



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LA INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS Y TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN EN PLANES Y ESTRATEGIAS DE LAS EMPRESAS DE  
SERVICIOS LOCALES

FERNANDEZ VILELA YESENIA ELIZABETH

MACHALA  
2016



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LA INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS Y TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN EN PLANES Y ESTRATEGIAS DE LAS EMPRESAS  
DE SERVICIOS LOCALES

FERNANDEZ VILELA YESENIA ELIZABETH

MACHALA  
2016

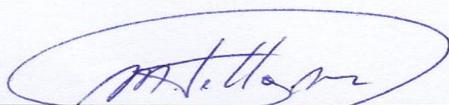
**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben JAYA PINEDA IDDAR IVAN, TELLO MENDOZA DAVID y PALOMEQUE CORDOVA INÉS DEL TRÁNSITO, en condición de evaluadores del trabajo de titulación denominada INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS Y TECNOLOGÍA Y INFORMACIÓN EN PLANES Y ESTRATEGIAS DE LAS EMPRESAS Y SERVICIOS LOCALES, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



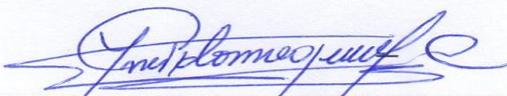
---

JAYA PINEDA IDDAR IVAN  
0702599861  
ESPECIALISTA 1



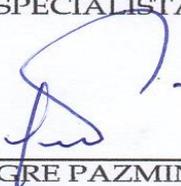
---

TELLO MENDOZA MARIO DAVID  
0702174806  
ESPECIALISTA 2



---

PALOMEQUE CORDOVA INÉS DEL TRÁNSITO  
0700832603  
ESPECIALISTA 3



---

MONTEALEGRE PAZMINO JOSE LUIS  
0700346810  
ESPECIALISTA SUPLENTE

Machala, 27 de septiembre de 2016

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** FERNANDEZ VILELA YESENIA ELIZABETH.pdf (D21119125)  
**Submitted:** 2016-07-19 17:35:00  
**Submitted By:** fernandezyesenia56@gmail.com  
**Significance:** 5 %

Sources included in the report:

<http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/247/233>  
<http://www.redalyc.org/html/851/85102508/index.html>

Instances where selected sources appear:

2

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, FERNANDEZ VILELA YESENIA ELIZABETH, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado LA INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EN PLANES Y ESTRATEGIAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS LOCALES, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

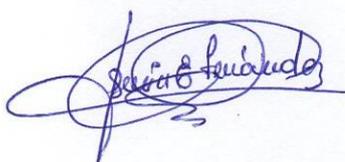
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 27 de septiembre de 2016



FERNANDEZ VILELA YESENIA ELIZABETH  
0703116715

## RESUMEN

En la actualidad las empresas de servicio aplican herramientas o conductores para mejora de la calidad como son las personas y la tecnología, involucrando la interacción de ambas hacia la atención eficiente y personalizada al cliente, generando ventaja competitiva al proveer al empleado con información y tecnología que necesitan para mejorar su desempeño, es decir productividad. El uso de la tecnología de la información ha tenido mayor hincapié en las estrategias empresariales debido a que está transformando el cómo operar las actividades, servicio y productos además de agilizar el trabajo, por tal razón representa una opción para el desarrollo de la organización, por eso requiere de una planificación y orientación en la inserción de los procesos administrativos, otro aspecto a mencionar es que ha permitido sistemas continuos de capacitación al personal, considerándose como mecanismo de planificación y toma decisiones estratégicas. Por otra parte la tecnología de información hace uso de base de datos y sistema de información que son implementados en los procesos administrativos para el alcance de los objetivos y constitución de ventaja competitiva, a consecuencia de esta información que debe manipular el talento humano se manifiesta bases de datos interconectadas para el almacenamiento de datos de gran complejidad que la organización considere relevante. Es por ello que el presente trabajo tiene como objetivo general analizar la interacción de la tecnología de información y las personas en los planes y estrategias para la satisfacción del cliente a través de entrevistas realizadas a empresas de servicio del cantón El Guabo.

