valor de la gestión del talento humano en las Pymes de Aguachica, Cesar.

Es importante señalar que la propuesta, y finalmente el diseño del modelo es el principal aporte del presente estudio e investigación. Lo más importante para el desarrollo del modelo es su aplicación o validación en la práctica social. No se puede definir su valor o sus resultados hasta ante no sean aplicados en una o varias pequeñas y medianas empresas del territorio.

En la figura 1 se concreta el modelo en cuestión de cadena de valor pero a continuación se señalan las principales tareas a ejecutar dentro del diseño del modelo, lo que indica su validación: (1) Identificación de las bases, (2) Características de la cadena, (3) Diagnóstico inicial, (4) Determinación de prioridades, (5) Análisis de los actores y agentes, (6) Análisis de las principales actividades, (6) Establecimiento de sistema indicadores, (7) Proyecto Empresarial, (8) Estrategia (Cooperación e Integración), (9) Acciones para solucionar deficiencias, (10) Balance general o evaluación del desempeño, y (11) Control , Seguimiento y Correcciones.

Figura 16. Modelo de cadena de valor para las Pymes.



Fuente: Representación gráfica del modelo de cadena de valor para Pymes en la ciudad de Guayaquil.

Como se incorpora en el diagrama anterior, la representación del modelo de cadena de valor, establece una relación entre la empresa y su entorno; constituido por sus proveedores, aquellos que provienen con las principales fuentes de materias primas; los suministradores, entidades las cuales proporcionan los servicios necesarios para el funcionamiento, desarrollo y actividades en general. Los financistas o financieros que pueden ser tanto bancos como sector privado, empresarios o grupo de estos, fondos para el desarrollo o grupos de capital que realicen las principales aportaciones monetarias.

No se puede apartar el intercambio directo con los clientes, enfoque también a la población en general puesto que el resultado productivo o el servicio en específico siempre tienen influencia en aquellos ciudadanos a los cuales ofertan los valores finales. Acá también es necesario establecer

relaciones con agentes y actores que intervienen en la producción, transformación y comercialización del bien dado. Relación se establece con los competidores o algunos de estos, pues en la medida que la entidad sea capaz de ser más eficiente, más competitiva de disminuir sus costos y a la vez aumentar beneficios y salarios entonces las principales rivales en la competencia tendrán que hacerlo en medida similar.

Intercambio fundamentado además en la cooperación e integración se establece entre la Empresa y el gobierno, la localidad y el territorio así como el Medio Ambiente, relación que debe estar basada en el respeto, cuidado de las normas y procedimientos así como el intercambio equitativo.

La pequeña y mediana empresa es el centro del modelo, constituye el eje principal, a la vez de ser el núcleo y el corazón de la investigación. No se desconoce la influencia a la cual es sometida debido a la fuerte presión tanto del entorno interno y externo. La Cadena de valor o el enfoque de las misma no constituye un marco cerrado sino que tiene una fuerte ascendencia e impacto sobre todos los entes vinculados a una actividad o proceso empresarial, esta influencia puede ser mayor o menor en dependencia del nivel en que se actúe o desempeñe, el impacto puede trascender las barreras geográficas y situarse como ejemplo internacionalmente.

La gestión correcta y adecuada de este modelo comienza con la definición de las bases del mismo como primer componente del modelo y de vital importancia. Una vez identificado, definida las bases se proceden a detallar las principales características del modelo; una vez obtenidas se extiende al cumplimiento del grupo de Tareas anteriormente señaladas.

Como primera actividad o tarea realizada en el campo de estudio se procede al diagnóstico del objeto de estudio. Este diagnóstico puede ser variado, utilizando diversas técnicas e instrumentos como la Matriz VESTER, la Matriz FODA, Diagrama Causa-Efecto entre otras; apoyándose en diagnósticos precedentes pero contando siempre con la ayuda de personal valioso y con amplios conocimientos tanto dentro como fuera de la empresa. Este diagnóstico también abarca al territorio identificándose aspectos vitales como: (1) Cultura e identidad del territorio; (2) Recursos Humanos

y Recursos Financieros; (3) Conocimientos, Tecnología, Investigación y Desarrollo; y (4) Gobernación y Medio Ambiente.

Una vez realizado el Diagnóstico Inicial, obtenidas las principales deficiencia y puntos fortalecidos se procede a la determinación de prioridades a trabajar en corto y mediano plazo. Las prioridades o sea la determinación y claridad de las mismas permitirá la orientación en general, para luego planificar la estrategia y las acciones a efectuar. Ya establecidas las acciones con niveles de prioridad se puede continuar con el Análisis de los actores y agentes que intervienen en la cadena de valor. Se debe identificar a estos según su función, para ello se auxilia de un grupo de encuestas y entrevistas a todos aquellos involucrados. Es una actividad que requiere la búsqueda y recopilación de información.

Una vez analizados los agentes y actores se listan las principales actividades en las cuales participa la empresa. Un ejemplo de estas se puede constituir en actividades primarias (Logística interna y externa, producción, marketing y ventas, y servicios) y actividades de soporte (infraestructura, recursos humanos, tecnología, compras, medio ambiente, jurídica legal, actividades externas, etc.).

El Sistema de Indicadores representa la siguiente actividad a desarrollar, el mismo estará compuesto por un grupo de indicadores obtenidos a partir de encuestas realizadas a trabajadores y directivos de la entidad. Estos indicadores se agruparan por actividades tanto primarias como de soporte. Los indicadores son un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas al cálculo que acceden a observar las condiciones y las tendencias de cambio concebidas en la entidad, en correspondencia con el fruto de los objetivos y metas previstas. Constituyen herramientas de control de orden gerencial, necesarios a la evaluación de la gestión de toda entidad. Los indicadores permiten el monitoreo continuo que establece las condiciones e identifica los diversos indicaciones que provienen del desarrollo normal de las actividades.

Figura 16. Cadena de valor según la gestión del talento humano.



Fuente: Elaboración propia.

4.2.4 Esquema de propuesta para las Pymes del municipio de Aguachica Cesar.

Tabla 10. Esquema propuesto para las Pymes de Aguachica.

Fase	Propósito	Participantes	Capacidades
Gestión organizacional	Incorporar trabajadores teniendo en cuenta las necesidades de la empresa	Equipo de gestión del talento humano Líderes de área en la empresa Líder de la implementación de la gestión del talento humano	Identificar las competencias necesarias para el éxito empresarial Elaborar manual de competencias Vincular trabajadores con las competencias requeridas por la empresa
Gestión de desarrollo	Proveer opciones de desarrollo laboral y personal	Trabajadores participantes en las mejoras de los procesos	Elaborar planes de desarrollo Elaborar planes de evaluación de competencias
Valoración	Mejorar los procesos de gestión del talento humano	Directivos de la empresa Representantes de los trabajadores de la empresa	Evaluar la gestión de talento humano Especificar acciones y planes de mejoramiento de la gestión de talento humano por competencias

Fuente: Elaboración propia

4.2.5 Análisis objetivo 2.

Con el desarrollo de este objetivo 2 se determina la gestión del talento humano como una ventaja competitiva para las pymes del Municipio de Aguachica, Cesar, la cual a través de una cadena de valor realizada se mide las fases; gestión organizacional, gestión de desarrollo y valorización. También se obtiene el propósito que es; incorporar trabajadores teniendo en cuenta las necesidades de la empresa, Proveer opciones de desarrollo laboral y personal, Mejorar los procesos de gestión del talento humano.

Por otro lado se encuentran los participantes; en cuanto a gestión organizacional se debe contar con un equipo de gestión del talento humano, líderes de área en la empresa y líder de implementación. En cuanto a gestión de desarrollo; trabajadores participantes en las mejoras de los procesos y valorización: se debe contar con directivos de las empresas y representantes de los trabajadores de las empresas y por último se identifican sus capacidades como; identificar las competencias necesarias para el éxito empresarial, elaborar manual de competencias, vincular trabajadores con las competencias requeridas por la empresa, elaborar planes de desarrollo, elaborar planes de evaluación de competencias, evaluar la gestión de talento humano y especificar acciones y planes de mejoramiento de la gestión del talento humano por competencias.

4.3 Desarrollo objetivo 3

Diseñar un instructivo para fortalecer la gestión del talento humano en las Pymes de Aguachica, Cesar.

La gestión del talento humano en las Mipymes del Municipio y las actividades que realizan como departamento encaminan el éxito de la organización, se debe encargar de establecer las condiciones necesarias para que las personas crezcan integralmente, aporten a la permanencia de las mismas en el mercado y puedan desarrollarse personal y socialmente logrando que se desempeñen eficientemente en sus cargos.

4.3.1 Modelos de gestión.

La finalidad de los procesos de gestión en las Mipymes consiste en la toma de decisiones donde participan todas sus partes en relación con el entorno, logrando cumplir metas y objetivos trazados para incrementar la competitividad, productividad y permanencia en el mercado.

Tabla 11. Paso a paso de modelo de gestión para las Mipymes.

Paso 1.	Según Michel Godet la gestión estratégica es un concepto introducido en los años setenta para establecer las condiciones que permitían a las

Gestión estratégica organizacional y prospectiva.	organizaciones adaptarse a un mundo de cambios, estar atentos al cambio y por medio de estrategias establecidas poder avanzar; y el concepto de prospectiva estrategia se introdujo en los años noventa y planteaba que la anticipación prospectiva ayudaba a las acciones y proyectos estratégicos de las organizaciones.
Paso 2. **Gestión por procesos.**	La gestión por procesos consiste en un conjunto de actividades secuenciales, de actuaciones, decisiones y tareas encadenadas y organizadas para conseguir un resultado final; se caracteriza por una mejora continua de las actividades desarrolladas.
Paso 3. **Gestión del talento.**	El valor de este modelo, se basa en el reconocimiento que se le da a cada individuo, y a su potencial para desarrollarlo a favor propio y a favor de su entorno, es decir, de las organizaciones.
Paso 4. **Gestión del conocimiento.**	Este modelo se podría definir como la alternativa de gestión que parte del aseguramiento de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como posibilidad de desarrollo; en otras palabras, busca aprovechar el conocimiento, el talento y la experiencia colectiva e histórica.
Paso 5. **Gestión por competencias.**	Implica la construcción de un conocimiento que se referencia en la acción, quehacer o desempeño, y que se realiza en un entorno o contexto determinado. Existe una relación entre el talento humano y las competencias, si se define el término "competencia" como un conjunto de habilidades, saberes, técnicas, formas de pensamiento; que le permiten al empleado desarrollar un desempeño, éste sería el nivel de perfeccionamiento en el cual se encuentra la competencia.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2 Estrategias de gestión del talento humano para Mipymes de Aguachica.

