

<https://doi.org/10.69639/arandu.v11i2.299>

Reflexiones sobre la importancia del papel del factor humano en la composición de las organizaciones del siglo XXI

Reflections on the importance of the role of the human factor in the composition of 21st century organizations

José Ramón Peralta Jiménez

jose.peralta@updelgolfo.mx

<https://orcid.org/0000-0001-7525-5049>

Universidad Politécnica del Golfo de México
Paraíso, Tabasco – México

María Verónica Madrigal Rivera

vmadrigal@uttab.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0001-9674-5581>

Universidad Tecnológica de Tabasco
Villahermosa, Tabasco – México

Gladys del Carmen Velázquez López

gladys.velazquez@updelgolfo.mx

<https://orcid.org/0000-0002-8113-9607>

Universidad Politécnica del Golfo de México
Paraíso, Tabasco – México

María Enriqueta Velázquez Barredo

enriqueta.velazquez.barredo@iudysureste.com

<https://orcid.org/0000-0003-1829-7845>

Instituto Universitario de Yucatán
Villahermosa, Tabasco – México

Artículo recibido: 20 julio 2024

-

Aceptado para publicación: 26 agosto 2024
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN


El factor humano o capital intelectual son el principal componente de las organizaciones contemporáneas. El ambiente globalizado evoca considerar a las personas como agentes de cambio y transformación, por tal razón, las entidades deben proveer y procurar los elementos necesarios para potenciar y empoderar a las personas y reconsiderar su status dentro de estas en un nivel diferente al de los demás componentes de la estructura organizacional. El presente, es una revisión teórica que sirve de preámbulo para identificar el estado del arte que guarda en este momento el papel del factor humano y su proyección dentro de las organizaciones.

Palabras clave: factor humano, cambio organizacional, ambiente globalizado

ABSTRACT

Human capital or intellectual capital are the main component of contemporary organizations. The globalized environment evokes considering people as agents of change and transformation, for this reason, entities must provide and procure the necessary elements to enhance and empower people and reconsider their status within them at a different level from that of others. components of the organizational structure. The present is a theoretical review that serves as a preamble to identify the state of the art that currently preserves the role of human capital and its projection within organizations.

Keywords: human capital, organizational change, globalized environment

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo reconocer la importancia del factor humano dentro del contexto organizacional como factor clave en la transformación de la misma, la metodología parte de un repaso teórico tomando como referente un análisis de los constructos existentes y que permitan al lector formular juicios valorativos que conlleven a una comprensión del papel de las personas en las organizaciones considerándolas desde una perspectiva más allá de un recurso sino como el centro de la estructura institucional.

El presente posicionamiento literario ofrece tres apartados que permiten de manera general comprender el origen del factor humano, la evolución aparejada a la de la administración desde su concepto científico, el papel de la capacitación como elemento para empoderar a las personas en las organizaciones y por último, el papel de la comunicación como elemento de inflexión en la perspectiva futura del papel del factor humano como agente de cambio en la organización del siglo XXI.

MATERIALES Y MÉTODOS

El factor humano, evolución y perspectiva

Se define al factor humano, de acuerdo con Díaz, De Liz y Rivero (2009); como “portador del conocimiento, desempeña un papel fundamental. El enfoque tradicional de la persona como recurso ha evolucionado hacia una perspectiva sistémica, que considera a la persona como protagonista de los procesos que involucran a los intangibles” La anterior premisa permite dimensionar lo siguiente:

1. El factor humano es un elemento preponderante dentro de la estructura organizacional, en virtud de que, si bien es cierto la estructura de la institución no es estática sino más bien dinámica, el factor humano es quien hace la diferencia en las organizaciones, ya que las personas física, biológica y anatómicamente son iguales; los que los hace diferentes y únicos son sus valores morales, éticos, así como su bagaje intelectual. los cuales están a disposición de la organización y sus procesos.
2. El factor humano, al ofrecer disponibilidad de sus conocimientos, habilidades, competencias, creatividad y experiencia a la organización es un factor clave que permite a esta última diseñar planes estratégicos que, entre otras particularidades, será un ápice de diferencia muy marcado entre las estrategias de una organización y otra en igualdad de consideraciones micro y macro ambientales, y que no puede ser imitada, es precisamente por el factor humano, el cual como se mencionó en el punto anterior es único.
3. El factor humano, al igual que los otros elementos que conforman a la organización, requieren de un seguimiento continuo que permitan un crecimiento y empoderamiento

individual e institucional que de igual manera marque una diferencia y sea parteaguas para el diseño de nuevas estrategias y bien, mejorar las ya existentes.

Por otra parte, para una mejor comprensión del papel que actualmente desempeña el factor humano, es necesario tomar como referencia, la evolución histórica del factor humano, es decir, en qué punto de la gestión, las personas dejan de considerarse un recurso y se orientan como parte fundamental en la estructura de las organizaciones, sobre todo en la modernas. Derivado de lo anterior y retomando lo que proponen Aliaga Rebolledo y Cofré Vega (2021), quienes indican lo siguiente:

Remontándonos hasta los orígenes del concepto de Factor humano, notamos que su desarrollo inicial surge en la década de 1960 a partir de trabajos seminales como los desarrollados por Theodore Schultz, Jacob Mincer, Milton Friedman y Gary Backer, entre otros autores de relevancia para el sustento teórico de la economía neoliberal. No obstante, el trabajo que sintetiza y da forma a la noción más clara y debatida de Factor humano y la necesidad de invertir en la formación de este activo intangible, se relaciona con la obra “Human Capital” del autor y ganador del premio nobel Gary Becker (1993), en la cual se plantea la primera definición del concepto y su instrumentalización al relacionarlo con los aspectos educacionales y formativos de la población norteamericana. Al revisar las primeras nociones que este autor postula, resulta interesante verificar que el concepto de Factor humano en sus orígenes no evidenciaba un acervo tan crudamente económico, puesto que su definición era más bien amplia y consideraba aspectos tales como la calidad de vida, la riqueza cultural e intelectual del individuo y la contemplación de expresiones elevadas del espíritu humano tales como la literatura y el arte en sus distintas formas, todo lo cual permitía un nivel mayor de bienestar junto con un sentido más elevado de la actividad productiva del ser humano y su aporte a la sociedad (Becker, 1993, pp. 16-17).

Como se observa, la aparición del concepto data de la segunda mitad del siglo pasado, sin embargo, se concibe que el concepto de factor humano no es nuevo, desde el inicio de los tiempos existe el ser humano sobre la faz de la tierra por tanto se tiene la obligación de identificar el papel que desempeña en la evolución de la sociedad, esto está aparejado con la evolución histórica de la administración, lo anterior, porque la disciplina que se comenta evoca tres momentos fundamentales, plenamente identificables los cuales son:

- a. Etapa mecánica, productivista o de las tareas, donde a las personas, es decir al factor humano, solo era considerado como un recurso más dentro del proceso de ejecución de las tareas para alcanzar los objetivos, pero al ser considerado un recurso, se encontraba al mismo nivel del dinero o de las cosas, y por tal razón, no se reconocían las habilidades y competencias que podían los individuos poner al servicio del proceso productivo.

- b. Etapa humanista, en este periodo, es cuando el tomador de decisiones concibe que las personas no están al nivel de las cosas, es decir, consideraba a las personas, a las cuales se les comienza a llamar factor humano, y en consecuencia reconoce la importancia del conocimiento, las habilidades y competencias de las mismas en los procesos en particular y la organización en general.
- c. Etapa de la responsabilidad social (RSE): en este sentido, se reconoce que el trabajo de las personas al servicio de la institución tiene un impacto significativo hacia el exterior de la institución.