**Palabras claves:** Calidad, personas, tecnología, planes, estrategias.

## ÍNDICE GENERAL

REPORTE DEL PLAGIO ACADÉMICO.....	2
RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
DESARROLLO.....	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	5
LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS PERSONAS EN PLANES Y ESTRATEGIAS DE LAS EMPRESAS.....	8
CONCLUSIONES.....	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	15

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se desarrolla una investigación de campo sobre las tecnologías de la información y la integración de las personas, lo cual involucra la gestión de automatizar los procesos; sin embargo la tecnología de la información es aquella que aporta optimización en los procesos; por eso permite mejorar la calidad del servicio y la productividad de la empresa.

Todas las empresas deben involucrar en sus procesos tecnología de información; lo cual sirven de búsqueda de datos que contienen sobre los clientes, lo cual es muy importante para la empresa; estos son conjunto de información acerca de los procesos que realiza la empresa y de los clientes, proveedores etc. Que gestionan; a pesar, de ser costoso su instalación, se debe considerar como inversión porque se va lograr la calidad y aumentar la rentabilidad de la empresa, siempre y cuando se administre adecuadamente los recursos y las herramientas, además que el personal se adapte a los cambios gestionados en la organización; porque la tecnología representa un cambio constante que debe estar relacionado en los planes donde se controle su uso y las respuestas que orienten hacia el alcance de los objetivos.

El problema que persiste en la tecnología de la información es el impacto que puede ocasionar a los empleados o a la empresa cuando no se gestiona de forma eficiente y eficaz, porque al empleado que no ha utilizado herramientas tecnológicas, no tendrá conocimiento de cómo ejecutar, por eso que las empresas capacitan a su personal brindándole las herramientas necesarias para que desarrollen eficientemente y el desempeño organizacional no se vea afectado.

En las empresas se desarrollan planes que integran a la tecnología de la información de donde se quiere llegar con este sistema implementado, el cual involucra establecer u orientar hacia una visión, objetivos, políticas etc., todo dependerá de los procesos que ejecute la empresa y donde debe estar preparada para los cambios, porque la tecnología

es un cambio que se da constantemente en la actualidad, y que son producto de innovación que forma parte de estrategias de las empresas que permite que se encuentre al frente de la competencia y son sistemas de automatización que brinda al cliente una optimización de tiempo y para la empresa de recursos, lo que incrementa es la atención del servicio que indudablemente en la actualidad están utilizando.

Del problema se desprende dos variables a estudiar, la primera es la tecnología de la información y las personas, la segunda variable es la relación o integración en planes y estrategias, que son fundamentadas y argumentadas de diferentes puntos de vista de autores descritos en este trabajo. Es por eso que el objetivo general del trabajo consiste en analizar la interacción de la tecnología de información y las personas en los planes y estrategias para la satisfacción del cliente a través de entrevistas realizadas a empresas de servicio del cantón El Guabo.

Se recolectan información de restaurantes, hoteles y bancos del cantón, a través de entrevista que supieran manifestar que cuando se implementa tecnología de información en los procesos, permite en la atención oportuna al cliente: lo cual también se involucra al personal en brindarles procesos a base de tecnología, lo cual se les ofrece las capacitaciones para que puedan manipular los sistemas informáticos.

Ahora bien, la estructura del presente es información referente a las variables y al caso práctico donde se menciona la tecnología de la información; y luego seguida de las conclusiones del trabajo.

## **DESARROLLO**

### **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

El origen de la tecnología de información fue acuñado por primera vez en el año 1958 por Leavitt Whisler; el cual describían que se componía de partes técnicas siendo el proceso rápido de gran cantidad de información que se plasman en las computadoras con el fin de tomar decisiones en cuanto a métodos matemáticos y estadísticos; mediante los programas del computador (Aguilar Barrientos M., Bustamante, & Cano, 2013)

Las tecnologías de la información facilitan los procesos de diseñar, implementar y control además incrementa la capacidad de resistir actividades interpersonales a través de desarrollos direccionados a las redes apoyadas en correos electrónicos, conferencias, entre otros; lo que permite mejorar el potencial generando un eficiente desempeño administrativo de la organización.