Existen diferentes modelos de gestión organizacionales como lo son: gestión estratégica y de liderazgo, gestión del talento humano, gestión del conocimiento y la información, de recursos y capacidades, gestión de procesos y tecnología, gestión de riesgos, gestión de intermediación financiera, entre otras. Los más representativas actualmente fueron expuestos anteriormente; estos modelos de gestión nacen como respuesta a cambios en el entorno que obligan a las empresas a

realizar procesos de adaptación, o porque están en búsqueda de ser más competitivos, de lograr un posicionamiento en el mercado o una diferenciación.

El motivo de estos modelos de gestión organizacional radica en el valor y reconocimiento que se debe dar a cada persona dentro de una Mipyme buscando su desarrollo personal, su crecimiento intelectual y el cumplimiento de sus necesidades y expectativas como ser humano y profesional; que a su vez siendo el pilar esencial en las organizaciones ayuden a impulsar las Mipymes del Municipio, posicionándolas en el mercado y haciéndolas más competitivas; la búsqueda de este modelo persigue un valor agregado a las Mipymes de Aguachica, Cesar.

Tabla 12. Paso a paso de estrategias de gestión del talento humano para las Mipymes.

Paso 1. **Modelo de gestión para Mipymes.**	En definitiva las personas en una Mipyme son un elemento clave, contribuyen con la sostenibilidad y competitividad de la organización. El modelo organizacional escogido como más ajustado a las Mipymes del Municipio de Aguachica, es el modelo de Gestión por Competencias, que está íntimamente ligado con el talento humano.
Paso 2. **Estrategias de gestión del talento humano planteadas para Mipymes.**	De acuerdo a lo consultado y expuesto en esta monografía, se plantean las siguientes estrategias de gestión del talento humano para Mipymes del Municipio de Aguachica; estás estrategias están enfocadas para el desarrollo por parte del área o departamento de Talento Humano, y áreas directivas encargadas de tomar las decisiones: • Reconocer a las personas como la fuente de ventaja competitiva, el valor agregado y diferenciador de las Mipymes del Municipio; logrando así el planteamiento de estrategias que contribuyan con el desarrollo personal y a su vez con el crecimiento de la organización. • Desarrollar capacidades organizacionales que administren las aptitudes y competencias de los trabajadores con su ubicación en puestos de trabajo acordes, para permitir el logro de los objetivos de la organización. • Velar por las necesidades de las personas que conforman la Mipyme, ya que se demostró que la productividad está ligada con el nivel de satisfacción del trabajador, se necesita la creación de ambientes laborales donde las necesidades de los trabajadores sean satisfechas.

	• Ampliar la visión en el aspecto de buscar solamente rentabilidad para la Mipyme, entendiendo que centrados en las personas, que son el activo más importante, indirectamente mediante la motivación y el compromiso con los empleados se afectará de manera positiva la organización. • Diseñar un sistema de gestión que dé respuesta a los objetivos y metas de la Mipyme, mediante el conocimiento de las competencias y aptitudes y prácticas o metodologías correctas que incentiven los aportes y potencialicen el talento. • Reconocer y manifestar el talento y el valor que se le da a cada trabajador, tanto socialmente, como salarialmente; pues son factores que hacen parte de la motivación personal de un ser humano, la necesidad de reconocimiento social, de promoción y la remuneración adecuada por las labores que realiza. • Formar a las personas, tener claras políticas de desarrollo intelectual y personal, constantemente brindar oportunidades de crecimiento y formación de competencias. • Fomentar procesos de aprendizaje mutuo, donde se brinden entrenamientos y capacitaciones para los trabajadores que influyen en el desarrollo humano, y para el área de talento humano donde se detecten falencias para la futura implementación de correctivos que permitan continuar con las labores efectivamente. • Desarrollar procesos de fortalecimiento entre trabajadores, para que se pueda evidenciar una sinergia que promueva la colaboración y cooperación; como sesiones de Coaching. • Implementar procesos de seguimiento, control y retroalimentación, con el fin de determinar aspectos que puedan ser mejorados. • Generar procesos de solución de problemas, que contribuyan al éxito de la Mipyme, el conflicto es un aspecto inherente al ser humano, mediante el fortalecimiento de estrategias adecuadas y efectivas para resolverlos. • Procesos de valoración en todos los ámbitos, personal, interpersonal, grupal, colectivo y organizacional; con el fin de elevar el bienestar

	personal, colectivo y organizacional y así facilitar el cumplimiento de objetivos. • Crear ambientes de esparcimiento o momentos en los que se permitan las relaciones interpersonales, se reconocen las características como seres sociales; brindar las herramientas para desarrollar relaciones interpersonales asertivas.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.3 Análisis del desarrollo del objetivo 3.

Con el desarrollo del objetivo 3 se logró realizar un paso a paso de modelos de gestión del talento humano tales como; gestión estratégica organizacional y prospectiva, gestión por procesos, gestión del talento humano, gestión del conocimiento y gestión por competencias. En cuanto a la gestión de estrategias se realizó un paso a paso con modelo de gestión para Pymes y estrategias de gestión del talento humano plantadas para Mipymes del Municipio de Aguachica, Cesar.

Discusión

Con el desarrollo del objetivo 1 se busca observar e identificar las Mipymes del Municipio de Aguachica a través de una encuesta dirigida a la población de estudio con el fin de diagnosticar la gestión del talento. En la actualidad la adquisición de maquinaria y de insumos no son los únicos factores fundamentales en la operación de una micro, pequeña y mediana empresa. El talento humano de la organización también hace parte fundamental en el desarrollo competitivo de una

empresa. Este desempeño evidencia la importancia de la gestión y/o gerencia del recurso humano, por lo menos desde el punto de vista de su contratación. Pero en su actividad diaria, esta faceta de la operación no solo es un trámite administrativo. Se convierte en elemento esencial en los planes estratégicos de las Pymes.

Con el desarrollo de este objetivo 2 se determina la gestión del talento humano como una ventaja competitiva para las pymes del Municipio de Aguachica, Cesar, la cual a través de una cadena de valor realizada se mide las fases; gestión organizacional, gestión de desarrollo y valorización. También se obtiene el propósito que es; incorporar trabajadores teniendo en cuenta las necesidades de la empresa, Proveer opciones de desarrollo laboral y personal, Mejorar los procesos de gestión del talento humano.

Por otro lado se encuentran los participantes; en cuanto a gestión organizacional se debe contar con un equipo de gestión del talento humano, líderes de área en la empresa y líder de implementación. En cuanto a gestión de desarrollo; trabajadores participantes en las mejoras de los procesos y valorización: se debe contar con directivos de las empresas y representantes de los trabajadores de las empresas y por último se identifican sus capacidades como; identificar las competencias necesarias para el éxito empresarial, elaborar manual de competencias, vincular trabajadores con las competencias requeridas por la empresa, elaborar planes de desarrollo, elaborar planes de evaluación de competencias, evaluar la gestión de talento humano y especificar acciones y planes de mejoramiento de la gestión del talento humano por competencias.

Con el desarrollo del objetivo 3 se logró realizar un paso a paso de modelos de gestión del talento humano tales como; gestión estratégica organizacional y prospectiva, gestión por procesos, gestión del talento humano, gestión del conocimiento y gestión por competencias. En cuanto a la gestión de estrategias se realizó un paso a paso con modelo de gestión para Pymes y estrategias de gestión del talento humano plantadas para Mipymes del Municipio de Aguachica, Cesar.

Conclusiones

Al evidenciar la importancia que tienen las Mipymes en el Municipio de Aguachica, Cesar como principal factor generador de empleo y soporte de crecimiento empresarial, y de igual manera identificando los diversos factores externos que afectan el crecimiento de la Mipymes (oportunidades de expansión y exportación de sus bienes, las imperfecciones del mercado, falta de capital, tecnología e información sobre oportunidades de negocios de diversa índole, la obtención de recursos y su financiación, entre otros), adicional los factores internos (concentración del poder por parte de los directivos, falta de delegación de funciones, tecnología incipiente, falta de planeación a corto, mediano y largo plazo, los canales informales de comunicación y la deficiente administración del talento humano que las componen.) son sin duda factores que afectan positiva o negativamente el crecimiento y desarrollo de las Mipymes.

Después de analizar estos factores y de revisar las diversas teorías acerca de las ventajas competitivas que deben crear las organizaciones para poder permanecer en el mercado y crear diferencia con los competidores, nos centramos en la gestión de talento humano como único factor diferenciador en este mundo globalizado.

Al identificar el factor de mayor relevancia como principal pilar de generación de ventaja competitiva en la actualidad en las organizaciones "La gestión del talento humano" podemos definir que las Mipymes en Aguachica, Cesar no tienen claridad de la importancia de la misma y en la actualidad en varias organizaciones ni siquiera existe la gestión de talento humano como parte fundamental en el desarrollo de la organización.

La inversión de capital en el desarrollo de las capacidades de las personas, "Teoría de los recursos y capacidades (Barney 1991)" el cual considera el análisis interno de la organización como el aspecto prioritario, esto hace que las organizaciones deban dedicar una atención prioritaria a identificar, desarrollar, proteger y desplegar dichos recursos y capacidades que generan una verdadera ventaja competitiva a largo plazo.

Asimismo, después de revisar los beneficios de la teoría de recursos y capacidades implementadas en las organizaciones se llega a la conclusión que la implementación de la misma generan organizaciones con mayor valor agregado en el desarrollo de sus funciones generando son duda ventaja competitiva.