Como se observa, el trabajo del factor humano comienza a ser reconocido como parte fundamental en los procesos de gestión dentro de las organizaciones y como un componente fundamental en las estrategias encaminadas a alcanzar los objetivos. El factor humano es considerado el componente más importante del tejido organizacional, ya que tiene el mismo nivel de importancia e impacto en todas las organizaciones por igual, y todo se resume a que las personas operativizan las funciones establecidas en el proceso administrativo y que conllevan a una adecuada gestión de la organización.

Actualmente, Moreno y Godoy (2012); citado por Quispe (2022), consideran que:

El factor humano, está fortalecido por tres elementos: capital intelectual, talento humano y capital social. El capital intelectual hace referencia a la acumulación de conocimientos que generan valor a la organización. Por otro lado, el talento humano se refiere a la mayor calidad del factor trabajo como resultado de la formación y educación de los individuos. Por último, el capital social se refiere a la capacidad humana que se desea en la organización, refiriéndose al compromiso de los miembros de los proyectos, el trabajo colaborativo, la confianza, el respeto, la estabilidad, el desarrollo personal, la transparencia en las comunicaciones, entre otros.

Todo lo anterior, permite desde una perspectiva holística concebir que el concepto de factor humano no es algo sencillo, su complejidad estriba en el sentido mismo que sus componentes se pueden dimensionar desde la parte cognitiva, la parte actitudinal e incluso desde la parte moral o ética, tomando siempre como antecedente el hecho mismo que el ser humano, por su naturaleza es complejo y en su justa medianía esa complejidad permite reconocer que es, en el momento histórico y social en que se desarrollan investigaciones sobre el factor humano en la actualidad el factor de cambio en las organizaciones, y la base para generar una ventaja competitiva en las mismas.

Por otra parte, para comprender el comportamiento del factor humano en las organizaciones, será necesario retomar conceptos alrededor del factor humano, tales como el clima organizacional, el cual, se define como:

El ambiente físico y social, donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato y sus tipos de liderazgo que un jefe puede tener con sus subordinados, determinan la

relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes mediante el estilo de comunicación que se vincule entre las partes involucradas. (Bustillos-Campaña (2016), citado por Sumba-Bustamante, Moreno-Gonzabay y Villafuerte-Peñañiel, 2022).

Retomando el objeto de estudio del presente documento, se tiene que el ambiente en que se circunscribe el factor humano, permite identificar que, la actitud, entendiéndose de manera general la parte que corresponde al sentido de pertenencia, la pertinencia y la apropiación de la filosofía institucional, si se desea que el factor humano adopte y adapte los procesos y procedimientos encaminados a alcanzar los objetivos, para tal fin será necesario propiciar espacios dentro de la institución con ambientes cómodos que permitan el crecimiento y empoderamiento del factor humano, es decir, uno de los principales objetivos de los tomadores del decisiones del siglo XXI dentro del enfoque humano de la administración, es promover y proveer de los recursos y elementos necesarios para propiciar ambientes de bienestar y confort dentro de las organizaciones para lograr que el factor humano ofrezca los resultados esperados y que estos se transmuten al logro de los objetivos, sin embargo, el clima organizacional no lo hará por sí solo, sino que es solo una parte de los componentes que forman parte de la estructura organizacional y en donde las personas, es decir el factor humano, se encuentran al centro, ya que como se menciona en líneas anteriores, las personas ponen a disposición de la organización para alcanzar los objetivos, sus conocimientos, habilidades, competencias, experiencia, valores éticos y morales que se poseen e incluso la creatividad, para ofrecer alternativas de respuesta al conjunto de necesidades que se identifican dentro de las organizaciones y las cuales son infinitas y dispares con respecto a las demás organizaciones, incluso con las del mismo sector.

Como se observa el clima organizacional no solo se reduce al bienestar de los colaboradores en el ambiente hacia al interior de la organización, si no cómo estos asimilan ese bienestar y se convierte en un elemento detonador que permite que la organización se distinga sobre las demás.

