

*EL RECURSO HUMANO EN LAS PYMES Y SU INTERACCION CON LA  
TECNOLOGIA.*

*(THE HUMAN RESOURCE IN THE SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES AND  
THEIR INTERACTION WITH THE TECNOLOGY)*

*M.B.A. Rolando Anastasio Llovera<sup>1</sup>; Dr. José N. Barragán Codina<sup>2</sup>; Dr. Juan Antonio  
Herrera Izaguirre<sup>3</sup> & Dr. Adán López Mendoza<sup>4</sup>.*

**ABSTRACT**

This research aims to analyze the importance of human resources in the small and medium enterprise. For the analysis and study of the information, Us search or determine the impact of human resource training within the organization, will reflect and show the importance of having the appropriate human talent within the SME, will be detailed the positive contributions generated when recruit the right element. We will consider the opinion of writers and novelists about the human resource and its interaction with technology, in the same form, we will plasm the problem of lack of spirit and enthusiasm in the employees of a small and medium enterprise when the model of training is lacking in the training employee. Finally, emphasis will be placed on the importance of Information Technology within small and medium-sized companies and some references will be shown on how technology influences an organization and its impact on it when Tics are absent.

**KEY WORDS:** Small and medium enterprises (SME), human resource, technology, organization, economy-finance, training

**RESUMEN:**

El presente estudio tiene el objetivo de analizar la importancia del recurso humano dentro de la pyme. Mediante el análisis y estudio de la información se busca determinar el impacto de la capacitación del recurso humano dentro de la organización, se plasmará y mostrara la importancia de contar con el talento humano adecuado dentro de la pyme, se detallarán las contribuciones positivas generaras cuando se recluta el elemento adecuado. Se considerará la opinión de escritores y novelistas a cerca del recurso humano y su interacción con la tecnología, de la misma forma, plantaremos el problema de falta de ánimo y de entusiasmo en los empleados de una pyme cuando falta en la misma el modelo de capacitación y adiestramiento del personal. Finalmente se enfatizará en la importancia de las Tecnologías de la Información dentro de la pequeña y mediana empresa y se mostraran algunas referencias de cómo influye la tecnología en una organización y su impacto en la misma cuando las TIC están ausentes.

**PALABRAS CLAVE:** Pequeña y mediana empresa (pyme), recurso humano, tecnología, organización, economía, capacitación.

## **INTRODUCCION:**

El concepto de recurso humano nace en la década de 1920 y era considerado como uno de los tres factores principales de la producción, este elemento del sector productivo se catalogaba como reemplazable y de muy poca estima. Para Frederick Taylor el recurso humano era sinónimo de lealtad y eficiencia, este calificativo posicionaba al talento humano como pieza clave dentro de una organización (Taylor, Siglo XX). A medida que las organizaciones valoraban más a un empleado, descubrían que este representaba mucho más que trabajo. Se entiende por PYMES a las organizaciones que por su capacidad reducida de recursos y lo moderado de sus ingresos cae dentro del grupo de pequeña empresa (0 a 50 empleados) y mediana empresa (51 a 250 empleados). La PYME está orientada a la función e intereses de un mercado y del emprendedor.

Actualmente en México las pequeñas y medianas empresas se han convertido en una parte vital de la economía del país (Cleri, 2015). De la mano de las Pequeñas y medianas empresas llega la tecnología, a la cual definimos como un grupo o conjunto de elementos técnicos, los cuales, al ser aplicados de manera coherente y disciplinada, le permiten al recurso humano transformar o mejorar un entorno, este entorno puede ser virtual o material, esto con el propósito de obtener la satisfacción de alguna necesidad (Pasola, 2003). La tecnología combina acciones y pensamientos con el fin de establecer una respuesta útil. Mediante la tecnología cambiamos el mundo, transformamos todo aquello que nos rodea y a través de ella encontramos la mejor forma de complacer una necesidad. La tecnología a su vez motiva la planeación, ejecución y el desarrollo de algún producto, un bien o un servicio, así como también, el proceso para elaborar el mismo (Sanchez Preciado, 2005) .