Es el momento sin duda que las Mipymes apuesten tiempo y los recursos suficientes a la gestión del talento humano, ya que esta es la nueva forma de ser competitivo en este mercado globalizado y de lleno de exigencias que piden una diferencia notoria en la prestación de sus servicios sin importar si es micro, mediana o grande empresa.

Recomendaciones

Al iniciar esta investigación nos enfrentamos a retos como el de poder identificar claramente las teorías que actualmente están rigiendo en entorno a la gestión del talento humano en las organizaciones Mipymes en Aguachica, Cesar. A nivel mundial existe gran cantidad de documentación, libros e información que puede ser de ayuda para sustentar las teorías que se plantean en los diferentes estudios.

A nivel Aguachica, Cesar la investigación está dividida bien sea por departamentos o por sectores (industriales, de servicios), y la información de estadísticas que soporten la investigación son de difícil acceso, de igual manera la información está limitada. Por tal motivo existe un campo muy amplio en Aguachica para poder generar investigación de campo ya que día a día se crean mucho más Mipymes que pueden ser investigadas para que generen resultados contundentes de las teorías impartidas en el mundo por los especialistas en el tema de la gestión del talento humano como factor de ventaja competitiva en las organizaciones sean pequeñas, medianas o grandes empresas.

Bibliografía

& Para empresarios. (2020). Percepción del servicio de salud en Colombia. *Revista Empresarial & Laboral*.

planes de mejoramiento institucional. (26 de enero de 2004). *Al Tablero*.

metodologia de investigacion, pautas para hacer tesis. (26 de junio de 2017). Obtenido de https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/definicion-del-marco-conceptual.html

https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full. (13 de 11 de 2018). Obtenido de https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full: https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full

beetrack. (12 de septiembre de 2019). Obtenido de https://www.beetrack.com/es/blog/estrategias-de-comercializacion

Planes de mejoramiento institucional. (26 de enero de 2019). *Al Tablero*.

beetrack. (02 de abril de 2022). Obtenido de https://www.beetrack.com/es/blog/estrategias-de-comercializacion

Beetrack. (02 de abril de 2022). Obtenido de https://www.beetrack.com/es/blog/producto-o-servicio

Economipedia. (02 de abril de 2022). Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/estrategia-competitiva.html

MINTIC. (02 de ABRIL de 2022). Obtenido de https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n,%2C%20video%20e%20im%C3%A1genes%20(Art.

Tu Economia. (02 de abril de 2022). Obtenido de https://tueconomia.net/recursos-humanos/gestion-organizacional-concepto-y-definicion/

Acevedo, D. S. (12 de 06 de 2016). *https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15165/suarezacevedo;jsessionid=C4F3DE552686EE16D040E8E0F630BE79?sequence=1*. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15165/suarezacevedo;jsessionid=C4F3DE552686EE16D040E8E0F630BE79?sequence=1: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15165/suarezacevedo;jsessionid=C4F3DE552686EE16D040E8E0F630BE79?sequence=1

Adams, Finn, Moes, Flannery, & Rizzo. (2009). The virtual reality classroom. *Childneuropsychology, 15*, 120-135.

Aeropinakes. (09 de 07 de 2017). *https://aeropinakes.com/wordpress/2017/07/09/el-comienzo-de-la-edad-de-oro-del-reciclaje/*. Obtenido de https://aeropinakes.com/wordpress/2017/07/09/el-comienzo-de-la-edad-de-oro-del-reciclaje/

Aguilera. (4 de 5 de 2018). *https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/aguachica.pdf*. Obtenido de https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/aguachica.pdf: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/aguachica.pdf

Alcaldia de Aguachica. (2021). *Alcaldia de Aguachica*. Obtenido de http://www.aguachica-cesar.gov.co/

Alcaldia-Aguachica. (04 de 08 de 2020). *http://www.aguachica-cesar.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-municipal-2020--2023*. Obtenido de http://www.aguachica-cesar.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-municipal-2020--2023: http://www.aguachica-cesar.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-municipal-2020--2023

Alet, J. (4 de abril de 2022). *la ley*. Obtenido de marketing relacional: https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTUwsLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAB2UPbTUAAAA=WKE#:~:text=El%20marketing%20relacional%2C%20seg%C3%BAn%20Josep,fundamentales%20para%20el%20m

Alet, J. (04 de abril de 2022). *la ley* . Obtenido de marketing relacional: https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTUwsLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAB2UPbTUAAAA=WKE#:~:text=El%20marketing%20relacional%2C%20seg%C3%BAn%20Josep,fundamentales%20para%20el%20m

Alqueria. (14 de 08 de 2019). *https://www.car.gov.co/saladeprensa/empresa-de-lacteos-se-comprometio-con-la-sostenibilidad-ambiental*. Obtenido de https://www.car.gov.co/saladeprensa/empresa-de-lacteos-se-comprometio-con-la-sostenibilidad-ambiental

Araujo, & Shadwick. (2008). Tecnologia educacional. Barcelona.

Argudo, C. (2 de abril de 2022). *emprendepyme*. Obtenido de https://www.emprendepyme.net/que-es-la-competitividad-empresarial.html

Argudo, C. (02 de abril de 2022). *emprendepyme*. Obtenido de https://www.emprendepyme.net/que-es-la-competitividad-empresarial.html

Arias, A. S. (6 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/precio.html

Arias, P. S. (02 de abril de 2022). *Econmipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/?s=marketing

Ariza. (25 de 6 de 2018). *https://www.redalyc.org/journal/818/81861610003/html/*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/818/81861610003/html/: https://www.redalyc.org/journal/818/81861610003/html/

Ariza, A. V. (25 de 06 de 2018). *https://www.redalyc.org/journal/818/81861610003/html/*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/818/81861610003/html/: https://www.redalyc.org/journal/818/81861610003/html/

Armstrong, k. y. (2003). *fundamentos de marketing.* mexico.

Arroyo, A. (09 de 10 de 2020). *http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51500/1/Tesis%20Alex%20Arroyo%20Finalizada%20para%20Empastado%20%282%29.pdf*. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51500/1/Tesis%20Alex%20Arroyo%20Finalizada%20para%20Empastado%20%282%29.pdf: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51500/1/Tesis%20Alex%20Arroyo%20Finalizada%20para%20Empastado%20%282%29.pdf

B, B., & Bricklin M. (1998). *Causa psicologica del bajo rendimiento escolar.* México.

Baelo, R. Á., & Álavarez Baelo, R. (Noviembre 2009). LAS TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *Revista Iberoamericana de educación*, 5-10.

Baelo, R. (Noviembre 2009). LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION EN LA EDUCACION SUPERIOR. *Revista Iberoamericana de Educación*, 5 - 10.

Banbogota. (6 de Abril de 2022). *banco-de-bogota.* Recuperado el 6 de Abril de 2022, de https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2019/ig-bdb-2019_cap-1.pdf

Bancoldex. (9 de 7 de 2016). *https://www.bancoldex.com/es/plan-estrategico-2016-510*. Obtenido de https://www.bancoldex.com/es/plan-estrategico-2016-510: https://www.bancoldex.com/es/plan-estrategico-2016-510

bancolombia. (4 de Abril de 2022). *bancolombia.* Recuperado el 4 de Abril de 2022, de https://www.bancolombia.com/personas

Bandera, P. F. (2003). *Programa general de acciones recreativas para dolescentes, jovenes y adultos.* Bogotá.

Batista, A., Gálvez, M., & Hinojosa, I. (2018). Bosquejo histórico sobre las principales teorías de la motivación y su influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Cubana de Medicina General Integral 26 (2)*, 376-386.

Beckhard. (28 de 9 de 2020). *https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-desarrollo-organizacional/*. Obtenido de https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-

desarrollo-organizacional/: https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-desarrollo-organizacional/

Bedoya García , & Londoño Vanegas. (2019). Gestión de Recurso Humano. *Revista de la Universidad*, 87.

beetrack. (12 de septiembre de 2019). *beetrack*. Obtenido de https://www.beetrack.com/es/blog/estrategias-de-comercializacion

beetrack. (2 de abril de 2022). *beetrack*. Obtenido de https://www.beetrack.com/es/blog/estrategias-de-comercializacion

Benavides, G. Z. (1998). *Lúdica: Una opción para comprender.* Caldas.

Betancur, M. (16 de Julio de 2002). *Al tablero*.

Blash, J., & Espuny, M. (2018). *Teoria de las relaciones Laborales.* Napo: Eleonor.

Bogotá, a. d. (2 de abril de 2022). *Documentos para ACTIVIDADES Y SERVICIOS FINANCIEROS.* Obtenido de https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=31364#:~:text=El%20art%C3%ADculo%20335%20de%20la,y%20s%C3%B3lo%20pueden%20ser%20ejercidas

Bonillo , D., & Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo 11*, 189-200.

Bravo. (1991). Psicologia de las dificultades del aprendizaje escolar. Santiago de Chile.

Brunstein, S., Romero, R., & Albarrán, M. (2017). Motivación hacia el estudio en el contexto universitario. *Alternativas en psicología 13*, 19-25.

Canul-Fernandez-Gonzalez. (09 de 10 de 2020). *https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/: https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/

Carrere, L. A. (15 de 05 de 2021). *https://repositorio.unicolmayor.edu.co/bitstream/handle/unicolmayor/3512/10.%20Farfan.pdf?sequence=14&isAllowed=y*. Obtenido de

https://repositorio.unicolmayor.edu.co/bitstream/handle/unicolmayor/3512/10.%20Farfan.pdf?sequence=14&isAllowed=y: https://repositorio.unicolmayor.edu.co/bitstream/handle/unicolmayor/3512/10.%20Farfan.pdf?sequence=14&isAllowed=y

castañeda, j. j. (26 de julio de 2009). *redalyc.org.* Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64612291008

Cemex. (17 de 05 de 2020). *https://www.cemexcolombia.com/sostenibilidad/gestion-ambiental*. Obtenido de https://www.cemexcolombia.com/sostenibilidad/gestion-ambiental

Chiavenato. (1993). Obtenido de https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/

Chiavenato. (1993). *https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/*.

Chiavenato. (2008). *Gestion del talento humano*. Obtenido de https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf

Chiavenato. (2011). Obtenido de https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/

Chiavenato, I. (2016). *Introducion a la Administracion.* Mexico: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humano.* México: McGraw-Hill.