¿Cómo empoderar al ser humano dentro de la organización?

Una de las tareas principales de los tomadores de decisiones en las estructuras organizacionales actuales corresponde precisamente a diseñar y establecer mecanismos que permitan la apropiación por parte de los colaboradores, de aquellas situaciones y/o condiciones del entorno que les permitan desarrollar de manera armónica y eficaz sus labores con la finalidad de coadyuvar a alcanzar los objetivos de la organización de una manera eficiente y acorde a las necesidades propias de la institución. La institución, como conglomerado social implica y evoca una seria de cambios, estructurales, económicos, humanos y materiales y quienes tienen que ser los primeros en asimilarlos y apropiarse de ellos son precisamente las personas, ya que estas, al ser motor de cambio en las organizaciones, son los que de primera mano deben identificar cuál es el papel que deben desarrollar para lograr tales objetivos.

Derivado de la premisa anterior, surge el concepto de capacitación, como una de esas herramientas que requiere la gerencia para encauzar y lograr que las personas se involucren y responsabilicen dentro del proceso administrativo y participen de manera puntual y certera en las acciones establecidas previamente para ejecutar las acciones requeridas en aras de lograr las metas y objetivos. Por tanto, se tiene que la capacitación es:

Conjunto de programas que deben tener en las áreas enfocadas al desarrollo del factor humano, recursos o relaciones humanas y tratar de mantener constantes retos que ayuden a mejorar día a día un capital intelectual acorde a las necesidades y flexibilidad que requiera como objetivo final dar respuesta a los retos del cliente interno y externo de la empresa. (Rojas, 2022, p. 2).

Considerando lo anterior, se identifican los siguientes elementos:

- a. Conjunto de programas, al ser un proceso direccionado hacia el factor humano, se habla de un conjunto en virtud de que su finalidad es la de proveer todos los medios y herramientas posibles para potenciar las habilidades del factor humano.
- b. Capital intelectual, en el programa de capacitación se pondera la cognición como un elemento fundamental para la comprensión de los demás elementos en los que se circunscribe la organización.
- c. Finalidad, mejorar los procesos, activar conocimientos, potenciar habilidades, desarrollar competencias y lograr ese empoderamiento que permita al factor humano ser ese agente de cambio que requieren las organizaciones del siglo XXI.

La capacitación puede dimensionarse desde un enfoque mecánico (hacer), un enfoque cognitivo (saber) y/o un enfoque ético (ser); sin embargo, los planes de capacitación en la actualidad en aras de ese cambio que exige el entorno globalizador implican los tres enfoques, en la tabla 1, se observa cada uno de los enfoques y su impacto en el factor humano:

Tabla 1
Dimensiones de la capacitación

Enfoque	Impacto en el factor humano
Mecánico	Provee los elementos prácticos para desarrollar y/o ejecutar las acciones requeridas dentro del proceso en el que se encuentra inmerso el individuo dentro de la organización
Cognitivo	Provee los constructos teóricos necesarios que permiten generar las alternativas de solución que se exigen durante la ejecución mecánica de los procesos y que requieren de una respuesta certera.
Ético	Provee los elementos necesarios para conducirse de manera correcta apegados a la normatividad y retomando los valores propios del individuo que se transmuta en acciones que de igual manera están al servicio de la empresa

Nota: Elaborado por el autor (2023)

Sin lugar a duda, cuando se habla de que el factor humano es un agente de cambio en las organizaciones se tiene como referente que esa condición no se logra sola, es un momento en la

organización en la que confluyen ciertos elementos que demandan o exigen atención inmediata y es donde interviene el factor humano, pero para que se logre esa intervención es necesario identificar y definir ciertos actores que participan de manera activa en la intervención antes citada y los cuales se señalan a continuación:

- a. Los tomadores de decisiones, son quienes identifican las competencias y habilidades del factor humano en la estructura de la institución, esta particularidad se logra en el proceso administrativo, específicamente en las fase de planeación, donde se indica qué es lo que se va hacer y en la organización que señala quién es quien lo va a hacer.
- b. Los supervisores y mandos medios, concedores del factor humano con el que se cuenta, su intervención se circunscribe a la identificación de los especialistas dentro de la organización, es decir, son los responsables de la división y especialización del trabajo.
- c. El factor humano, el elemento principal y fundamental en este estudio, quien requiere de la capacitación y adiestramiento necesarios para desarrollar y ejecutar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos.

