

**UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES UNIANDES
QUEVEDO**



**GESTALENT: UNA ALTERNATIVA FORMATIVA PARA EL
DESARROLLO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LAS
PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DE CANTÓN QUEVEDO.**

Ing. Jorge Acurio Mgs

Dra. Lyzbeth Álvarez

Lcda. Magaly Cedeño Msc.

Ing. Baldramina Velázquez

jorgito_acurio@hotmail.com

lyzbetha6@gmail.com

magaly_cedeno@hotmail.com

bavg84@yahoo.com

QUEVEDO ECUADOR 2015

TÍTULO: GESTALENT: UNA ALTERNATIVA FORMATIVA PARA EL DESARROLLO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DE CANTÓN QUEVEDO.

TITLE: GESTALENT AN EDUCATIONAL ALTERNATIVE FOR THE DEVELOPMENT OF INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN THE COMMERCIAL SECTOR SAMES QUEVEDO CITY.

Resumen.

En el mundo actual el desarrollo de las organizaciones, la gestión del talento humano, el clima laboral, juegan un rol importante en las empresas a nivel mundial, a nivel regional y en los países, mientras a nivel local permite conservar y mejorar las buenas relaciones interpersonales en la PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo, respetando las políticas, constitucionales e institucionales. Lo anterior se inscribe en la **línea de investigación:** modelos de análisis y desarrollo del capital intelectual. En la presente investigación el **problema científico** a resolver es: ¿Cómo contribuir al desarrollo de la gestión del talento humano en las PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo?, a partir del empleo de los métodos de la ciencia tanto en el orden teórico como empíricos, estadísticos y matemáticos conlleva a **plantear el objetivo:** “Implementar una estrategia de gestión del talento humano para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en la PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo”. Como **resultado** se aporta el diseño de un Sistema de Gestión formativa laboral para el empoderamiento organizacional que posibilita estrategias de GTH para para establecer un buen ambiente laboral en las PMYES del Cantón Quevedo mediante las relaciones interpersonales.

Palabras Claves: Gestión del talento humano, PYMES, Satisfacción laboral, Relaciones interpersonales.

Abstract

In today's world development organizations, management of human talent, the work environment, play an important role in companies globally, regionally and within countries, while at the local level allows conserving and enhancing the good relationship interpersonal SAMEs in the commercial sector in Quevedo City, respecting the, constitutional and institutional policies. This is part of the research is related to the analysis models and development of intellectual capital. In this research the scientific problem to be solved is: How to contribute to the development of human talent management in the commercial sector SMEs Quevedo City, from the use of the methods of science, both theoretical and empirical order, statistical and mathematical leads to raise the target: "Implement a talent management to improve relationships in the commercial sector SAMEs Quevedo City". As a result the design of a system of labor management training for organizational empowerment that enables HTM strategies for establishing a good working environment in the SAMEs in Quevedo City through interpersonal relationships is provided.

Keywords: Human resource management, SAMEs, job satisfaction, interpersonal relations.

Introducción

En la actualidad las PYMES se han consolidado a nivel mundial como ente generadora de trabajos con esmero y esfuerzo y sobre todo enmarcado en un buen ambiente, manteniendo las buenas relaciones interpersonales, dinamizando el sector productivo nacional e internacional mediante una capacidad competitiva sin límites.

En nuestro país las PYMES para enfrentar los nuevos retos requieren iniciativas acorde a los cambios que el mundo actual vive como la tecnología, mano de obra calificada, producción a gran escala y recursos financieros que permiten establecer los objetivos, funciones, políticas y estrategias los mismos que conllevan a la toma de

decisiones y ventaja competitiva en el incremento de los procesos de comercialización hacia el exterior y las oportunidades de inversión.

En la PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo uno de los problemas es la falta de motivación hacia los empleados por parte de los empleadores lo que provoca pérdida de confianza e inestabilidad dentro del cumplimiento de sus actividades laborales.

Otro aspecto es la mala distribución de trabajos y actividades en las PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo la misma que influyen en el rendimiento y quejas constante de los empleados estableciendo pésimas relaciones interpersonales lo que afecta al clima laboral dificultando en crecimiento empresarial.

Un causa más es el poco personal e inestabilidad laboral en las PYMES ocasionando intransigencia en las relaciones interpersonales lo que agudiza el un clima laboral, provocando la pérdida del posicionamiento y crecimiento en el mercado local nacional e internacional.

Tomando en cuenta las causas y sus efectos se afirma que tener al personal no idóneo en el lugar indicado agudizando las relaciones interpersonales que se ven reflejados en un clima laboral lo que determina despidos, conflictos y demandas laborales.

El problema a resolver se concreta en: **¿Cómo contribuir al desarrollo de la gestión del talento humano en las PYMES para el mejoramiento de las relaciones interpersonales del sector comercial del Cantón Quevedo?** Lo que conlleva a plasmar como objetivo general: **“Implementar un sistema de estrategia de gestión del talento humano para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en la PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo”**.