A partir de la revolución industrial que Japón inicio en un periodo posterior a la 2da. Guerra mundial, las organizaciones han implementado diversas técnicas y herramientas de capacitación y adiestramiento que permiten asegurar el control de cada uno de sus procesos productivos (Piote, 2006), al mantener implementados estos controles aseguran una mejora continua en la conciencia del empleado, lo cual permitirá que los procesos generen productos de calidad y la reputación de la marca para la cual se trabaja se volverá de clase mundial. Es ampliamente conocido que, a lo largo de la historia, las empresas buscan la eficiencia constante en el desempeño de sus procesos de abastecimiento.

Esta efectividad se ve reflejada en la perfección de los productos y servicios (calidad), y a la vez se convierte en un aliciente en las manos de su cliente final. La traducción de la eficiencia de los colaboradores de la organización tiene impacto directo en la cadena de valor de la empresa, este impacto es de vital importancia. Esta investigación analizará que es el Recurso Humano, cual es la importancia del factor humano dentro de la organización (pyme), se enfatizara la importancia de las MPYMES en la economía nacional, se estudiara el impacto del recurso humano correctamente entrenado dentro de una PYME y sus beneficios en la calidad del bien o servicio que se provee. Se analizará también la repercusión de la falta de

entrenamiento en la satisfacción del personal de la PYME y la influencia de la tecnología en las pymes.

### **METODOLOGIA:**

Escribir este artículo tiene como objetivo dar a conocer el aporte del talento humano al éxito de una Pyme, mostraremos los elementos que la organización puede proponer para lograr que el recurso humano se convierta en un elemento de satisfacción. Para lograr este cometido, utilizaremos la metodología más popular (tradicional) que se basa en la revisión de libros, revistas, artículos y cualquier escrito acorde a este tema y que se encuentre disponible en el internet.

Para nuestro estudio estableceremos un perímetro limitado, esto debido a que se busca plasmar y mostrar la importancia de contar con un recurso humano adecuado dentro de la pyme, detallaremos las contribuciones positivas que pueden generarse al reclutar al empleado correcto y la traducción de esta decisión en la competitividad de la pyme con respecto a otras.

Este artículo está enfocado al método cualitativo, pues solo describiremos los elementos que influyen en una pyme y su aceptación en la economía, dado que solo consultaremos la información disponible, esta investigación no arrojará un resultado producto de una minería de datos o la comprobación de los mismo. Se busca compartir con el lector las experiencias de algunas Pymes y la opinión de expertos en el tema, mismas que serán colectadas en la consulta de documentos. Esto puede influir en el lector para, en un futuro, establecer alguna propuesta o técnica que influya de forma positiva en el éxito de una pyme.

Para los pensadores Lincoln y Denzin una investigación con un enfoque cualitativo es un área que tiene muchas disciplinas, es decir, a través de un camino, podemos llegar a muchos lugares. Un análisis cualitativo utiliza la perspectiva basada en método, los investigadores que lo utilizan aplican el criterio y la noción humana (Denzin & Lincoln, 2004).

Algunos autores más escépticos, interpretan el enfoque cualitativo como un estudio que requiere un sentido amplio de percepción, donde las expresiones orales y palpables (escritas) marcan una pauta importante en el desarrollo de la investigación (Taylor & Bogdan, 1984)

### **MARCO TEORICO:**

*Recurso Humano:* El recurso humano o recursos humanos, son todas aquellas personas que conforman a una organización, estos recursos colaboran para que las actividades diarias de la empresa se ejecuten de forma ordenada y secuencial. El concepto de recurso humano se referencia al conjunto de personas que aportan su esfuerzo en forma de trabajo, mismas que componen la plantilla nominal de la organización y que interactúan con tareas específicas relacionadas con la compañía para la cual han sido reclutados (Díaz & Moriones, 2002). Desde el surgimiento de las organizaciones, las personas se han convertido en un

eslabón primordial de las mismas, en interacción con los recursos materiales y económicos, esta aleación se transforma en la conformación del “todo” que la empresa necesita.