Cielo. (17 de 04 de 2019). *http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372008000100002*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372008000100002

Clavijo, J. G. (12 de 02 de 2021). *https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/982/An%C3%A1lisis%20del%20efecto%20econ%C3%B3mico%20inicial%20de%20la%20pandemia%20en%20el%20sector%20gastron%C3%B3mico%20del%20pe%C3%B1%C3%B3n%20correciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y*. Obtenido de https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/982/An%C3%A1lisis%20del%20efecto%20econ%C3%B3mico%20inicial%20de%20la%20pandemia%20en%20el%20s

ector%20gastron%C3%B3mico%20del%20pe%C3%B1%C3%B3n%20correciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y: https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/982/An%C3%A1lisis%20del%20efecto%20econ%C3%B3mico%20inicial%20de%20la%20pandemia%20en%20el%20sector%20gastron%C3%B3mico%20del%20pe%C3%B1%C3%B3n%20correciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Clusters. (12 de 11 de 2020). *https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Alimentos-y-Gastronomia/Noticias/2020/Noviembre-2020/Cuestion-de-supervivencia-22-mil-restaurantes-han-cerrado-sus-puertas*. Obtenido de https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Alimentos-y-Gastronomia/Noticias/2020/Noviembre-2020/Cuestion-de-supervivencia-22-mil-restaurantes-han-cerrado-sus-puertas: https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Alimentos-y-Gastronomia/Noticias/2020/Noviembre-2020/Cuestion-de-supervivencia-22-mil-restaurantes-han-cerrado-sus-puertas

Cominetti, & Ruiz. (1997). *Algunos factores del rendimiento: las expectativas y el genero.* Honduras.

Confecámar. (agosto de 2017). *Determinantes de la supervivencia empresarial en Colombia* . Obtenido de https://www.confecamaras.org.co/phocadownload/Cuadernos_de_analisis_economico/Cuaderno_de_An%D0%B0lisis_Economico_N_14.pdf

CONGRESO. (3 de agosto de 1999). *Ley 510 de 1999.* Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9916

congreso de la republica. (26 de junio de 1996). *secretariasenado, ley 300 de 1996*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co

Conti, L. A. (15 de 05 de 2020). *https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2020/10/TESIS-Vel%C3%A1zquez-Conti-Luis-Angel-MEA.pdf*. Obtenido de https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2020/10/TESIS-Vel%C3%A1zquez-Conti-Luis-Angel-MEA.pdf: https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2020/10/TESIS-Vel%C3%A1zquez-Conti-Luis-Angel-MEA.pdf

Dalton, M., & Hoyle, M. (2006). *Relaciones Humanas.* Misisipi: Thomson.

Dalton, M., Dawn, G., & Watts, M. (2018). *Relaciones Humanas.* Sevilla: Días de Santos.

DANE. (1 de enero de 2020). *departamento adminstrativo nacional de estadistica.* Obtenido de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema

Delgado, M., & Di Antonio, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional.* Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Diana Carolina Marmolejo Grisales, Y. S. (2019). *marketing digital.* Obtenido de https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/2077/MARKETING%20DIGITAL%20COMO.pdf;jsessionid=052239FE42429524DF2B71C0B184A0BF?sequence=1

Diana Mercedes Jimenez Espinosa, D. P. (21 de 07 de 2018). *https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4575/MERCADO%20INFORMAL%20EN%20COLOMBIA,%20VARIABLES%20Y%20DETERMINANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y.* Obtenido de https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4575/MERCADO%20INFORMAL%20EN%20COLOMBIA,%20VARIABLES%20Y%20DETERMINANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y: https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4575/MERCADO%20INFORMAL%20EN%20COLOMBIA,%20VARIABLES%20Y%20DETERMINANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diaz, M. F. (04 de 06 de 2018). *https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente*. Obtenido de https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente: https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente

Dicyg. (13 de 10 de 2019). *http://dicyg.fi-c.unam.mx:8080/sistemas/publicaciones/TEMAII.1.pdf.* Obtenido de http://dicyg.fi-c.unam.mx:8080/sistemas/publicaciones/TEMAII.1.pdf

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y modelos de medicion. *INNOVAR JOURNAL,* 14-15.

Duran, M. A. (13 de 02 de 2022). *https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/94026/1/TG03500.pdf.* Obtenido de

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/94026/1/TG03500.pdf: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/94026/1/TG03500.pdf

Echeverry, J. H., & Goméz, J. (2009). Lúdica del maestro en formación.

Economía, R. (29 de 07 de 2022). *https://www.elespectador.com/economia/macroeconomia/nueva-medicion-del-dane-establece-que-la-informalidad-en-colombia-es-del-58/*. Obtenido de https://www.elespectador.com/economia/macroeconomia/nueva-medicion-del-dane-establece-que-la-informalidad-en-colombia-es-del-58/: https://www.elespectador.com/economia/macroeconomia/nueva-medicion-del-dane-establece-que-la-informalidad-en-colombia-es-del-58/

Emprende. (21 de 06 de 2019). *https://www.emprendepyme.net/estrategias-de-guerra-de-sun-tzu-aplicadas-a-empresa.html*. Obtenido de https://www.emprendepyme.net/estrategias-de-guerra-de-sun-tzu-aplicadas-a-empresa.html

EnomíayNegocios. (9 de 11 de 2017). *https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/las-10-causas-que-alejan-a-clientes-de-las-grandes-marcas-148648*. Obtenido de https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/las-10-causas-que-alejan-a-clientes-de-las-grandes-marcas-148648: https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/las-10-causas-que-alejan-a-clientes-de-las-grandes-marcas-148648

Espinosa, R. (6 de abril de 2022). *BENCHMARKING*. Obtenido de https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos/

Expansión. (17 de 12 de 2020). *https://expansion.mx/opinion/2020/12/17/los-componentes-clave-para-el-desarrollo-sostenible*. Obtenido de https://expansion.mx/opinion/2020/12/17/los-componentes-clave-para-el-desarrollo-sostenible

Expok. (04 de 03 de 2018). *https://www.expoknews.com/las-10-companias-mas-admiradas-del-mundo-en-responsabilidad-social/*. Obtenido de https://www.expoknews.com/las-10-companias-mas-admiradas-del-mundo-en-responsabilidad-social/

Fajardo, G. P., & Riasgos Erazo, S. C. (Enero - Abril de 2011). PROPUESTA PARA LA MEDIACIÓN DEL IMPACTO DE LAS TIC EN LA ENSERÑANZA UNIVERSITARIA. *Educ.Educ, 14*(1), 169-188.

FAO. (09 de 08 de 2018). *https://www.fao.org/conservation-agriculture/impact/benefits-of-ca/es/*. Obtenido de https://www.fao.org/conservation-agriculture/impact/benefits-of-ca/es/: https://www.fao.org/conservation-agriculture/impact/benefits-of-ca/es/

Fernadez, L. y. (01 de 06 de 2022). *file:///C:/Users/UPC/Desktop/NOTASDEECONOMA_48_GestindelTalentoHumanoenlasPymes%20(1).pdf*. Obtenido de file:///C:/Users/UPC/Desktop/NOTASDEECONOMA_48_GestindelTalentoHumanoenlasPymes%20(1).pdf: file:///C:/Users/UPC/Desktop/NOTASDEECONOMA_48_GestindelTalentoHumanoenlasPymes%20(1).pdf

Fester, C. I. (3 de 12 de 2018). *https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/23577/ciruizf.pdf;jsessionid=10F88EC651C2D2022028CB14A64C34D8.jvm1?sequence=1*. Obtenido de https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/23577/ciruizf.pdf;jsessionid=10F88EC651C2D2022028CB14A64C34D8.jvm1?sequence=1: https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/23577/ciruizf.pdf;jsessionid=10F88EC651C2D2022028CB14A64C34D8.jvm1?sequence=1

Figueroa, A. A. (2 de 02 de 2021). *https://repositorio.catie.ac.cr/bitstream/handle/11554/10875/Dise%c3%b1o_de_un_plan_defortalecimiento_empresarial_para_la_Cooperativa_de_Produccion_y_Servicios_Multiples_Pueblos_Unidos_del_Lago_Gat%c3%ban_R.L._%28COOPULAG_R.L.%29_Panam%c3%a1.pdf?sequence=*. Obtenido de https://repositorio.catie.ac.cr/bitstream/handle/11554/10875/Dise%c3%b1o_de_un_plan_defortalecimiento_empresarial_para_la_Cooperativa_de_Produccion_y_Servicios_Multiples_Pueblos_Unidos_del_Lago_Gat%c3%ban_R.L._%28COOPULAG_R.L.%29_Panam%c3%a1.pdf?sequence=: https://repositorio.catie.ac.cr/bitstream/handle/11554/10875/Dise%c3%b1o_de_un_plan_defortalecimiento_empresarial_para_la_Cooperativa_de_Produccion_y_Servicios_Multiples_Pueblos_Unidos_del_Lago_Gat%c3%ban_R.L._%28COOPULAG_R.L.%29_Panam%c3%a1.pdf?sequence=

Flores, C. (1996). *Motivar a otros. Una experiencia.* Venezuela: Fondo Editorial de la UPEL.

Forero, L. S. (03 de 09 de 2021). *http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10120/IMPACTO%20DE%20LA%20PANDEMIA%20COVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y*. Obtenido de http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10120/IMPACTO%20DE%20LA%20PANDEMIA%20COVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y: http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10120/IMPACTO%20DE%20LA%20PANDEMIA%20COVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fourmarketing360. (5 de Febrero de 2020). *Prevencionar*. Obtenido de Prevencionar: https://prevencionar.com/2020/02/05/el-clima-laboral-afecta-el-rendimiento-del-personal/#:~:text=Incremento%20de%20la%20desmotivaci%C3%B3n%20laboral,mala%20calidad%20y%20p%C3%A9rdidas%20econ%C3%B3micas.