Saavedra & Tapia, (2013) determinan que el desempeño de la empresa es generado por el impacto de la tecnología de información que se ha involucrado en automatizar, acceder a la base de datos, costos y procesos de enseñanza; que influyen en las actividades a las cuales se dedica la empresa; se establece que se accede a la información pero importante y a costos bajo en tiempo oportuno, lo que permite toma decisiones a través de diferentes datos que procesa la empresa.

Ahora bien, los costos de transacción de información se basa en gestionar costos bajos; y los procesos de enseñanza en cuanto a las nuevas tecnologías que el personal debe ejecutar, por ello las empresas establecer capacitaciones continuas por el implemento de modelos de simulacion que optimizan y automatizan los procesos y recursos que dispone la empresa, haciendo que las empresas obtengan ventaja competitiva por poseer tecnologia que sus rivales no adquieren ni aplican.

Las tecnologías de la información se ha considerado la parte fundamental de procesos, siendo una herramienta de apoyo hacia la gestión empresarial, lo cual se constituye como estrategias que se direccionan en la competitiva e innovación; lo que le permite generar liquidez y solvencia a la orgnaización. Al implementar tecnologia de

información la empresa, a pesar de los costos altos que involucra, se considera la inversión porque esta herramienta se adapta a la estructura y procesos administrativos. (Gálvez Albarracín, Riascos Erazo, & Contreras Palacios, 2014)

El internet es sin duda alguna una herramienta virtual y medio de comunicación que utiliza las empresas, siendo estratégicamente competitiva con las cuales impulsa la rentabilidad; gracias al desarrollo de la tecnología es que se han beneficios y aumentado sus operaciones las organizaciones; por tal se plantean conjunto de oportunidades y amenazas que se enfocan en la tecnología adaptar a la estructura de la empresa; lo que ha generado la creación de nuevos paradigmas y modelos de simulación que propician la publicidad, operaciones, y atención al cliente; algunas denominaciones que utilizan el internet es dominar el mercado lo cual lo hacen al utilizar el comercio electrónico y medios de comunicación tecnológica. (Aldeanueva Fernández & Jiménez Quintero, 2012)

La relación que integra la empresa y el entorno se torna completo y uso de métodos que sirven de apoyo y exploración de diversos aspectos; por eso debe buscar la adaptación optima a las transformaciones o cambios presentes; lo que con lleva a la competitividad cuando implemente tecnología, de los cuales son uno de los cambios que están en constante desarrollo (Batista Matamoros, Díaz-Contreras, Velázquez Zaldívar, & Ronda Pupo, 2015); por ello se debe orientar la gestión del conocimiento que permita ejecutar las herramientas tecnológicas que actualmente todo proceso ejecuta en función a programas computarizados.

## **LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS PERSONAS EN PLANES Y ESTRATEGIAS DE LAS EMPRESAS**

En la actualidad existe un elevado número de trabajadores que poseen equipos informáticos en sus centros de trabajo, gracias a los cuales desempeñan sus tareas de una manera y rápida y eficiente. Existen centros de trabajo donde ciertos trabajadores no necesitan utilizar estos instrumentos tecnológicos porque la actividad que realizan no lo amerita.

A consecuencia de los cambios que se presentan en las organizaciones, las empresas optan por aplicar a sus actividades tecnología lo cual la entidad debe ser flexible y ágil a los cambios presentados; donde se involucra renovación de procesos a base de tecnologías de información, por tal razón es que se genera que todos los miembros tengan acceso a las herramientas para búsqueda, tratamiento, y utilización de datos, siendo un mecanismo de nuevos modelos de sistemas informáticos de gestión.

Las organizaciones crean tecnologías y las implementan, como medio de comunicación e incentivos hacia los empleados; ya que le permite formar parte de los cambios y además de ejecutar las prácticas que orienten a resultados eficientes; con el fin que tenga dominio a la tecnología que son de apoyo en la manipulación de ahorrar tiempo, ejemplo de ello se presentan los restaurantes donde el pedido se lo realiza en un sistema informático, y luego este, pasa al área de producción para la preparación al final contiene la cuenta detallada de la solicitado y valor total.