De acuerdo con Oscar Huerta Granados (Universidad Regiomontana), el recurso humano no solo es la cantidad de personas que laboran en una empresa, en su opinión, el expresa que los recursos humanos son un conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que se traducen en competencias que poseen las personas que trabajan para una organización, estas competencias los convierten en empleados con mayor rendimiento, más competitivos y con desempeño altamente satisfactorio (Ramirez, 2018).

“No darse cuenta de lo importante que llega a ser una correcta gestión del recurso y el talento humano se convierte en un diferenciador del rumbo que toma una organización, basta con admirar la innumerable lista de empresas exitosas las cuales basan su popularidad y aceptación en una buena administración de su recurso humano” (Anza, 2018).

La Opinión de Werther y Davis al respecto se cita en el siguiente estribillo; “Se entiende por recurso-talento humano al conjunto de colaboradores-personal que mantiene disposición y deseo de invertir su capacidad y su intelecto para contribuir en alcanzar cada uno de los objetivos y metas de la organización para la que coopera (Davis William B, 2014) .

Se puede sintetizar entonces, que el recurso humano es el calificativo que se adjudica al resultado de la correcta ejecución de los conocimientos y talentos dentro de una organización, el reto de las empresas hoy en día radica en reclutar los recursos correctos y de la misma forma, estimular su estancia permanente dentro de la propia compañía.

*Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES):* En el apartado de introducción, definimos a las PYMES como un corporativo de reducidas proporciones, establecimos de acuerdo con las estadísticas y censos del Inegi (conforme al sitio [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)) la capacidad de la empresa como se declara en la siguiente tabla.

<b>Sector</b>			
<b>Tamaño</b>	<b>Clasificación según el número de empleados</b>		
	<b>Industria</b>	<b>Comercio</b>	<b>Servicios</b>
<b>Micro</b>	de 0 a 10	de 0 a 10	de 0 a 10
<b>Pequeña</b>	de 11 a 50	de 11 a 30	de 11 a 50
<b>Mediana</b>	de 51 a 250	de 31 a 100	de 51 a 100

Fuente: [http://www.beto.inegi.org.mx/m\\_pymes.pdf](http://www.beto.inegi.org.mx/m_pymes.pdf)

Con esta premisa (idea), continuaremos con resaltar la *Importancia del Recurso Humano dentro de las Pymes*; Actualmente la organización (pyme) reconoce que para alcanzar el nivel de excelencia que se requiere en una economía competitiva, el capital-recurso humano juega un papel fundamental y decisivo dentro de cualquier estrategia que la organización planea. En esta etapa de nuestra sociedad, la idea “Nadie es indispensable-necesario en la

organización” se está volviendo obsoleta, esto debido a que los visionarios y emprendedores encuentran de gran valor, el talento irremplazable de cada empleado que colabora en las actividades del día a día. Para el escritor y novelista Idalberto Chiavenato, el éxito de una organización en cualquiera de sus proporciones (micro, pequeña, mediana, macro) tiene su origen en una perfecta planeación, gestión y estímulo del talento-recurso humano. Chiavenato opina que la organización debe proporcionar los medios para que el personal logre un desempeño suficiente y eficiente de las tareas asignadas, todo esto en la medida que la empresa lo demande. Para la empresa ya no debería ser suficiente establecer objetivos y metas, debe trazar la línea de entregables a la par de los recursos disponibles para lograr el target fijado (Chiavenato, 2004).