FrancoyVillalobos. (01 de 11 de 2016). *https://1library.co/document/q5mlrk7y-incidencia-factores-motivacionales-desempeno-laboral-empleados-empresa-compas.html*. Obtenido de https://1library.co/document/q5mlrk7y-incidencia-factores-motivacionales-desempeno-laboral-empleados-empresa-compas.html: https://1library.co/document/q5mlrk7y-incidencia-factores-motivacionales-desempeno-laboral-empleados-empresa-compas.html

Gallego. (1997). Las estrategias cognitivas en el aula. Madrid.

Garcia, & Magaz. (2000). Actualidad sobre el TDA-H.

Genovard, Gotzens, & Montané. (1987). Psicologia de la educación. Barcelona.

Gibson, J. (2008). Los sentidos considerados como sistema de percepción. Boston.

Gómez, M. d., & García Gómez, A. (Enero - Junio de 2013). PROGRAMA DE ENSEÑANZA LUDICA: Un espacio para todos. *Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*(10).

Gonzalez&Huanca. (16 de 09 de 2020). *https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequen*

ce=1&isAllowed=y. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzalez, M. (27 de 02 de 2020). *http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf*. Obtenido de http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf: http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf

Goróstegui. (1997). Sindrome de deficit de atención con hiperactividad.

Gov.co. (12 de 04 de 2018). *https://www.dnp.gov.co/DNPN/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Pilares-del-PND/Emprendimiento/Turismo-el-proposito-que-nos-une.aspx*. Obtenido de https://www.dnp.gov.co/DNPN/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Pilares-del-PND/Emprendimiento/Turismo-el-proposito-que-nos-une.aspx: https://www.dnp.gov.co/DNPN/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Pilares-del-PND/Emprendimiento/Turismo-el-proposito-que-nos-une.aspx

Grisales, D. C., & López, Y. S. (2019). *marketing digital.* Obtenido de https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/2077/MARKETING%20DIGITAL%20COMO.pdf;jsessionid=052239FE42429524DF2B71C0B184A0BF?sequence=1

Grupobancolombia. (6 de Abril de 2022). *Grupo Bancolombia.* Recuperado el 6 de Abril de 2022, de https://www.grupobancolombia.com/wcm/connect/cff1db4f-27d9-4dee-83c0-8533a13b8c8e/nuestra+estrategia.pdf?MOD=AJPERES

Guadalupe, M. (2 de junio de 2019). *biblioteca virtual*. Obtenido de caracteristicas de los mercados:

https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2973/1/An%C3%A1lisis%20PESTEL.PDF

Guadalupe, M. (2 de junio de 20219). *biblioteca virtual*. Obtenido de caracteristicas de los mercados: https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2973/1/An%C3%A1lisis%20PESTEL.PDF

Guerra, E. j. (1 de enero de 2008). *plan de emergencia y contingencias.* Obtenido de https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/32405/PLECS_SanMartinCesar_2008_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guido, L. M. (2009). *Tecnológia de la infromacion y la comunicación.* Argentina.

Gutierrez, V. (3 de octubre de 2020). Efectividad y afectividad en la comunicación. *EL FINANCIERO*, págs. 9-15.

Gutierrez, V. (03 de octubre de 2020). Efectividad y afectividad en la comunicación. *EL FINANCIERO*.

Hampton, R. (2000). *Administración. Tercera edición.* McGraw-Hill.

HENRY, & COLS. (2000). *Metodología de la investigación (3 ed.).* México : Mc Graw Hill.

Hereda. (2015).

Hernández y Rodríguez, S. J. (2011). *Introducción a la administración* . Mexico: McGraw Hill.

Hernández, F., & Fernandez, S. (2016). *Metodología de la Investigación Sexta Edición.* México: Mc Graw Hill.

HERNANDEZ, FERNANDEZ, & BATISTA. (2014). *Metodología de la Investigación (6ª ed.).* Bogotá: Mac Graw Hill.

Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación.* Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2017). *Metodología de investigación, 5a edición.* México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Herzberg, F., Mauser, B., & Snyderman, B. (2016). The motivation to work. *New York: Wiley*.

Hilgard. (1967). *Enciclopedia de la Psicologia.* Cordoba: Loren.

howard, J. (s.f.). *el comportamiento del consumidor en la estrategia de marketing.*

humano, f. (05 de mrrzo de 2018). *talento humano*. Obtenido de http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html

investigacioncientifica. (26 de junio de 2017). *metodologia de investigacion, pautas para hacer tesis.* Obtenido de https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/definicion-del-marco-conceptual.html

Jaimes, D. I. (12 de 02 de 2022). *https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14617/1/T.A_C%C3%A1ceresDiana-FigueroaMayra_2022.pdf.* Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14617/1/T.A_C%C3%A1ceresDiana-FigueroaMayra_2022.pdf: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14617/1/T.A_C%C3%A1ceresDiana-FigueroaMayra_2022.pdf

JOYA, J. A. (2 de febrero de 2012). *plan de desarrollo municipal.* Obtenido de https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/123456789/22260/26444-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jstor. (15 de 05 de 2019). *https://www.jstor.org/stable/j.ctv6mtcmp.6?seq=1*. Obtenido de https://www.jstor.org/stable/j.ctv6mtcmp.6?seq=1

Kinsbourle, & Kaplan. (1990). Problema de atención y aprendizaje en noños. México.

kotler, & MCarthy. (3 de enero de 2022). Obtenido de https://rockcontent.com/es/blog/4ps-del-marketing/#:~:text=Uno%20de%20los%20conceptos%20m%C3%A1s,y%20difundido%20por%20Philip%20Kotler.

kotler, m. y. (2022). Obtenido de https://rockcontent.com/es/blog/4ps-del-marketing/#:~:text=Uno%20de%20los%20conceptos%20m%C3%A1s,y%20difundido%20por%20Philip%20Kotler.

Kotler, P. (1967). *direccion de marketing.* Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

Kotler, P. (1967). *direccion de marketing.*

kotler, p. (03 de abril de 2022). *mercado negro*. Obtenido de https://www.mercadonegro.pe/marketing/marketing-digital/el-marketing-digital-segun-philip-kotler/

LaRepública. (19 de 02 de 2019). *https://www.larepublica.co/economia/estos-son-los-efectos-que-tiene-la-informalidad-en-la-economia-local-2829576*. Obtenido de https://www.larepublica.co/economia/estos-son-los-efectos-que-tiene-la-informalidad-en-la-economia-local-2829576: https://www.larepublica.co/economia/estos-son-los-efectos-que-tiene-la-informalidad-en-la-economia-local-2829576

LaRepública. (21 de 03 de 2020). *https://www.larepublica.co/empresas/ventas-de-restaurantes-han-caido-67-por-emergencias-de-covid-19-a-nivel-nacional-2981220*. Obtenido de https://www.larepublica.co/empresas/ventas-de-restaurantes-han-caido-67-por-

emergencias-de-covid-19-a-nivel-nacional-2981220: https://www.larepublica.co/empresas/ventas-de-restaurantes-han-caido-67-por-emergencias-de-covid-19-a-nivel-nacional-2981220

LaRepublica. (26 de 4 de 2021). *https://www.larepublica.co/especiales/reactivacion-de-las-pyme/en-colombia-se-crean-un-total-de-93-micronegocios-diarios-en-el-comienzo-de-2021-3159461#:~:text=Seg%C3%BAn%20cifras%20del%20Registro%20%C3%9Anico,fue%20de%2088.248%20unidades%20productivas.* Obtenido de https://www.larepublica.co/especiales/reactivacion-de-las-pyme/en-colombia-se-crean-un-total-de-93-micronegocios-diarios-en-el-comienzo-de-2021-3159461#:~:text=Seg%C3%BAn%20cifras%20del%20Registro%20%C3%9Anico,fue%20de%2088.248%20unidades%20productivas.: https://www.larepublica.co/especiales/reactivacion-de-las-pyme/en-colombia-se-crean-un-total-de-93-micronegocios-diarios-en-el-comienzo-de-2021-3159461#:~:text=Seg%C3%BAn%20cifras%20del%20Registro%20%C3%9Anico,fue%20de%2088.248%20unidades%20productivas.

León, M. E. (11 de 10 de 2020). *https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25256/1/Articulo%20Centro%20Recreativo%20Articulador%20Marcel%20Luengas.pdf*. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25256/1/Articulo%20Centro%20Recreativo%20Articulador%20Marcel%20Luengas.pdf: https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25256/1/Articulo%20Centro%20Recreativo%20Articulador%20Marcel%20Luengas.pdf

Litwin, E. (Diciembre 2007). *Cuadernos de Investigación Educativa.* Uruguay: Publicación anual del Instituto de Educación.

LLanos, J. I., & mesa, n. m. (2012). *Estrategias comerciales para incrementar la participación en el mercado financiero de las compañias de financiamiento comercial de barranquilla (tesis posgrado).* Barranquilla: universidad de la costa .

Lopez, D. (2 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/marketing-financiero.html

lopez, J. (25 de febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/sector-financiero.html

Malagon, E. S. (15 de 05 de 2021). *https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13695/1/UVDT.A_ContrerasEddy_2021.pdf*. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13695/1/UVDT.A_ContrerasEddy_2021.pdf: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13695/1/UVDT.A_ContrerasEddy_2021.pdf

Maldonado, G. &. (09 de 03 de 2020). *https://core.ac.uk/download/pdf/288312339.pdf*. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/288312339.pdf: https://core.ac.uk/download/pdf/288312339.pdf

Marco, F. J. (2 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html

Marco, F. J. (02 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html

Mariño, J. C. (Octubre de 2008). TIC y la transformación de la práctica educativa en el contexto de las sociedades del conocimiento. *Universidad y sociedad del conocimineto, 5*(2).

MARKETING, A. A. (s.f.). Obtenido de https://www.ama.org/

MARKETING, A. A. (31 de marzo de 2022). *https://www.ama.org/*. Obtenido de https://www.ama.org/

Maslow. (1943). Teoria de la motivación Humana. *Emprender*.

Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad.* Valencia: Dia de santos S.A.

Maslow, A. (2012).

Matlin, M. (1996). SENSACIÓN Y PERCEPCIÓN. *Prentice Hall*, 554.