De igual manera, al hablar de capacitación es necesario identificar el entorno requerido para ese empoderamiento de las personas para ser considerados agentes de cambio en la mismas,

- d. El proceso, el conjunto de acciones que se conciben como la situación que ha identificado el tomador de decisiones que, en conjunto con el supervisor requieren del desarrollo de las competencias del factor humano.
- e. La infraestructura, es decir, el conjunto de elementos físicos y estructurales que sirven de asiento a las actividades y acciones propias de la institución, es decir, donde se desarrollan actividades sustantivas y en las cuales se ejecutan los procesos, en específico los que requieren al factor humano especializado.

Estos dos últimos elementos se consideran imprescindibles para el proceso de capacitación, en virtud de que para estar en condiciones de capacitar se requiere una razón para la capacitación (en este caso el proceso) y el ambiente donde se llevará a cabo (la infraestructura), ambos elementos forman parte del ambiente externo de la capacitación y en consecuencia de los procesos encaminados a empoderar al factor humano y convertirse en agente de cambio en las organizaciones del siglo XXI.

Después del proceso de capacitación, la organización deberá promover y procurar un seguimiento y evaluación de ese proceso de capacitación, este seguimiento no solo se refiere al proceso mismo de la capacitación, es decir, si se han acotado los componentes del mismo, si no el impacto significativo que puede tener este proceso de capacitación en las acciones que realiza el factor humano en interés de alcanzar los objetivos.

Retomando que en la actualidad, el enfoque de la administración es de corte humanista, las organizaciones contemporáneas buscan decididamente que dentro de sus estrategias corporativas se considere como un elemento de referencia las habilidades y competencias de sus colaboradores,

que estos sean ese elemento diferenciador que, combinado con otros elementos propios de la gestión de negocios como las estrategias competitivas genéricas y/o las fuerzas de Michael Porter, la empresa logre una ventaja competitiva sustentable y es que, en virtud de los avances de las tecnologías, en donde cualquier diferencia puede ser acotada por la competencia, es que las organizaciones apuestan al factor humano como diferenciación, ya que como se menciona en líneas anteriores, existen elementos y/o cualidades que identifican a las personas y en consecuencia marcan una diferencia en la organización con respecto a otras, y es hoy por hoy lo que gestiona la administración de negocios, una diferenciación marcada y precisa.

Por otra parte, derivado del proceso de capacitación, el tomador de decisiones cuenta con los elementos necesarios para indicar y seleccionar hacia qué acciones o actividades direccionar al factor humano con el que cuenta para potenciar de maneja exponencial las habilidades y competencias, y en consecuencia optimizar el factor humano existente, de tal forma que cada uno de los individuos que intervienen en el proceso de gestión dentro de la organización desarrolle las acciones adecuadas a su perfil y lo que rodea a dicho perfil, con esta acción, el tomador de decisiones estará potenciado cada persona de acuerdo a sus características, y de igual manera, estará ejecutando el objetivo de la fase de organización dentro del proceso administrativo, que es precisamente maximizar el factor humano de una manera sincrónica, armónica, ordenada y equitativa, lo que redundará en beneficios para todos, en otras palabras, para la organización un mejor aprovechamiento del factor humano, para el factor humano desarrollar plenamente sus competencias y habilidades y para la sociedad en general porque la empresa proveerá de recursos en condiciones óptimas.