Consideraciones teóricas sobre tema de estudio.

Para establecer una **definición sobre la categoría gestión del talento humano**, se precisa una exhaustiva revisión de autores, lo cual condujo a constatar las posturas de Chiavenato (2009), Bateman (2009), Balza (2010) y Dessler (2009), los cuales si bien es ciertos constituyen pilares fundamentales en esta materia todavía a juicios de esta investigación no revelan en su totalidad el objeto de estudio y esta categoría; por ello enunciamos la siguiente consideración: la gestión del talento humano es un proceso de interrelación e interacción en el cual se dinamizan las capacidades profesionales y humanas de los miembros de la organización con el fin de alcanzar los índices de desarrollo que la misma se ha planteado.

En este sentido es necesario de construir algunas categorías para entender el porqué de la definición antes expuesta. Ello conduce a tratar de entender la **estructura del órgano de gestión del talento humano** a través de la revisión de autores como Stephen Robbins (2009), Chiavenato (2009), López (2011), los mismos, si bien aportan elementos esenciales al análisis, relativos a los componentes, estructuras, relaciones y entramados que signan la arquitectura empresarial a nivel del pensamiento organizacional, todavía asumen una mirada que aunque sistémica, todavía no logra relevar los movimientos dialecticos que caracterizan a una realidad tan compleja lo cual conllevan a los investigadores a expresar que la estructura en las empresas permite a la gestión del talento humano dinamizar movimientos dialecticos en pro del desarrollo, crecimiento y pertinencia de la organización a partir de establecer políticas, generar proyectos contextualizados que singularicen los procedimientos que permitan llevar a cabo procesos administrativos de manera eficaz y eficiente que posibiliten alcanzar los resultados cuantitativos y cualitativos que empoderen al personal de la misma como agentes participativos y transformadores en este proceso.

Desde esta óptica los **procesos de gestión del talento humano** se basan en una profunda búsqueda de referentes teóricos que expliquen y conduzcan a valorar las conceptualizaciones que autores como Chiavenato (2009), Dessler (2009) y Eslava

(2011) señala que los procesos “son los enfoques estratégicos de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro”. A tenor de lo expuesto manifiesto las empresas en el proceso de GTH se basa en orientaciones estratégicas que ayudan en la dirección y creación valorando el nivel de preparación para que mediante el desarrollo de sus capacidades y habilidades evidencien resultados necesarios y competitivos en el entorno actual y futuro.

Desde nuestra consideración los procesos en la gestión del talento humano son un conjunto de estrategias, políticas y prácticas que generan un cúmulo de acciones empleando los conocimientos capacidades y destrezas en las actividades encomendadas, en función de resultados óptimos que permitan intervenir e inmiscuirse en el mercado competitivo alcanzando la misión pertinente.

En ese sentido, la planeación estratégica de la gestión del talento humano a partir de las teorías de autores como: Dessler (2009), DuBrin (2008), López (2006) (como fuente han determinado que son procesos de orientación encaminados a establecer el compromiso efectivo que permiten alcanzar los resultados esperados, para planificar a largo plazo mediante un análisis de FODA.

A partir de lo argumentado, con una buena planeación las empresas están en capacidad de actuar y cambiar su forma de proceder en un mercado competitivo, pues la **evaluación del desempeño humano** autores como: Chiavenato (2011), Newstrom (2011), Maristany (2012), expresan que es la dinámica para valorar y replanificar las actividades de los trabajadores en sus actividades diarias para la tomar decisiones en el cambio y posicionamiento empresarial.

Permitiendo el reconocimiento de la **habilidad para trabajar en equipo**, autores como: DuBrin 2008, Chiavenato (2009), ello se significa en el planteo de Bateman

(2009), que expresa que para trabajar en equipo contemplan responsabilidades desde valores y planteamientos comunes que permiten generar ideas innovadoras evitando errores en la toma de decisiones e incrementar la satisfacción laboral con la era del conocimiento mundializado mediante una comunicación eficiente, lo cual exigen cambios e innovaciones sustanciales para juntar a personas en equipos o células de producción y alcanzar el éxito planteado.

PYMES.- Después de este breve análisis se hace necesario enfocar la dinámica de las Py2mes como organización singular dentro del mundo empresarial con el interés de ver las conexiones entre las categorías antes expuestas y sus dinámicas. Para fundamentar la conceptualización de la definición de PYMES se han investigado las obras de autores como: Cardozo E. (2012), Álvarez (2009), que conllevan a los investigadores a expresar que las PYMES que es el conjunto de medianas y pequeñas empresas, con un número limitado de trabajadores, y su facturación es relativa, las mismas que permiten dinamizan el ente productivo, mediante la estructuración y coordinación de una serie de factores como capital y trabajo, permitiendo tomar como una unidad económica y de decisión que favorecerá el crecimiento, el espíritu empresarial, las inversiones y la innovación mediante las cooperaciones y las agrupaciones de empresas del sector.