McCarthy, J. (1960). *Marketing basico; un enfoque gerencial global.* mexico: pearson.

McCarthy, J. (1960). *Marketing basico; un enfoque gerencial global.*

Mcclelland. (1989). *Estudio de la motivación Humana.* Cordoba: Randonhouse.

Mejía, E. d. (15 de 05 de 2017). *https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0073550.pdf*. Obtenido de https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0073550.pdf: https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0073550.pdf

Meyssell Raquel Gutiérrez Solís, G. d. (2 de 12 de 2016). *https://docplayer.es/68204991-Planes-de-negocios-centro-recreativo-mango-s-city.html*. Obtenido de https://docplayer.es/68204991-Planes-de-negocios-centro-recreativo-mango-s-city.html: https://docplayer.es/68204991-Planes-de-negocios-centro-recreativo-mango-s-city.html

Min.Salud. (23 de 03 de 2020). *https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Establecimientos-de-alimentos-bebidas-y-medicamentos-con-lineamientos-por-COVID-19.aspx*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Establecimientos-de-alimentos-bebidas-y-medicamentos-con-lineamientos-por-COVID-19.aspx: https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Establecimientos-de-alimentos-bebidas-y-medicamentos-con-lineamientos-por-COVID-19.aspx

Min.Trabajo. (26 de 09 de 2019). *https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/septiembre/mipymes-representan-mas-de-90-del-sector-productivo-nacional-y-generan-el-80-del-empleo-en-colombia-ministra-alicia-arango*. Obtenido de https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/septiembre/mipymes-representan-mas-de-90-del-sector-productivo-nacional-y-generan-el-80-del-empleo-en-colombia-ministra-alicia-arango: https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/septiembre/mipymes-

representan-mas-de-90-del-sector-productivo-nacional-y-generan-el-80-del-empleo-en-colombia-ministra-alicia-arango

MINTIC. (2 de ABRIL de 2022). *MINTIC*. Obtenido de https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n,%2C%20video%20e%20im%C3%A1genes%20(Art.

Molina, J. d. (10 de 05 de 2017). *https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18945/1/Johanna%20del%20Cisne%20Jim%C3%A9nez%20Molina.pdf*. Obtenido de https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18945/1/Johanna%20del%20Cisne%20Jim%C3%A9nez%20Molina.pdf: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18945/1/Johanna%20del%20Cisne%20Jim%C3%A9nez%20Molina.pdf

Mora Contreras, C. (2011). *Revista Brasileira de Marketing*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf

Morales, A. R. (16 de 06 de 2018). *https://biblioteca.cunef.edu/files/documentos/TFG_GADE_2018-27.pdf*. Obtenido de https://biblioteca.cunef.edu/files/documentos/TFG_GADE_2018-27.pdf: https://biblioteca.cunef.edu/files/documentos/TFG_GADE_2018-27.pdf

Morales, f. c. (02 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/autoridad-de-servicios-financieros-fsa.html

Morales, F. C. (2 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/posicionamiento-de-mercado.html

Morales, F. C. (02 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/posicionamiento-de-mercado.html

MORENO, O. (1 de abril de 2022). *preceden*. Obtenido de https://www.preceden.com/timelines/297914-linea-de-tiempo-del-origen-y-evoluci-n-del-sistema-financiero-colombiano

Natale, V. D. (1990). Estilo de aprendizaje y rendimiento académico. *Estilo de aprendizaje, 1*(5).

Nieto, E. y. (12 de 03 de 2011). *https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/376*. Obtenido de https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/376: https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/376

O.I.T. (30 de 04 de 2018). *https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_627202/lang--es/index.htm*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_627202/lang--es/index.htm: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_627202/lang--es/index.htm

Oas.org. (3 de 4 de 2017). *https://www.oas.org/dsd/publications/Unit/oea32s/ch64.htm#TopOfPage*. Obtenido de

https://www.oas.org/dsd/publications/Unit/oea32s/ch64.htm#TopOfPage: https://www.oas.org/dsd/publications/Unit/oea32s/ch64.htm#TopOfPage

Olos.com. (12 de 10 de 2019). *https://www.olos.com.br/relacionamiento-con-el-cliente/satisfaccion-del-cliente-autoservicio/?lang=es*. Obtenido de https://www.olos.com.br/relacionamiento-con-el-cliente/satisfaccion-del-cliente-autoservicio/?lang=es: https://www.olos.com.br/relacionamiento-con-el-cliente/satisfaccion-del-cliente-autoservicio/?lang=es

Olovacha, M. E. (4 de septiembre de 2018). *uta.edu*. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28864/1/726%20MKT.pdf

Onnibees. (10 de 10 de 2019). *https://www.omnibees.com/es/2019/10/marketing-hotelero/*. Obtenido de https://www.omnibees.com/es/2019/10/marketing-hotelero/: https://www.omnibees.com/es/2019/10/marketing-hotelero/

Orjales. (1998). Deficit de atención con hiperactividad. Madrid.

Ortiz, D. M. (16 de 8 de 2018). *https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6991/1/6131018-2018-II-GE.pdf*. Obtenido de https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6991/1/6131018-2018-II-GE.pdf: https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6991/1/6131018-2018-II-GE.pdf

Oviedo, G. L. (2004). La definicion del concepto de percepción en psicologia con base en la teoria de Gestalt. *Revista de estudioas sociales*, 89-96.

Pachecho. (2020). Obtenido de https://www.webyempresas.com/teoria-estructuralista-administracion/

Paez, G. (2 de ABRIL de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/efectividad.html

Paez, G. (02 de ABRIL de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/efectividad.html

Palomo. (2005).

Palomo, V. &. (2015).

Parra, C., Bayona, J., & Salamanca, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: Una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Hezberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XIV, núm. 27*.

Pedraza, E., Amaya , G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de ciencias sociales*.

Peiró, R. (2 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/comportamiento-humano.html

Peiró, R. (02 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/comportamiento-humano.html

Peiró, R. (02 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/marketing-relacional.html

Pineda. (1996). Disfunción ejecutiva en niños con transtorno por deficif de atención con hiperactividad. *Revista neurológica Colombiana*, 16-25.

Platero, J. M. (2015). Revista de Estudios Empresariales.

porter, l. c. (8 de febrero de 2022). *Simla.com*. Obtenido de https://www.simla.com/blog/las-5-fuerzas-de-porter

porter, l. c. (08 de febrero de 2022). *Simla.com*. Obtenido de https://www.simla.com/blog/las-5-fuerzas-de-porter

Porter, M. (2009). *Ser competitivo.* barcelona: Ediciones Deusto.

Price, M. S., & Henao Calderón, J. L. (2011). Influencia de la percepción visual en el aprendizaje. *Universidad de La Salle. Fundación Universitaria del Área Andina* , *9*(1), 89.

puromarketing. (4 de abril de 2022). *puromarketing*. Obtenido de https://www.puromarketing.com/pagina/marketing

puromarketing. (s.f.). *puromarketing*. Obtenido de https://www.puromarketing.com/pagina/marketing

Questionpro. (14 de 10 de 2017). *https://www.questionpro.com/blog/es/estrategias-para-mejorar-la-calidad-del-servicio-al-cliente/*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/estrategias-para-mejorar-la-calidad-del-servicio-al-cliente/: https://www.questionpro.com/blog/es/estrategias-para-mejorar-la-calidad-del-servicio-al-cliente/

Quintero. (2009). Avances en el transtorno por deficit de atención e hiperactividad. *Revista actas esp psiquitria, 9*(6), 352-358.

Quiroga, G. (2006). METODOS ALTERNATIVO DE CONFLICTOS: PERSPECTIVA MULTIDICIPLINAR. En Q. Gonzalo, *METODOS ALTERNATIVO DE CONFLICTOS: PERSPECTIVA MULTIDICIPLINAR* (págs. 113 -129). Bosnia de Saravejo: Editorial URG.

RANGEL, R. P. (2017). *ANALISIS DEL PLAN DE MARKETING IMPLEMENTADO POR LAS PYMES DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR DURANTE EL PERIODO DEL MES DE JULIO DEL 2016 Y EL MES DE MAYO DE 2017 (Trabajo de posgrado).* Valledupar: UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD.

Rangel, R. P. (7 de 5 de 2017). *https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17780/1118814572.pdf?sequence=1&isAllowed=y*. Obtenido de https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17780/1118814572.pdf?sequence=1&isAllowed=y: https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17780/1118814572.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reatiga, J. S. (10 de 4 de 2018). *https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17949/QuinteroReatigaJuan*

Sebastian2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17949/QuinteroReatigaJuanSebastian2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17949/QuinteroReatigaJuanSebastian2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y

republica, c. d. (s.f.). *camaramedellin, decreto 504 de 1997*. Obtenido de http://www.camaramedellin.com.co

Reyes, G. E. (04 de Julio de 2001). *https://www.redalyc.org/pdf/181/18100408.pdf*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/181/18100408.pdf: https://www.redalyc.org/pdf/181/18100408.pdf

Rincon, C. (Marzo de 2020). *Aguachica, Cesar*. Obtenido de http://cirorq.blogspot.com/2009/11/himno-de-aguachica-cesar.html

Ripoll, S. (2003). Relaciones Laborales. Orellana: Gold.

Robbins, S., & Coulter, M. (2020). *Administración. Octava edición.* Pearson Prentice Hall.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación.