Las tecnologías de la información son únicas y con gran particularidad que apoyan al crecimiento y desarrollo de las personas o capital humano; orientada a obtener alto nivel de habilidades y conocimientos; mejoran e influyen en la situación económica del país, y brindan innovación, lo cual ofrece y produce ventajas competitivas a la empresa; es por eso que al poseer tecnología debe involucra y dar formación al talento humano que ejecutara aquellos procesos tecnológicos (Ahumada Tello, Zárate Cornejo, Plascencia López, & Perusquia Velasco, 2012), lo que concierne en disponer de personal con capacidades competentes que se encuentren aptos a los cambios, y se despliegue de la competencia mediante uso de estrategias competitivas; siempre y cuando conduzca ser inmune a las amenazas, sustitución, incontinencia de solventar la ventaja competitiva de la empresa (Máynez Guaderrama, Cavazos Arroyo, Torres Arguelles, & Escobedo Portillo, 2013).

La tecnología de la información esta vinculada con las personas, porque muchas de las veces el empleado de la empresa tambien accede al uso de la tecnología en cuanto a la optimización y ahorro de tiempo; por tal, el caso es que se emplean reducción de procesos o pasos en gestionar las actividades de la empresa, ejemplo de ello se da que en los almacenes se implmentan una herramienta que graba el código de la mercadería y la registra de inmediato al sistema, lo que implica que los datos que se llene de forma manual sean optimizados.

La innovación es uno de los recursos eficientes y motivadoras que lleva a la cima a la empresa, por eso que la implementación de programas sustentados bajo la tecnología de la información y la formación del capital humano o el empleado como parte de la tecnología, y desarrollo de la comercialización, siendo ambos considerados como factores centrales para la construcción de la innovación. Por consiguiente, (Ruiz Guerra, Martín López, & Molina Moreno, 2012), esto esta “generando ciertas descompensaciones en muchas cooperativas que han realizado importantes inversiones en tecnología y no están recibiendo unos rendimientos acordes con las necesidades financieras que les acucian” (p. 156).

Bessen, (2015) indica que la tecnología de la información ha gestionado cambios radicales especialmente en la fuerza laboral; ante la automatizaciones de procesos laborales mediante el uso de computadoras y programas ubicados dentro de ello; el hecho que la tecnología avance no da indicio a que se desempee el personal, a razón de que las máquinas ejecutan mas labores; ejemplo son los cajeros automaticos, donde se puede ahorrar o retirar el dinero. Sin embargo no todas las tareas se automatizan, asi entonces, es el caso de atención en cuanto a soluciones que no se pueden ejecutar a través de llamada telefónica donde no pueden ser cubiertas, los requerimientos de los clientes, es por eso que existe integración personal la relación del empleado.

La tecnología de la información esta estrechamente relacionada con las personas; por lo que es importante identificar la creación del conocimiento que se consolida gracias al conocimientos e inteligencia vinculada con la tecnología; ahora bien, los sistemas como herramientas de la tecnología son modelos de inteligencia que permiten producir conocimientos continuos.

No obstante; los conocimientos de las personas, en este caso de los empleados influyen en manipular la tecnología con el fin de promover y agilizar los procesos, lo cual sirven de base hacia la mejora de la gestión del conocimiento; facilitando el desarrollo de la empresa, y permitiendo que se esté controlando la operatividad de la organización.