Con lo anterior, se señala de igual manera, que la importancia del factor humano en las organizaciones del siglo XXI no solo radica en la mano de obra, sino en la forma en que hace uso de la mano de obra, esa fuerza de trabajo, en la etapa mecánica de la administración solo se consideraba como aptos para el trabajo aquellos cuyas características físicas permitieran dimensionar que solo eran aptos para el trabajo material, sin reconocer que las personas son seres pensantes que también estaban en condiciones de abonar de manera significativa en la simplificación y adecuación de los procesos a las necesidades imperantes en el entorno en que se desarrollaban los trabajos para alcanzar los objetivos, el papel del factor humano, en la etapa descrita en el presente párrafo solo se limitaba a la mera intervención material, además de que era considerado como un recurso más, dándole el mismo peso que las cosas o el dinero mismo, esto es, se daban por sustituibles en cualquier momento y bajo cualquier circunstancia, los incipientes pasos en la capacitación solo se remontaban al adiestramiento para el uso de algún implemento tecnológico pero no para desarrollar y potenciar las habilidades cognitivas de beneficio para todos.

El factor humano y el futuro de las organizaciones

A lo largo del presente se ha destacado el papel del factor humano en las organizaciones, quedando de manifiesto que es un elemento realmente de cambio en las instituciones, tanto públicas como privadas. De acuerdo con INDEED (2023):

El factor humano en una empresa incluye muchos elementos, como la cultura de la empresa, la forma en que se trata a los empleados, cómo se los gestiona y motiva, y qué tipo de ambiente de trabajo se les proporciona. Todos estos factores influyen en el funcionamiento correcto de una empresa y en su éxito.

Existen diversas variables que pueden determinar el factor humano y que repercuten directamente en su valor para la empresa. En general, incluye todos los aspectos relacionados con el comportamiento de los trabajadores en el entorno laboral. A continuación, se mencionan aquellas variables que determinan al factor humano:

- Habilidades y cualidades
- Educación
- Inteligencia
- Inteligencia emocional
- Ética profesional
- Habilidades sociales
- Personalidad

Lo anterior son elementos que permiten reconocer todas las aristas de estudio del factor humano dentro del contexto organizacional, considerar todas permite concebir de manera general que las personas son el elemento institucional cuya complejidad en la gestión implica un gran reto a los niveles jerárquicos superiores, sin embargo, la misma dinámica de la organización implica que el factor humano cada día logra más espacios dentro de las organizaciones.

La perspectiva futura del factor humano en las organizaciones toma como referente el hecho de que las personas en la actualidad buscan capacitarse de manera independiente, en estos momentos las universidades están copadas de jóvenes y adultos ávidos de actualización profesional y/o mejora en su desempeño profesional con la finalidad de romper los paradigmas existentes y ser esos factores de cambio que simplifiquen y/o coadyuven a la mejora en la organización.

El cambio reside en dos situaciones que se describen a continuación:

- a. Al contar con preparación que implique actualización, el factor humano desarrolla habilidades y competencias que le permiten proponer y desarrollar estilos de trabajo únicos y característicos que son elementos que diferencian los procesos de la organización y a su vez permiten a las personas concebir ese verdadero cambio que exige

de manera general el entorno globalizador y de manera particular la empresa en donde se desarrollan las citadas acciones.

- b. La empresa al reconocer que cuenta con factor humano capacitado, dispone de este factor al asignarle retos en donde se privilegia para los logros que las personas cuenten con esos elementos adquiridos en la capacitación continua y/o en la formación independiente, lo cual redundará en resultados de alto impacto en la organización.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Hasta este punto se ha hablado del origen o del elemento que da pie a ese cambio en las organizaciones que es precisamente la formación institucional o la formación independiente, sin embargo, la organización es un ente independiente y el factor humano es otro, aun cuando este último este inserto en el primero, por tanto, en este momento surge otro concepto, la comunicación efectiva, la cual se define de acuerdo con Quaranta (2019), como: “un factor crítico para el éxito, y por lo tanto, la aplicación de la información teórica contribuirá en gran medida al funcionamiento eficiente de los grupos y la tan buscada sinergia positiva”. De esta propuesta se tiene que la aplicación de la información teórica es el elemento de unión o punto de inflexión entre la organización y su problemática y la forma en que las personas, como agentes de cambio contribuirán a la solución de esos problemas mediante el uso eficiente y eficaz de los resultados de la formación y poniendo a disposición de la organización en general y de los procesos en particular, esos constructos que permitan satisfacer las necesidades de la institución.