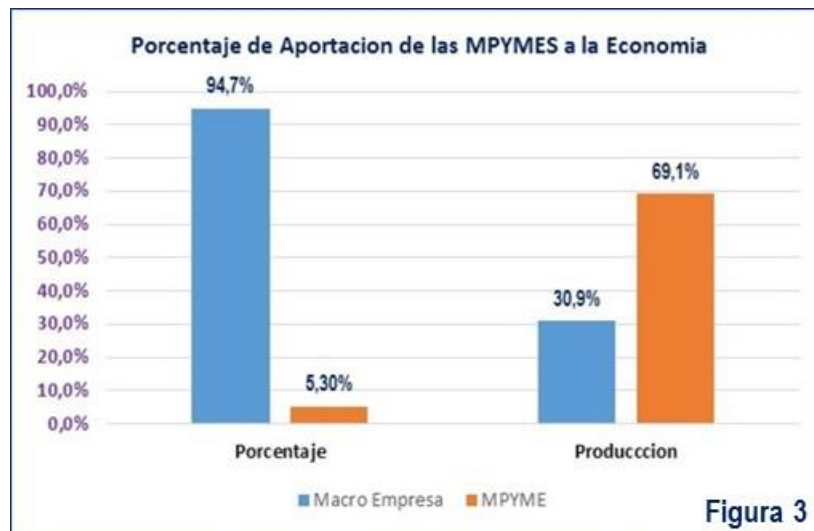
Es una realidad, que nuestro personal se volverá más competitivo al contar con los recursos necesarios para alcanzar su nivel máximo de desempeño, se debe recordar que es esta parte de la organización quien ejecuta cualquier estrategia de la pyme, misma que tiene como fin encaminar al éxito a la misma, sin embargo, es responsabilidad de la empresa proporcionar a sus empleados una sana administración del talento. Dicho esto, mostramos de forma gráfica un ejemplo de Administración sana de los recursos-talentos humanos disponibles en la Pyme. Como Podemos observar en la Figura 2 (información tomada del sitio [www.usc.edu.co](http://www.usc.edu.co)) la administración del talento humano comienza con el reclutamiento del personal de acuerdo a la necesidad de la organización, el reclutador selecciona al talento potencialmente apto para la posición que se oferta, seguido de esto se proporciona al nuevo talento el entrenamiento de la actividad a realizar, una vez posicionado dentro de la cadena de valor de la organización el administrador del talento humano deberá medir el desempeño del recurso, esto en base a metas y objetivos fijados. Sera responsabilidad de la administración coadyuvar a la motivación y al estímulo del personal con mejor desempeño y finalmente, el staff deberá crear opciones de desarrollo, mismos que deberán basarse en planes de capacitación continua para la plantilla de personal que conforma la organización



Figura 2 Fuente: [www.usc.edu.co/administracion\\_del\\_talento\\_humano](http://www.usc.edu.co/administracion_del_talento_humano)

Después de explicar el concepto de recurso humano y su importancia dentro de una pyme, proseguimos a resaltar la *Importancia de las MPYMES en la economía nacional*; De acuerdo con la información consultada en [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx) la micro, pequeña y mediana empresa (MPYMES) se ha convertido en un factor importante en la economía del país, su impacto en el nivel nacional es benéfico cuando se habla de empleo. Según el Inegi, las empresas Micro, pequeñas y Medianas tienen presencia nacional e internacional, su relevancia fortalece las diferentes economías en las que se les encuentra. Es necesario resaltar que cada estado define o clasifica a las MPYMES según criterios propios establecidos de manera previa, pudiendo ser el tamaño del establecimiento, los ingresos generados de manera anual e inclusive el número de sus activos declarados en el fisco.

Cada unidad económica (pyme) contribuye en la producción bruta de la economía del país, de acuerdo con los censos económicos efectuados por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática actualmente la medida de esa contribución se verifica en base a la aportación porcentual de cada pyme. En una forma muy resumida, el instituto muestra que existen establecimientos que en porcentaje representan un volumen importante y en producción su presencia es reducida, es decir, muchos establecimientos pequeños producen muy poco. Por otro lado, los censos muestran que los grandes establecimientos registran importantes volúmenes de producción y porcentualmente su presencia es reducida. Esta información, aunque parece confusa, es fácil de entender, y para efectos de nuestro estudio, la representamos gráficamente (Ver Figura 3 (información consultada en [www.ine.org.mx](http://www.ine.org.mx)) de la siguiente forma:



Fuente: [http://www.beta.inegi.org.mx/m\\_pymes.pdf](http://www.beta.inegi.org.mx/m_pymes.pdf)

En esta etapa del artículo explicaremos el *Impacto del recurso humano correctamente entrenado dentro de una PYME*: Es evidente pensar que una empresa desea beneficiarse de

las múltiples capacidades de sus empleados, sin embargo, es poco probable que cuando se recluta un nuevo empleado, este llene el perfil técnico que la organización espera. Un trabajador que se encuentra bien capacitado eleva la posibilidad de producción en un proceso, en una oficina, un empleado con mayor conocimiento técnico aventaja a sus compañeros. Un entrenamiento efectivo reduce los trabajos dobles en cualquier nivel de la organización, al final, toda reducción en el número de actividades se traduce en reducción de dinero en el negocio. Una capacitación efectiva agiliza los procesos y coadyuva a un mejor empleo de la fuerza de trabajo.