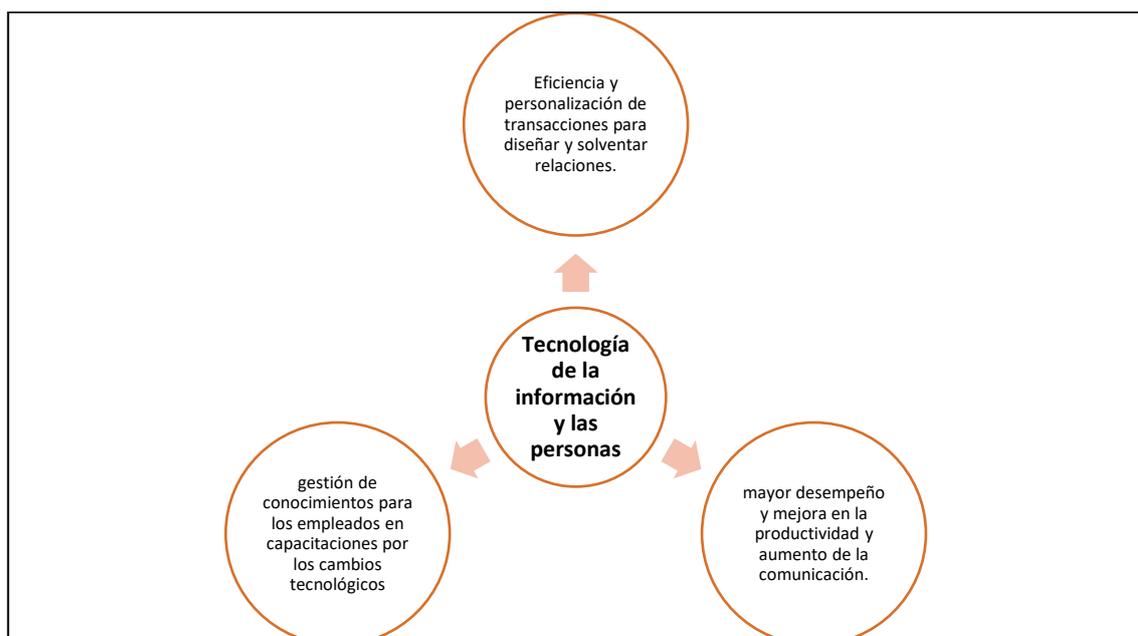
El conocimiento existe en la cabeza de las personas, promover y agilizar su generación son procesos que pueden apoyarse en tecnologías de manejo de información. Al investigar con respecto a las alternativas tecnológicas de apoyo a la gestión de conocimiento en las organizaciones, surge una diversidad de soluciones que facilitan el

desarrollo y control del ambiente empresarial y se relacionan con los diferentes dilemas asociados con la gestión del conocimiento (Díaz Rodríguez, 2013).

La integración de las personas y la tecnología de la información, gestionan en la planificación, organización, dirección y control, es decir comprende del proceso administrativo, donde toda empresa tiene que establecer planes sobre como llevar a cabo la tecnología en la organización y como hacer que el personal se involucre o pueda estar apta en la manipulación de los sistemas o herramientas a base de tecnología; ya que el plan es la guía hacia cumplir los objetivos.

La tecnología y las personas son complementos que gestionan a que la organización agilice sus procesos e influya en la optimización; sin duda alguna implementar tecnología de la información a la empresa es generar e impulsar estrategias ya que no todas las empresas aplican tecnología a sus procesos; por eso que se influye en ventaja competitiva; porque al considerarse como estrategia de innovación esta logrando que se optimicen recursos y se desarrolle la empresa, haciendo uso de la tecnología; siendo adaptada a las actividades de la organización que pueden ser programas que ejecuten procesos de atención al cliente, al vendedor, a la contadora, entre otros.