Clasificación de las PYMES.- Una clasificación de empresas por tamaño (por volumen y por trabajadores):

Tabla #1 Clasificación de las PYMES

Clasificación	Ecuador	Europa (España)
Pequeñas	Puede tener hasta 50 obreros	Conformadas por menos de 50 trabajadores o un volumen de negocio inferior a los 10 millones de euros.

Medianas	Alberga de 50 a 99 obreros, y el capital fijo no debe sobrepasar de 120 mil dólares.	Dispongan de menos de 250 trabajadores o un volumen de negocio que no supere los 50 millones de euros
Microempresas	Emplean hasta 10 trabajadores, y su capital fijo (descontado edificios y terrenos) puede ir hasta 20 mil dólares.	Con menos de 10 trabajadores o un volumen menor a los 2 millones de euros.

Fuente: CAPEIPI, Guía de Servicios del Sector Gráfico 2008, <http://www.sri.gob.ec/de/32>

Autor: Los ponentes

Métodos y Herramientas

La investigación se ha desarrollado a partir del enfoque cuali-cuantitativo de la investigación científica desde una visión dialéctica que permite el empleo de diversos métodos generales particulares y específicos de la ciencia.

Los Métodos empleados en el presente trabajo investigativo son: **inductivo-deductivo** el cual se empleó en el desarrollo del trabajo teórico y de campo para la obtención de datos que conllevan a las posibles soluciones. **Método analítico-sintético.** Se basó en el posicionamiento de las diferentes teorías y en la interpretación de resultados. **Método sistémico.-** se fundamentó en la dinámica de los procesos de la investigación. Y como **herramientas de recolección de datos** se empleó la encuesta mediante el **cuestionario** el mismo que permite recopilar información para la aplicación de la estadística descriptiva.

Población y Muestra

En el trámite se requiere “el número de PYMES del sector comercial que funcionan en el cantón Quevedo”. Para establecer las PYMES, se ha utilizado la información de los niveles de ventas que reportan los contribuyentes en los formularios de impuesto a la renta. Esta variable forma parte de los criterios propuestos por la Superintendencia de Compañías, como son los montos de ventas, número de empleados o niveles de activo. De esta manera, tomando en cuenta el periodo fiscal 2013, se obtienen los siguientes datos sobre el número de sociedades y personas naturales, con domicilio fiscal el cantón Quevedo, dedicado a la actividad comercial:

Tabla #2 Número de PYMES del sector comercial.

Tipo	# de sociedades	# de personas naturales
Microempresas	44	1486
Pequeña Empresas	14	270
Mediana Empresas	26	38

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Finalmente, se indica que para la generación de reportes en que se desglosa información de casilleros de declaraciones o la recaudación por impuestos, por actividades económicas o por tipos de contribuyentes, el Servicio de Rentas Internas ha colocado en su portal web institucional (www.sri.gob.ec)

Muestra

Para hallar la muestra se la calcula con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{(E^2 * N - 1) + 1}$$

Lo que conduce a aplicar la encuesta a:

44 microempresa (sociedades)