A continuación, mencionamos solo algunos de los beneficios que obtiene la organización al mantener a su equipo de trabajo adecuadamente entrenado.

1. Una persona debidamente entrenada tiene a cometer menos defectos dentro de la cadena de abastecimiento, esto debido a que la tarea que realiza la domina perfectamente o quizá la aprendió al hacerla muchas veces.
2. Cuando se está debidamente entrenado, se aprende a tomar decisiones en situaciones de incertidumbre, una persona debidamente capacitada sabe qué hacer cuando está en una situación o problemática poco peculiar. Se vuelven expertos en sus actividades del día a día.
3. Una de las consecuencias del correcto entrenamiento es la eficiencia de los procesos productivos, esto se debe a que el adiestramiento lleva al empleado a descubrir la mejor manera de completar una tarea.
4. Para un empleado capacitado y adiestrado correctamente es más sencillo enfrentar un problema dentro de la cadena de valor. El empleado entiende la problemática, la atiende y la resuelve, puesto que su experiencia lo lleva a elegir la mejor opción para ello.
5. Cuando un empleado es entrenado, también es motivado a entrenar al resto de los compañeros, la motivación nace en sí mismo, de igual manera, nace el deseo de seguir aprendiendo y de seguir cultivando el conocimiento (Riquelme, 2018).

Veamos ahora cual es el impacto y la *Repercusión de la falta de entrenamiento en la satisfacción del personal de la PYME*: Al interior de la organización se debe asegurar la existencia de modelos de entrenamiento que aseguren el desarrollo del empleado. La falta de estos modelos genera de manera catastrófica un impacto negativo en el desempeño del personal y sobre todo, una baja en la autoestima del empleado.

La baja autoestima o poca satisfacción de un colaborador dentro de la organización puede traducirse en la empresa de la siguiente manera:

1. Rotación constante de personal.
2. Fallas continuas en el desempeño de las tareas.

3. Personal incapaz de cumplir con una asignación.
4. Disminución en la capacidad de la producción.
5. Clientes insatisfechos.

Resumiendo, este apartado, el impacto de una correcta capacitación en el personal es a corto plazo la insatisfacción de nuestros clientes, ya que al tener problemas dentro de la organización, tarde o temprano se reflejarán en la entrega de los resultados finales, esto disminuye la competitividad de la empresa en el ambiente económico que se desenvuelva (Beltramino, 2018).

Es del conocimiento de todos que una empresa podrá alcanzar el éxito y la aceptación en el mercado a través de estrategias y métodos que la vuelvan más competitiva, es en este punto de nuestra investigación que desmenuzaremos la *Influencia de la tecnología en las pymes*: Las tecnologías de información y de comunicación se han convertido en un aliado de las Pequeñas y Medianas Empresas. Es fundamental integrar a las TIC en cada una de las actividades operativas y administrativas de la organización, de esta forma, la Pyme se coloca en un punto de vanguardia, y optimiza el rendimiento de sus procesos.

La Influencia de la Tecnología en la Pyme es de efecto positivo para el desarrollo del negocio, estas juegan un papel muy importante (solo si se tienen implementadas). La tecnología permite a la organización mantener una comunicación más cercana entre los proveedores y los clientes. Resaltamos en esta sección del ensayo que el panorama de las organizaciones (chicas, medianas, grandes) en cualquiera de sus niveles, no es muy halagador. Estas instituciones están en un riesgo elevado de perder su permanencia en los mercados para los cuales compiten, pues siempre existirá otra pyme que, con los recursos necesarios, buscará satisfacer las necesidades de los clientes de una forma más efectiva.