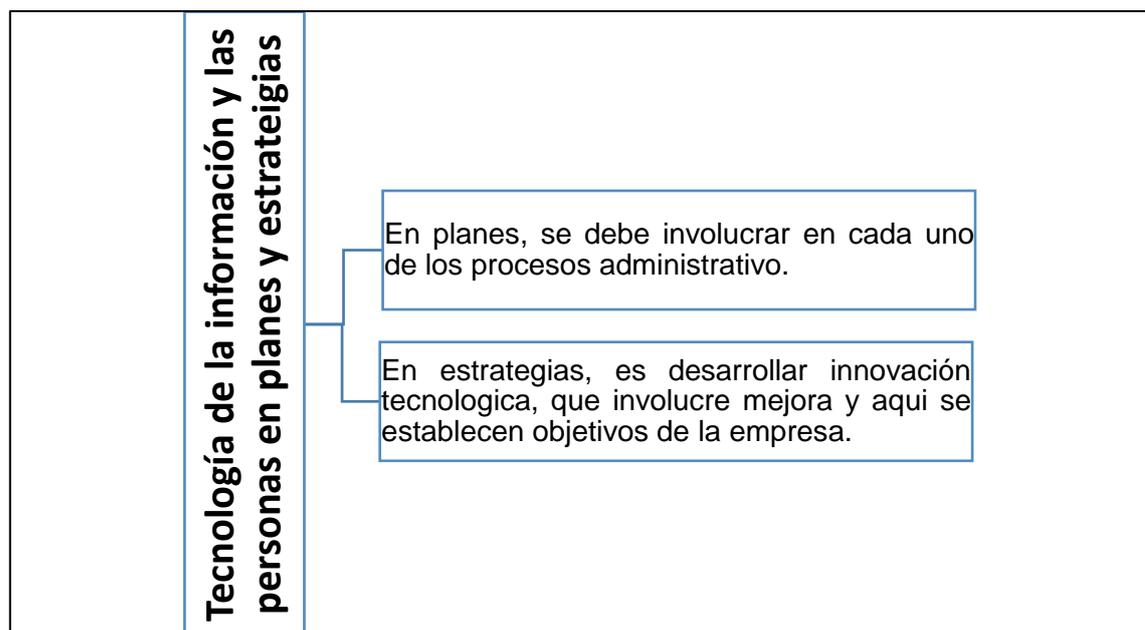
**Gráfico 1. Tecnología de la información y las personas.**



**Elaborado por: La Autora**  
**Fuente: Información del caso práctico.**

Para identificar las herramientas que se gestionan en las empresas y como logran que se integren las personas en este caso su personal o empleados, se estableció una entrevista con los gerentes de las empresas de servicio como restaurantes, hoteles y bancos, los cuales supieron manifestar que la tecnología que resguarda información relevante de su empresa, es relacionada con el empleado que ejecuta aquel proceso porque permite que mediante el capital humano gestione los procesos y además se encuentre en contacto con el cliente; al momento de ejecutar procesos donde se requiere atención inmediata a dudas o problemas, es por ello que se les capacita con las herramientas necesarias sobre cómo utilizar aquellos modelos de simulación (Tecnología de la información) para que puedan solucionar problemas y estar en comunicación con las personas aunque a veces no físicamente pero atenderá las llamadas, a pesar se cuenta con servicios donde la persona podrá ser atendido si en todo caso no se resolvió aquel problema o amerita que una solución donde el cliente debe estar presente.

**Gráfico 2. Tecnología de la información como estrategia e implementación de planes.**



**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Información del caso práctico.

En las empresas para que pueda el personal manipular las herramientas tecnológicas es necesario que cuente con capacitaciones sobre estos sistemas o herramientas que se implementen; donde se indique como ejecutarlos, es decir todo lo referente a su uso; lo que se estima es que la relación que vincula con los empleados, es la necesidad de

implementar formación en sus conocimientos acerca de la tecnología; donde dentro de este plan se contiene misión, visión, objetivos, y conclusiones.

El desarrollo de la empresa se ve notorio por la aplicación de las tecnologías y el contacto con los clientes que las personas o empleados han realizado, por identificar pasos, al contar con sistemas de información se logrará incrementar la productividad e ingresos; por eso que al recibir formación de cómo utiliza ayuda refrescar las habilidades y reforzar el propósito del trabajo.

Por lo tanto la tecnología de la información puede utilizarse para la mejora y crecimiento de las relaciones con los clientes; porque al permitir interactuar con el cliente, ejemplo llamadas telefónicas que actualmente utilizan las empresas en caso de los Hospitales que para separar turno se desarrolla mediante llamada telefónica; otro caso son los bancos que cualquier inquietud o problema se puede llamar y hablar con un asesor por cualquier inquietud que se tenga.