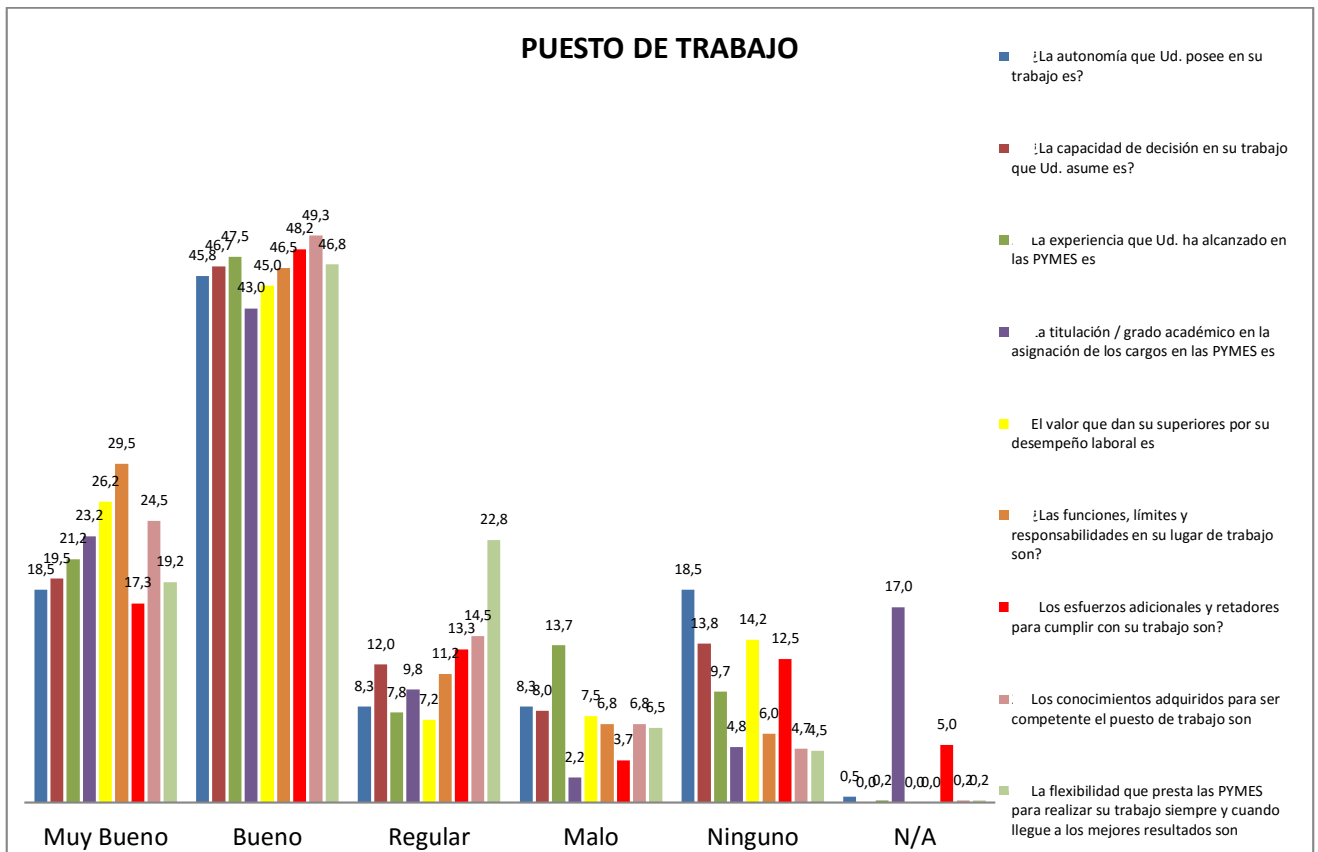
14 pequeñas empresas (sociedades)
26 medianas empresas (sociedades)
315 microempresarios (personas naturales)
161 pequeñas empresas (personas naturales)
38 medianas empresas (personas naturales)

De las encuestas aplicadas se obtuvieron respuestas favorables en un 44,89% para la gestión del talento humano, el 12,40% manifestó que es regular la gestión un 6,04% expresaron que es mala la gestión de talento humano que se realiza en las PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo.

Análisis de la Encuesta.

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta del proyecto de **GESTALENT: Una alternativa formativa para el desarrollo de las relaciones interpersonales en las PYMES del sector comercial de Cantón Quevedo.**