En la localidad existen Pymes que han introducido los avances tecnológicos a su organización y han obtenido resultados muy favorables. Estos avances pueden ser desde puntos de venta para un negocio de abarrotes, hasta máquinas de precisión para un proceso de torneado o soldadura. En resumen, todo avance tecnológico que se introduzca en la Pyme, facilitará la ejecución de las tareas, ahorrará el tiempo de ciclo del cumplimiento de las mismas y asegurará la exactitud de cada tarea que se realiza.

Se consultó una investigación realizada por el Instituto de Investigadores de Economía, el cual revela que aquellas Pymes que no utilizan los avances tecnológicos llegan a perder hasta un 30% de sus ingresos, es por eso que las pymes deben ver la tecnología como un canal o conducto que permite una satisfacción plena de sus clientes, esto conllevará a una captación importante de remuneraciones por el producto o servicio que se ofrezca.



## **CONCLUSIONES:**

El objetivo de esta investigación ha sido el análisis del talento humano dentro de la Pyme, se ha consultado en diversos artículos cuán importante es el factor humano en la organización, compartimos con el lector las opiniones de diversos pensadores e historiadores, escudriñamos el impacto que tiene un empleado que esta correctamente entrenado y mostramos las consecuencias que debe pagar la empresa cuando escatima en entrenamientos necesarios para elevar el desempeño de los empleados en sus tareas diarias, en la parte final del estudio mostramos algunas referencias a cerca de cómo influye la tecnología en una organización y cuál es su impacto cuando la misma está ausente.

Con todo esto podemos concluir que la base del éxito de la pyme radica en una correcta administración de los recursos disponibles, cuando la organización juega adecuadamente con los elementos que hemos citado, tiene asegurado un porvenir fructífero, por otro lado, una incorrecta gestión de cualquiera de estos elementos puede desencadenar consecuencias fatales e incluso, la extinción de cualquier negocio. Se recomienda al lector, analizar cada uno de los apartados de este ensayo y, aplicando el juicio propio, sugerir o establecer estrategias que beneficien a la Pyme.

## **Bibliography**

- Anza, M. Á. (2018). Gestion de Capital Humano. Factor Capital Humano, 1-4.
- Chiavenato, I. (2004). La dinámica del éxito. Brasil: McGrawHill.
- Cleri, C. (2015). Libro de las Pymes. -: Editorial Granica.
- Davis William B, W. K. (2014). El Capital Humano de las Empresas. Mexico, DF.: Mc GrawHill.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2004). El Sentido de la Investigacion Cualitativa. España: Gedisa.
- Díaz, B., & Moriones, M. (2002). Factores que Influyen en la industria. Las prácticas de recursos humanos de alto compromiso, 227.
- Pasola, J. V. (2003). Tecnologia e Inovacion de la Empresa. -: EDICIONES UPC.
- Piote, L. G. (2006). Guerra y Tecnologia. Madrid: Centro de Estudios Ramon Areces.
- Ramirez, O. H. (2018). La Importancia de los Recursos Humanos en las PYMES . Monterrey Nuevo Leon: U-Herre.

Sanchez Preciado, D. J. (2005). De la planeación estratégica a la planeación tecnológica. El Hombre y La Máquina, Colombia.

Taylor, F. W. (Siglo XX). Teoría y gestión de las organizaciones. Taylor.

Taylor, J. S., & Bogdan, R. (1984). Metodología Cualitativa. España: Paigos.

### **Páginas de internet consultadas:**

*[http://www.usc.edu.co/administracion\\_del\\_talento\\_humano](http://www.usc.edu.co/administracion_del_talento_humano)*

*[http://www.beta.inegi.org.mx/m\\_pymes.pdf](http://www.beta.inegi.org.mx/m_pymes.pdf)*

*<http://www.webyempresas.com/capacitaciondelpersonal>*

*<http://www.inegi.org.mx>*

*<http://www.cuidatudinero.com/faltadecapacitaciondelpersonal>*

- 
1. Investigador UAT. rolanll@hotmail.com
  2. Profesor investigador FACPYA UANL. jose.barraganc@uanl.mx
  3. Profesor investigador UAT. jaherrera@docentes.uat.edu.mx
  4. Profesor investigador UAT. alopez@uat.edu.mx