Rodríguez, L. V. (03 de 08 de 2020). *file:///C:/Users/UPC/Desktop/2020leidym%C3%A1rquez.pdf*. Obtenido de file:///C:/Users/UPC/Desktop/2020leidym%C3%A1rquez.pdf: file:///C:/Users/UPC/Desktop/2020leidym%C3%A1rquez.pdf

Rojas, L. (12 de 09 de 2018). *https://www.sutori.com/es/historia/la-fascinante-evolucion-de-la-hoteleria--dzjhoFfXTWYAU9NWegRUSeJM*. Obtenido de https://www.sutori.com/es/historia/la-fascinante-evolucion-de-la-hoteleria--dzjhoFfXTWYAU9NWegRUSeJM: https://www.sutori.com/es/historia/la-fascinante-evolucion-de-la-hoteleria--dzjhoFfXTWYAU9NWegRUSeJM

Ropero, G. R. (07 de 12 de 2020). *https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52897/TrabajodeGrado_Greisy%20Roqueme_MaestriaGobiernodelTerriotorioyGestionPublica.pdf?sequence=1*. Obtenido de https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52897/TrabajodeGrado_Greisy%20Roqueme_MaestriaGobiernodelTerriotorioyGestionPublica.pdf?sequence=1: https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52897/TrabajodeGrado_Greisy%20Roqueme_MaestriaGobiernodelTerriotorioyGestionPublica.pdf?sequence=1

Ruiz, B. L. (15 de 05 de 2020). *https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37934/blperezr.pdf?sequence=1*. Obtenido de https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37934/blperezr.pdf?sequence=1: https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37934/blperezr.pdf?sequence=1

Saavedra, C. y. (23 de 1 de 2018). *https://www.redalyc.org/journal/631/63157547008/html/*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/631/63157547008/html/: https://www.redalyc.org/journal/631/63157547008/html/

Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion* . mexico D,F.

Sanclemente, M. d. (18 de 12 de 2015). *https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf*. Obtenido de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf: https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf

Sandoval-Sinarahua, L. &.-G. (13 de 11 de 2018). *https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full*. Obtenido de https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full: https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full

SantanderUniversidades. (14 de 10 de 2020). *https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo,la%20definici%C3%B3n%20recogida%20por%20N.* Obtenido de https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo,la%20definici%C3%B3n%20recogida%20por%20N.: https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo,la%20definici%C3%B3n%20recogida%20por%20N.

Scheel, J. E. (2000). *Roles alternativos de las tics en educación:sistema de apoyo al sistema de enseñanza aprendizaje.* Chile.

Scheel, J. E., & Laval, E. (4,5 y 6 de Diciembre de 2000). Roles alternativos de TIC en educación: sistemas de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje. *Ribie*.

sectoriales, n. t. (s.f.). *mincit.gov.co, NTSH*. Obtenido de mincit.gov.co

Sevilla, P. (3 de ABRIL de 2022). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/mercadotecnia-marketing.html

Sevilla, P. (03 de ABRIL de 2022). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/mercadotecnia-marketing.html

SIC. (2015). *Superintendencia de insdustria y comercio*. Obtenido de https://www.sic.gov.co/informacion-enganosa

Sigre. (30 de 04 de 2020). *https://www.blogsigre.es/2020/04/30/ecoinventos-para-un-planeta-mas-sostenible/*. Obtenido de https://www.blogsigre.es/2020/04/30/ecoinventos-para-un-planeta-mas-sostenible/

Skinner. (2009). Aprendizaje y comportamiento. Barcelona.

Smetek, M. P. (13 de 08 de 2020). *https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4063/ADM_1020823190_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y*. Obtenido de https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4063/ADM_1020823190_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y:

https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4063/ADM_1020823190_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Soler, A., & Chirolde, R. (2010). Motivación y rendimiento docente en estudiantes bolivianos del nuevo programa de formación de médicos. *Educación médica superior 24*, 42-51.

Solomon. (2010). Entorno de aprendizaje con ordenadores. Barcelona.

Souza, D. (2008). The impact when not diagnosed. *Revista Jbras psiqiatry*, *57*(2), 139-151.

Sumatec. (24 de 04 de 2021). *https://sumatec.co/importancia-del-sistema-de-gestion-ambiental-de-una-empresa/#:~:text=Es%20un%20sistema%20que%20se,las%20actividades%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.* Obtenido de https://sumatec.co/importancia-del-sistema-de-gestion-ambiental-de-una-empresa/#:~:text=Es%20un%20sistema%20que%20se,las%20actividades%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.

superfinanciera. (3 de abril de 2022). *superintendencia financiera de Colombia*. Obtenido de https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/normativa/normativa-general/circulares-externas-cartas-circulares-y-resoluciones-desde-el-ano-/circulares-externas/-20142

Tiempo, E. (30 de 09 de 2020). *https://www.eltiempo.com/economia/sectores/desempleo-en-colombia-segun-el-dane-agosto-2020-540710*. Obtenido de https://www.eltiempo.com/economia/sectores/desempleo-en-colombia-segun-el-dane-agosto-2020-540710: https://www.eltiempo.com/economia/sectores/desempleo-en-colombia-segun-el-dane-agosto-2020-540710

Trujillo, M. J. (3 de 09 de 2021). *https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10378/3/IV_FCE_310_TI_Jeremias_Montero_2021.pdf*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10378/3/IV_FCE_310_TI_Jeremias_Montero_2021.pdf: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10378/3/IV_FCE_310_TI_Jeremias_Montero_2021.pdf

Uribe, J. (2012). *El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente*. Bogotá: Banco de la República.

Vanesa, A. (1 de noviembre de 2019). *inclusion financiera y calidad de vida en Colombia.* Obtenido de https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/530/Inclusion%20y%20Uso%20de%20los%20Servicios%20Financieros.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, I. (Diciembre de 2005). *Gestio Polis*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/

Vizcaíno, A. (06 de 04 de 2018). *http://www.comunidadism.es/blogs/10-leyes-ambientales-que-toda-empresa-deberia-conocer*. Obtenido de http://www.comunidadism.es/blogs/10-leyes-ambientales-que-toda-empresa-deberia-conocer

wehmeyer, M. (2008). *The intellectual disability construct and its relation to human functioning. Intellectual and Developmental Disabilities* . San Diego.

westreicher, g. (2 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/banco-central.html

westreicher, g. (02 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/banco-central.html

WIKIPEDIA. (s.f.). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Efectividad_de_marketing#:~:text=La%20Efectividad%20de%20marketing%20es,como%20en%20el%20largo%20plazo.

Wikipedia. (21 de 05 de 2022). *https://es.wikipedia.org/wiki/Aguachica#:~:text=Aguachica%20es%20un%20municipio%20del,zona%20sur%20del%20caribe%20colombiano.* Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Aguachica#:~:text=Aguachica%20es%20un%20municipio%20del,zona%20sur%20del%20caribe%20colombiano.: https://es.wikipedia.org/wiki/Aguachica#:~:text=Aguachica%20es%20un%20municipio%20del,zona%20sur%20del%20caribe%20colombiano.

WWF. (17 de 05 de 2019). *https://www.wwf.org.co/?347192/Reciclaje-breve-historia-de-un-eterno-retorno#:~:text=Se%20cree%20que%20el%20reciclaje,el%20gampi%20y%20el%20c%C3%A1%C3%B1amo.* Obtenido de https://www.wwf.org.co/?347192/Reciclaje-breve-historia-de-un-eterno-retorno#:~:text=Se%20cree%20que%20el%20reciclaje,el%20gampi%20y%20el%20c%C3%A1%C3%B1amo.

Zapata. (2009). Historia del sistema financiero colombiano. *Revista Gaceta financiera*, 11-20.

Zapata. (6 de Octubre de 2015). *ceipa.* Recuperado el 4 de Abril de 2022, de http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/82/158.

Zonaeconomica. (15 de 07 de 2020). *https://www.zonaeconomica.com/teoria-modernizacion*. Obtenido de https://www.zonaeconomica.com/teoria-modernizacion

Zubiria, F. (2014). *Metodología de la Investigación.* Bogotá, D.C: Estudios.

Zuñiga, K. A. (12 de 02 de 2017). *http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/5.Conociendo%20el%20sector%20informal,%20Condiciones%20laborales%20y%20socioeconomicas%20de%20la%20insercion%20y%20mantenimiento%20de%20trabajadores%20.pdf*. Obtenido de http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/5.Conociendo%20el%20sector%20informal,%20Condiciones%20laborales%20y%20socioeconomicas%20de%20la%20insercion%20y%20mantenimiento%20de%20trabajadores%20.pdf: http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/5.Conociendo%20el%20sector%20informal,%20Condiciones%20laborales%20y%20socioeconomicas%20de%20la%20insercion%20y%20mantenimiento%20de%20trabajadores%20.pdf

Apéndices

Apéndice A. Encuesta para las Mipymes del Municipio de Aguachica.

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA

DIRECCIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

ENCUESTA

El objetivo es conocer y analizar la gestión del talento humano en el desarrollo económico de las Mipymes en Aguachica, Cesar. Trabajo realizado por estudiantes de administración de empresas del 10 semestre como proyecto de grado con fines educativos. Elaborado por Meneses Mendible Dayanifer y Rojas Sánchez Juan Carlos.

Número de empleados según su área

A. Administrativa _____
B. Operativa _____

Sector de actividad económica que corresponde

A. Alimentos
B. Grafico
C. Textil
D. Construcción
E. Otros: (Especifique) _____

Figura jurídica a la que corresponde la empresa:

A. Sociedad anónima
B. Compañía limitada
C. Comandita
D. La S.A.S
E. Otra (Especifique) _____

Se solicita que por favor lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque la opción que se adecue mejor a su opinión.

CAPITAL HUMANO

1. Considera usted que la empresa cuenta con el talento humano necesario para su operatividad.
   A. SI
   B. NO

   Argumente su respuesta _____
2. Si el capital humano de la empresa está debidamente capacitado puede aumentar sus niveles de productividad.

   A) Totalmente en desacuerdo
   B) En desacuerdo

C) Indiferente
D) De acuerdo
E) Totalmente de acuerdo

3. La comunicación con el capital humano, influye de manera positiva en la productividad de la empresa.

A) Totalmente en desacuerdo
B) En desacuerdo
C)Indiferente
D)De acuerdo
E) Totalmente de acuerdo

4. Un buen ambiente laboral permite un mejor desarrollo de las actividades por parte del capital humano, por tanto, aporta al desarrollo económico de la empresa.

A) Totalmente en desacuerdo
B) En desacuerdo
C)Indiferente
D)De acuerdo
E) Totalmente de acuerdo

5. Si el capital humano está en constante formación disminuyen los errores en sus actividades laborales.

A) Totalmente en desacuerdo
B) En desacuerdo
C)Indiferente
D)De acuerdo
E) Totalmente de acuerdo

6. La empresa se vuelve más competitiva, ordenada y productiva si el capital humano tiene una buena gestión y estructuración.