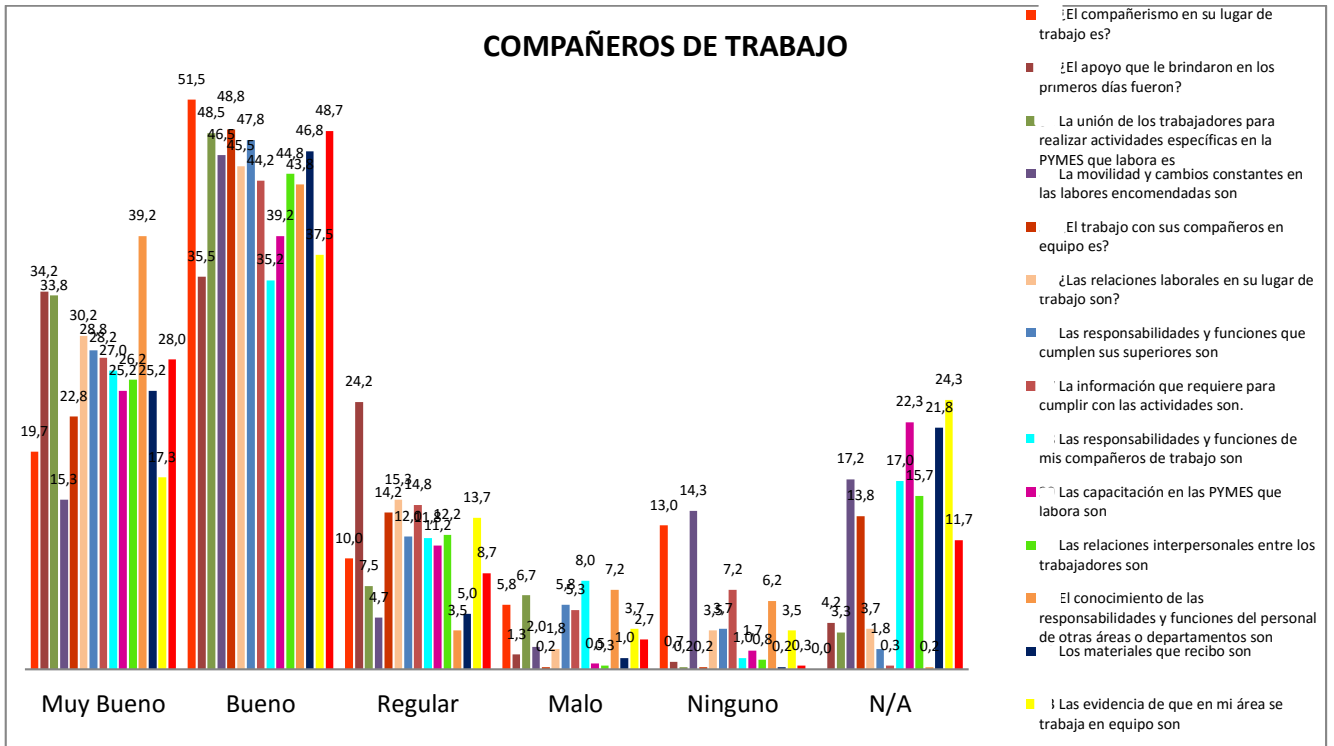
Gráfico #1 Puesto de Trabajo



Fuente: Investigación propia

Autor: Los Ponentes

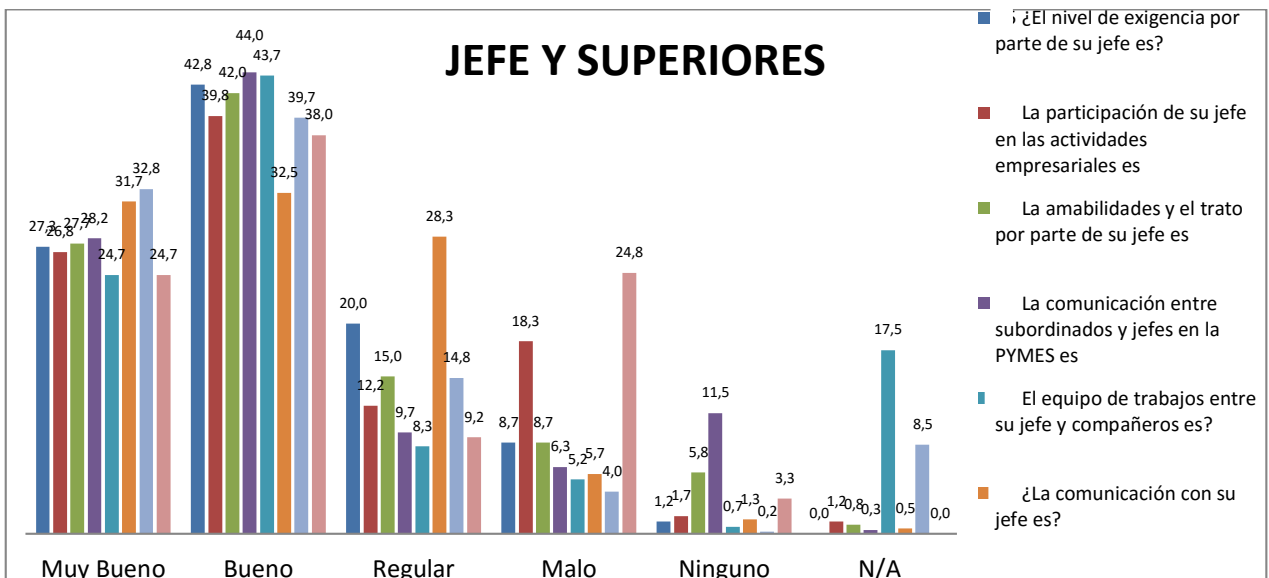
Gráfico #2 Compañeros de Trabajo



Fuente: Investigación propia

Autor: Los Ponentes

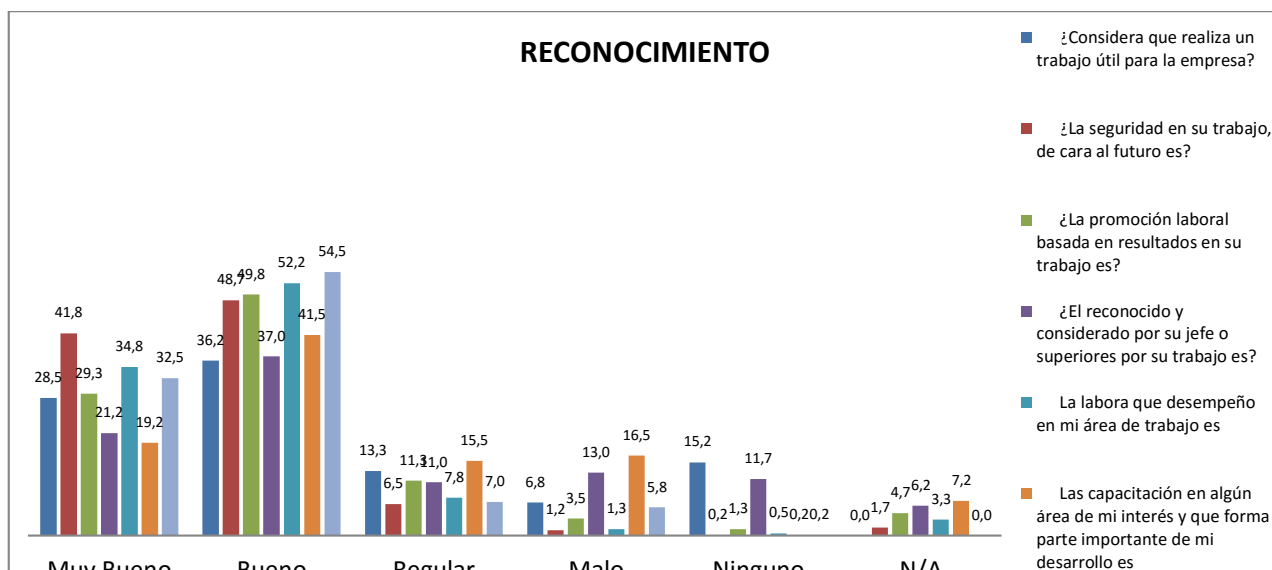
Gráfico #3 Jefe y Superiores