Por eso la tecnología de la información y las personas son parte de la estrategia que se gestionan en las empresas, y en los planes de la organización, al establecer en donde se quiere llegar y cómo hacerlo para obtener eficiencia en la productividad y administrar correctamente la gestión de calidad.

Existen algunas empresas que hacen uso de sistemas de información que en si son tecnología de la información, esto le ha permitido mantener contacto con los clientes y brindarles una ventaja de ahorro de tiempo porque mediante sistemas computarizados son la guía hacia la comunicación en cualquier lugar o momento que requiera el cliente, es por esto que a los empleados se le gestiona una serie de capacitaciones sobre la manipulación de las herramientas informáticas.

## CONCLUSIONES

Como conclusión se considera que las tecnologías de la información han evolucionado y han tenido la capacidad de ser herramientas que generan ventajas competitivas en las empresas; han permitido ser automatizados los procesos que se gestionan en las empresas y se ha adaptado las organizaciones a los cambios, que se han incurrido hasta la actualidad.

La tecnología de la información y las personas se relacionan porque hacen uso de estas herramientas o sistemas computarizados para mantener contacto con los clientes donde puedan satisfacer las necesidades de los clientes y atender las dudas o problemas que requieren; por eso existe un vínculo además que se interacciona con los empleados porque las empresas les brinda herramientas sofisticadas para que también se desempeñen con eficacia y eficiencia con el fin de optimizar tiempo y recursos.

La tecnología de la información y las personas en planes se gestionan en los procesos administrativos, porque influye en cada paso o proceso y áreas que laboran la empresa; donde se establecen el cómo, cuándo y dónde se podrá ubicar la herramienta, en que va ayudar y al personal ofrecerles capacitaciones para que ejecuten las maquinas; en cambio en las estrategias se direccionan a generar ventaja competitiva; porque influye en que la empresa desarrolla innovación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Barrientos M., S., Bustamante, L. F., & Cano, J. A. (2013). Uso y apropiación de la tecnología de información y comunicación: dos conceptos para la negociación internacional en organizaciones productivas. *Escuela de Administración de negocios*, No. 75, 56-69.
- Ahumada Tello, E., Zárate Cornejo, R. E., Plascencia López, I., & Perusquia Velasco, J. M. (2012). Modelo de competitividad basado en el conocimiento: el caso de las pymes del sector de tecnologías de información en baja California. *Intenacional administración y finanzas*, Vol. 5, No. 4, 13-27.
- Aldeanueva Fernández, I., & Jiménez Quintero, J. A. (2012). Las tecnologías de la información y la comunicación en las pymes turísticas andaluzas: una perspectiva estratégica de clúster. *Cuadernos de Ciencias Económicas Y Empresariales* (62), 37-48.
- Batista Matamoros, C. R., Díaz-Contreras, C. A., Velázquez Zaldívar, R., & Ronda Pupo, G. A. (2015). Alineación entre toma de decisiones y gestión del conocimiento. El caso de las empresas relacionadas con el negocio del turismo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 23(4), 540-555.
- Bessen, J. (2015). Trabajo y Tecnología. *Finanzas y desarrollo*, 16-19.
- Díaz Rodríguez, L. V. (2013). Gestión del conocimiento y tecnología de información y comunicaciones. *Revista EAN*, (58), 41-60.
- Gálvez Albarracín, E. J., Riascos Erazo, S. C., & Contreras Palacios, F. (2014). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. *Estudios Gerenciales*, Vol. 30, 355-364.
- Máynez Guaderrama, A. I., Cavazos Arroyo, J., Torres Arguelles, V., & Escobedo Portillo, M. T. (2013). Las capacidades de la empresa para personalizar su producción y reconfigurarse de forma interna: ¿influyen su desempeño operativo y su ventaja competitiva percibidos? *Internacional administración y finanzas*, 6(7), 47-65.
- Ruiz Guerra, I., Martín López, V. M., & Molina Moreno, V. (2012). Los intangibles del Aceite de Oliva como ventaja competitiva. *Intangible Capital*, 8(1), 150-180.
- Saavedra García, M. L., & Tapia Sánchez, B. (2013). El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas. *Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 10 (1), 85-104.