    A) Totalmente en desacuerdo
    B) En desacuerdo
    C) Indiferente
    D) De acuerdo
    E) Totalmente de acuerdo

COMPETITIVIDAD

7. La organización es competitiva siempre y cuando sus productos sean de buena calidad.
    A) Totalmente en desacuerdo
    B) En desacuerdo
    C) Indiferente
    D) De acuerdo
    E) Totalmente de acuerdo

8. La empresa se vuelve competitiva cuando se innovan los productos y se presta un buen servicio al cliente.
    A) Totalmente en desacuerdo
    B) En desacuerdo
    C) Indiferente
    D) De acuerdo
    E) Totalmente de acuerdo

9. La inversión en talento humano capacitado, con capacidad de innovación y generar nuevas ideas, hace más competitiva a las empresas
    A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Indiferente

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

10. El uso de nuevas tecnologías contribuye al crecimiento de la competitividad en el mercado.

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Indiferente

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

11. Cuando existe un buen manejo de los bienes financieros la organización se vuelve competitiva.

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Indiferente

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

12. Cuentan los empleados con capacitaciones por medio de la empresa.

A) SI

B) NO

13. Cuál es el factor diferenciador de la empresa.

A) Competencia

B) Calidad

C) Marca

D) Mejor Servicio

Otra (Especifique) _____

14. De qué forma se motiva el personal de la empresa.

A) Comisiones
B) Cuadro de honor
C) Eventos culturales

Otra (Especifique) _____

15. Conoce bien su competencia en el mercado

A) SI
B) NO

DESARROLLO ECONOMICO

16. La organización cuenta con disponibilidad de recursos para solventar los costos para el buen funcionamiento de su empresa.
    A) SI
    B) NO

¿Cuáles son?

A) Capital propio
B) Cuenta crediticia
C) Préstamos a terceros.

17. La empresa cuenta con los estándares ambientales.
    A) SI
    B) NO

(Especifique) _____

18. La empresa cuenta con un proyecto o sistema de riesgos en caso de una posible eventualidad
    A) SI
    B) NO
19. Ubicación de la empresa estratégicamente y si afecta el medio ambiente.
    A) Urbana
    B) Rural

    (Especifique)_____

20. Que aportes tiene la empresa a la sociedad
    A) Cuidado del medio ambiente
    B) Genera empleo
    C) Satisface sus necesidades

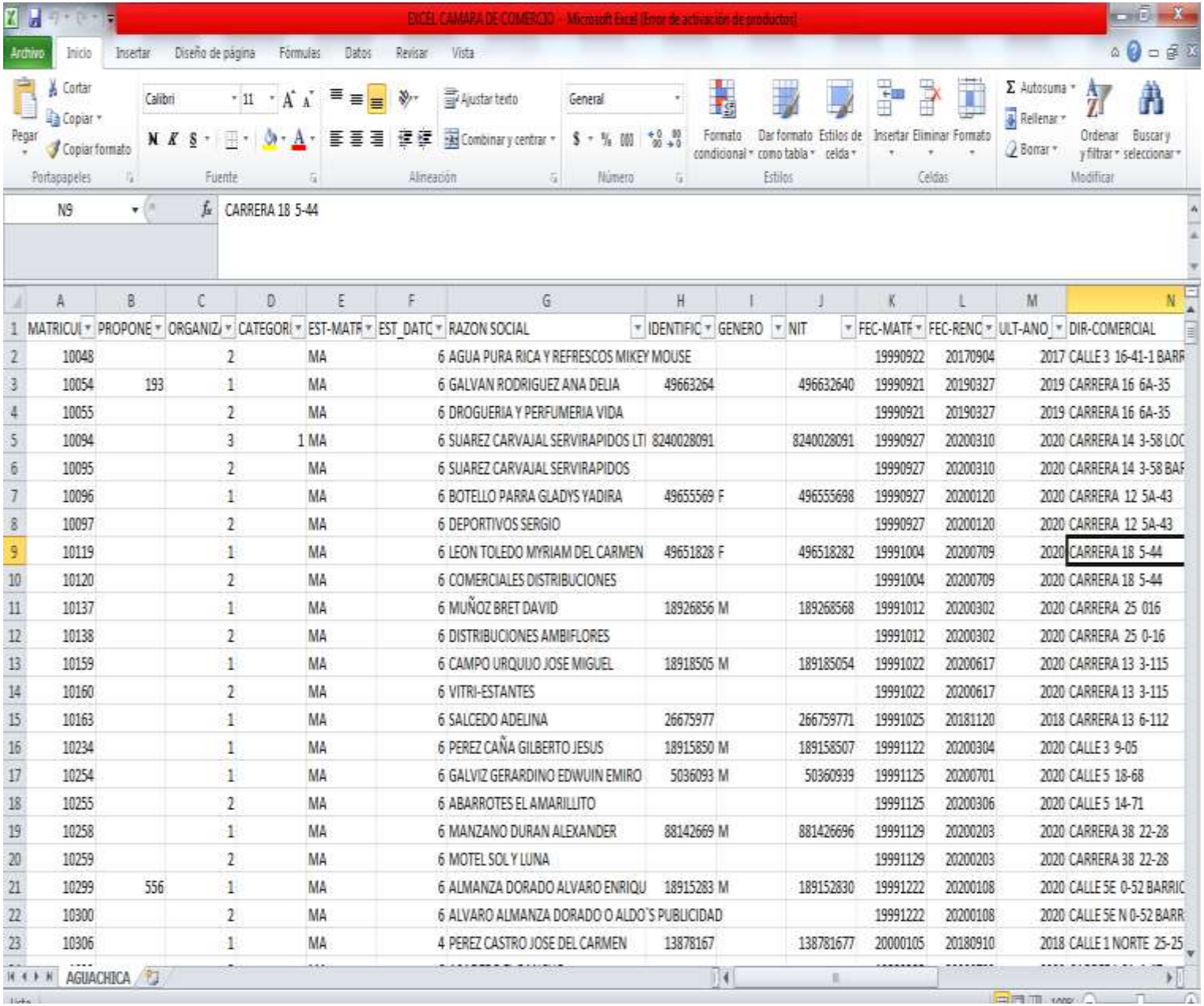
    Otra (Especifique)_____

21. Número de familias que beneficia la empresa.
    A) 05 A 10
    B) 10 A 30
    C) 30 A 40

    Otra (Especifique)_____

Apéndice B. Población generada por cámara de comercio Aguachica.

Apéndice C. Población determinada por cámara de comercio de Aguachica.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	MATRICU	PROPONE	ORGANIZ	CATEGORI	EST-MATR	EST_DATC	RAZON SOCIAL	IDENTIFIC	GENERO	NIT	FEC-MATR	FEC-RENC	ULT-ANO	DIR-COMERCIAL
2	10048		2		MA	6	AGUA PURA RICA Y REFRESCOS MIKEY MOUSE				19990922	20170904	2017	CALLE 3 16-41-1 BARR
3	10054	193	1		MA	6	GALVAN RODRIGUEZ ANA DELIA	49663264		496632640	19990921	20190327	2019	CARRERA 16 6A-35
4	10055		2		MA	6	DROGUERIA Y PERFUMERIA VIDA				19990921	20190327	2019	CARRERA 16 6A-35
5	10094		3	1	MA	6	SUAREZ CARVAJAL SERVIRAPIDOS LTI	8240028091		8240028091	19990927	20200310	2020	CARRERA 14 3-58 LOC
6	10095		2		MA	6	SUAREZ CARVAJAL SERVIRAPIDOS				19990927	20200310	2020	CARRERA 14 3-58 BAF
7	10096		1		MA	6	BOTELLO PARRA GLADYS YADIRA	49655569	F	496555698	19990927	20200120	2020	CARRERA 12 5A-43
8	10097		2		MA	6	DEPORTIVOS SERGIO				19990927	20200120	2020	CARRERA 12 5A-43
9	10119		1		MA	6	LEON TOLEDO MYRIAM DEL CARMEN	49651828	F	496518282	19991004	20200709	2020	CARRERA 18 5-44
10	10120		2		MA	6	COMERCIALES DISTRIBUCIONES				19991004	20200709	2020	CARRERA 18 5-44
11	10137		1		MA	6	MUÑOZ BRET DAVID	18926856	M	189268568	19991012	20200302	2020	CARRERA 25 016
12	10138		2		MA	6	DISTRIBUCIONES AMBIFLORES				19991012	20200302	2020	CARRERA 25 0-16
13	10159		1		MA	6	CAMPO URQUIJO JOSE MIGUEL	18918505	M	189185054	19991022	20200617	2020	CARRERA 13 3-115
14	10160		2		MA	6	VITRI-ESTANTES				19991022	20200617	2020	CARRERA 13 3-115
15	10163		1		MA	6	SALCEDO ADELINA	26675977		266759771	19991025	20181120	2018	CARRERA 13 6-112
16	10234		1		MA	6	PEREZ CAÑA GILBERTO JESUS	18915850	M	189158507	19991122	20200304	2020	CALLE 3 9-05
17	10254		1		MA	6	GALVIZ GERARDINO EDWUIN EMIRO	5036093	M	50360939	19991125	20200701	2020	CALLE 5 18-68
18	10255		2		MA	6	ABARROTES EL AMARILLITO				19991125	20200306	2020	CALLE 5 14-71
19	10258		1		MA	6	MANZANO DURAN ALEXANDER	88142669	M	881426696	19991129	20200203	2020	CARRERA 38 22-28
20	10259		2		MA	6	MOTEL SOL Y LUNA				19991129	20200203	2020	CARRERA 38 22-28
21	10299	556	1		MA	6	ALMANZA DORADO ALVARO ENRIQU	18915283	M	189152830	19991222	20200108	2020	CALLE 5E 0-52 BARRIC
22	10300		2		MA	6	ALVARO ALMANZA DORADO O ALDO'S PUBLICIDAD				19991222	20200108	2020	CALLE 5E N 0-52 BARR
23	10306		1		MA	4	PEREZ CASTRO JOSE DEL CARMEN	13878167		138781677	20000105	20180910	2018	CALLE 1 NORTE 25-25