Fuente: Investigación propia

Autor: Los Ponentes

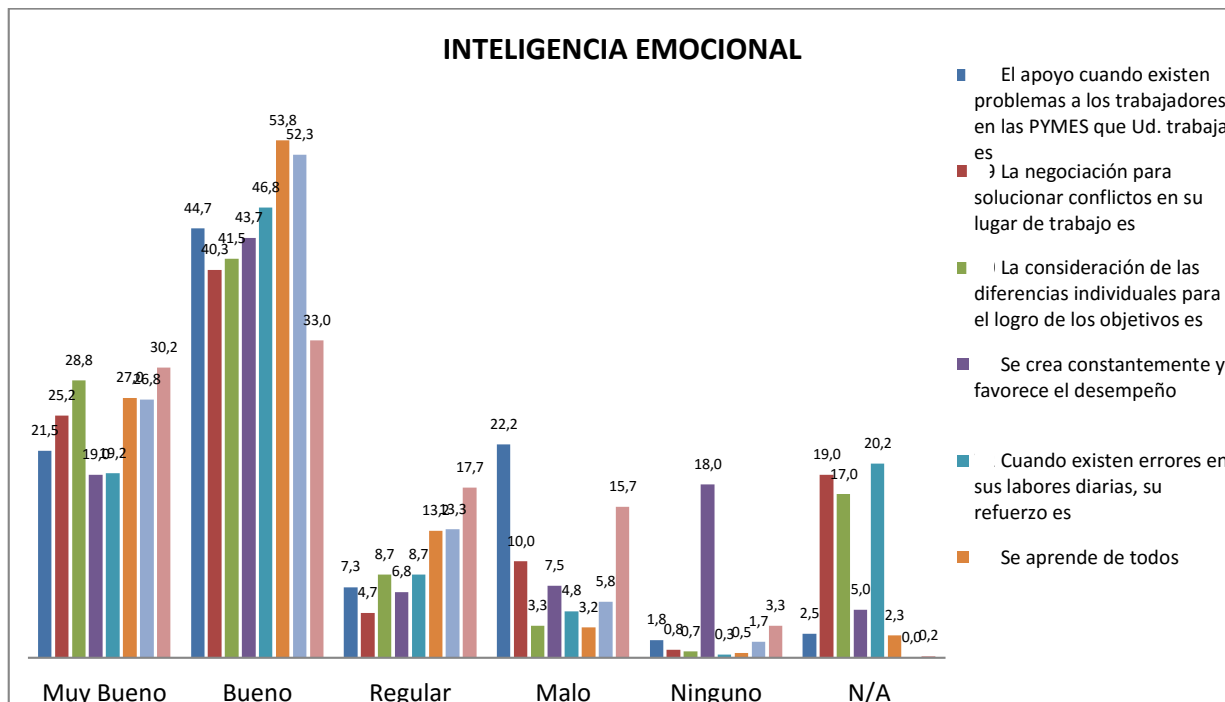
Gráfico #4 Reconocimiento



Fuente: Investigación propia

Autor: Los Ponentes.

Gráfico #5 Inteligencia emocional



Fuente: Investigación propia

Autor: Los Ponentes

RESULTADOS: Propuesta de transformación.