CONCLUSIONES

Dentro de los elementos que confluyen en las funciones sustantivas de la organización, se identifican como imprescindibles a los recursos materiales, recursos técnicos, y sin lugar a dudas el factor humano, sin embargo, este último a parte de ser imprescindible es insustituible, con esta afirmación se rompe ese paradigma de que nadie es indispensable y todos son sustituibles, no obstante en los albores del siglo XXI esto no es así, si bien es cierto las personas, después de un proceso de capacitación pueden desarrollar todos las mismas acciones, actividades o procesos la forma particular en la que lo realiza una persona es muy diferente a como lo realiza otra, y esa característica es parte del cambio.

Sin lugar a dudas, la concepción que se tiene de las personas en el contexto de la administración ha evolucionado, ya no se visualiza como un recurso o elemento, sino como parte del capital de la organización, y ese empoderamiento, que es parte del cambio se da cuando las personas proponen alternativas de solución innovadoras, derivadas de su formación y con la finalidad de romper paradigmas que marquen diferencia y sean parte de las ventajas competitivas de la organización.

Es menester reconocer que se tienen avances significativos, algunos pueden afirmar que la inteligencia artificial puede mermar esos avances, aunque no se debe perder de vista que las TIC son una herramienta, pero no podrán ser sustitutos de la inteligencia emocional y constructos teóricos que poseen las personas.

REFERENCIAS

- Aliada Rebolledo, O. y Cofré Villegas, D. (2021). La evolución del concepto de Capital Humano y los desafíos para la Gestión Estratégica de Recursos Humanos en Chile. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología* – ISSN 0718-5693 – Edición no. 40 – abril 2021 (diciembre – marzo) – Universidad de Santiago de Chile, Facultad Tecnológica. Recuperado en 31 de julio de 2023, de <https://www.scielo.cl/pdf/gpt/v14n40/0718-5693-gpt-14-40-38.pdf>
- Díaz Pérez, M, de Liz Contreras, Y, y Rivero Amador, S. (2009). El factor humano como elemento dinamizador del proceso empresarial en la gestión de la información y conocimiento. *ACIMED*, 20(5), 42-55. Recuperado en 05 de agosto de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001100004&lng=es&tlng=es
- INDEED, (2023). ¿Qué es el factor humano de una empresa?. Recuperado el 05 de agosto de 2023, de: https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/factor-humano-empresa?utm_campaign=earnedsocial%3Acareerguide%3Asharedirectshare%3AMX&utm_content=Qu%C3%A9%20es%20el%20factor%20humano%20en%20una%20empresa&utm_medium=social&utm_source=directshare
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques* Vol. XXXI – N.º 1 – 2019 Artículo. Recuperado en 2 de agosto de 2023, de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>
- Quispe, G. (2022). Talento humano en la cuarta revolución industrial. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Continental, Arequipa, Perú. Recuperado en 31 de julio de 2023, de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11389/2/IV_FIN_108_TE_Quispe_Gonzales_2022.pdf
- Sumba-Bustamente, Y., Moreno-Gonzabay, P., y Villafuerte-Peñañiel, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818. Vol. 8, núm. 1. Febrero Especial, 2022, pp. 234-261. Recuperado en 1 de agosto de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Rojas, M. (2022). La capacitación del personal operativo y su relación con la productividad de una empresa manufacturera. Tesis. Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado en 1 de agosto de 2023, de <https://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/3532/1/RI006564.pdf>