Se fundamenta en **el diseño de un sistema de gestión formativa laboral para el empoderamiento organizacional en las PYMES del Cantón Quevedo** como instrumento de capacitación y apoyo de trabajo para las pequeñas y medianas empresas quienes son los responsables de su ejecución. El propósito del sistema está en mantener las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, empleadores y clientes para la toma de decisiones actuales y futuras en un mundo competitivo.

Presentación

El Plan de Capacitación para el desarrollo de las relaciones interpersonales en la gestión productiva de las PYMES del Cantón Quevedo está enmarcada por semestre en dos años, el mismo constituye un instrumento estratégico de gestión del talento humano para mejorar de las relaciones interpersonales en la PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo.

Teniendo en cuenta, la necesidad de la preparación permanente a lo largo de la vida que debe tener el ser humano para generar cambios encaminados al desarrollo prospectivo del conocimiento, habilidades y destrezas se requiere de una dinámica para el diseño de un sistema de gestión formativa laboral para el empoderamiento organizacional en las PYMES del Cantón Quevedo

La misma se sustenta en una estrategia de gestión del talento humano para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en la PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo, contentiva de un sistema de acciones en diferentes etapas orientadas a lograr la integración de los trabajadores en la organización.

Entre las etapas de la estrategia propuesta se pueden distinguir acciones de capacitación para los trabajadores de las PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas pertinentes.

Objetivo General

- Capacitar a los trabajadores para la actualización e innovación tecnológica en la gestión productiva y eficiente de sus responsabilidades en los puestos de trabajo con el fin de impulsar las buenas relaciones interpersonales en la PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo.

Meta

Capacitar al 95 % de los trabajadores que labora en las PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo.

Las estrategias a emplear contiene un sistema de acciones encaminadas a:

- Desarrollar planes de actualización e innovación tecnológica en la gestión productiva para viabilizar los aportes mediante la experiencia e integración de los trabajadores en el desarrollo de actividades a través de acciones de socialización para contribuir a la identidad y el equilibrio en las PYMES en la satisfacción al cliente.
- Distribución de espacios para la actualización permanente de los equipos de cómputo en las PYMES facilitando el cumplimiento de sus actividades que permitan redimensionar puestos laborales para la integración de los trabajadores.
- Diseñar e instaurar un sistema de control y vigilancia sobre violencia de género, igualdad de oportunidades de género a la hora de ocupar un cargo en la PYMES.

- Diseñar programas de activación física y práctica deportiva para la participación de las PYMES en eventos culturales que permita fortalecer la autonomía y capacidad de decisiones en el desarrollo de las actividades cotidianas.

Acciones a Desarrollar.

Las acciones dentro del plan de capacitación se fundamentan en los contenidos a impartir, los mismos que permitan dinamizar y capitalizar a los asistentes sus conocimientos para fortalecer sus actividades y mejorar la calidad de servicio que las PYMES y la comunidad en la actualidad:

Temas de Capacitación

- **El uso de las tics en la gestión productiva de las PYMES del Cantón Quevedo.**
 - Las TICS en las empresas.
 - El impacto de las TICS en el desempeño de las PYMES
 - Las TICS como herramienta del sector empresarial.
 - Web 2 para empresarios.
 - Los blogs y el micro blogs.
 - Documentos en la nube.
 - Redes sociales.
 - Publicidad en línea
- **Relaciones Interpersonales**
 - Diferencias individuales
 - Comunicación interpersonal
 - Desarrollo de habilidades para trabajar en equipo
 - Solución de problemas y toma de decisiones en grupo
 - Relaciones interculturales y diversidad
 - Solución de conflictos con los demás

- Habilidades para satisfacer al cliente
- Cómo reforzar la conducta ética
- Manejo del estrés y productividad
- **Igualdad de género**
 - Pactos para la igualdad: hacia un futuro sostenible
 - Sistema de protección social avances y desafíos
 - Desigualdad horizontal y discriminación étnica
 - Políticas sociales diferenciadas

Técnicas

Talleres de Socialización con los trabajadores para viabilizar el aporte en la actualización e innovación tecnológica para la gestión productiva a través de un sistema estructurado de publicidad que permita exhibir afiches, trípticos de artículos, revistas, noticias sistemáticamente relacionados con las relaciones interpersonales para el desarrollo y actualización de conocimientos y equipamientos en las Pymes del Cantón Quevedo

Difusión del manual de funciones de cada departamento en las PYMES del Cantón Quevedo para sistematizar un plan de acción de distribución de espacios y actualización tecnológica en el desarrollo de las actividades en las PYMES del Cantón Quevedo.

Evaluación

Para analizar la evaluación se precisa tener en cuenta indicadores tales como: la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación que están inmersas dentro de las diferentes acciones:

- Aplicaciones de instrumentos técnicos y los métodos de evaluación seleccionadas en función de los criterios que se evalúan.
- Valoración de los participantes ante la formación, mediante los cuestionarios o entrevistas, tanto individuales como colectivas, discusión en grupo, informes de los participantes.
- Evaluación sistemática de los impactos del reordenamiento laboral en la eficiencia económica y la sociabilidad laboral.
- Verificación del cumplimiento de las acciones para mantener buenas relaciones interpersonales en las Pymes del Cantón Quevedo.

Recursos:

Humanos: Está conformado por los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: Magister en administración, contadores, psicólogos, entre otros.

Materiales:

- **Infraestructura.-** Las actividades de capacitación se centran en el campus universitario a partir del convenio con la Cámara de Comercio del Cantón Quevedo.
- **Mobiliario, equipo y otros.-** Contentiva de carpetas y mesas de trabajo, pizarra, material didáctico, equipo multimedia y ventilación adecuada.
- **Documentos técnico – educativo.-** entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, entre otros.

Financiamiento:

- El monto de inversión de este plan de capacitación, está financiada con ingresos propios presupuestados de la institución

Discusión.

Se realizó un seminario- taller con estudiantes de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) sustentados en dinámicas de las empresas PYMES en la ciudad de Quevedo creando un espacio de debate sobre la propuesta transformadora y sus alcances a la comunidad empresarial de la ciudad de Quevedo.

Se potenciaron encuentros con diversos actores del sector comercial del Cantón Quevedo presentando charlas sobre la temática.

Se socializaron a nivel de especialista del tema de la administración de empresas las estrategias y el plan de capacitación, con opiniones muy favorables sobre la propuesta transformadora.

Impactos:

- Se promueve el mejoramiento de las relaciones interpersonales en las PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo.
- Se eleva el nivel de rendimiento de los trabajadores para el incremento comercial en el Cantón Quevedo.
- Se optimiza la comunicación para la atención al cliente con respecto al mejoramiento de las relaciones interpersonales en la PYMES del sector comercial del Cantón Quevedo
- Se respetan los diferentes cargos y asignaciones de trabajos lo que conlleva al cuidado de la salud física y mental de los trabajadores para prevenir accidentes de trabajo.

Conclusiones.

De acuerdo a los estudios realizados en las PYMES de sector comercial del Cantón Quevedo se concluye que:

- El diagnóstico reveló la necesidad de la instrumentación de un sistema de gestión formativa laboral para el empoderamiento organizacional en las PYMES del Cantón Quevedo
- El sistema de gestión formativa laboral para el empoderamiento organizacional en las PYMES del Cantón Quevedo permite generar la propuesta innovadora para la gestión del talento humano que abre una puerta a la formación como instrumento de cambio y mejora, para orientar la política empresarial con tendencia cualitativa mediante el conocimiento y el aprendizaje como herramientas de progreso y competitividad en la dinámica empresarial incidiendo positivamente en el desarrollo del emprendimiento de los microempresarios del Cantón Quevedo.

Bibliografías

- ÁLVAREZ, Mariano, (2009). Manual de las micro, pequeña y mediana empresas, Deutsche Gesellschaft, Honduras.
- BALZA, A. (2010). Educación, investigación y aprendizaje: una herramienta desde el pensamiento complejo y transdisciplinario. Guárico, APUNESR.
- BATEMAN, Thomas S; Snell Scott. A. (2009). Administración liderazgo y colaboración en un mundo competitivo, Octava edición, McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A.
- Cardozo, E. (2012). La definición de PYME en América: Una revisión del estado del arte, XVI Congreso de Ingeniería de Organización. Vigo.
- CHIAVENATO, Idalberto, (2009). Gestión del talento humano, Tercera edición McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México
- CHIAVENATO, Idalberto, (2011). Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones, Octava edición, McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México
- DESSLER, Gary, (2009). Administración del personal, Décima primera edición, Prentice hall, México.

- DUBRIN, Andrew J. (2008), Relaciones humanas, Novena edición, Pearson Educación, México.
- ESLAVA, Edgar, (2011), Gestión del talento Humano.
- LÓPEZ, CH, Francisco Javier y COLS, (2011). Administración de recursos humanos en las PYME, Primera edición, Pearson Educación, México.
- LÓPEZ, Jerez Manuel, (2006). Lenguaje transparente relaciones interpersonales en la empresa, Primera Edición, Diseño y maquetación: Amando Fuertes, España.
- MARISTANY, Jaime, (2012). Tratado de recursos humanos, Tercera edición Prentice Hall Argentina, Recuperado de www.Freelibros.com.
- NEWSTROM, John W, (2011). Comportamiento humano desarrollo en el trabajo, Décima tercera edición, McGraw-Hill, México.
- ROBBINS, Stephen P. (2009). Comportamiento Organizacional, Décima Tercera Edición, Pearson Educación, México.
- <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1442/5/Capitulo%202.pdf>
<http://ambito-financiero.com/clasificacion-empresas-tamano-pymes-mipymes/>
- <http://www.sri.gob.ec/de/32>.