

## GESTIÓN DE LAS PERSONAS: ENSAYO

### TIC para el desarrollo de las Competencias Laborales

ICT for development of Job Skills

Edición Nº 25 – Mayo de 2016

Artículo Recibido: Noviembre 09 de 2015

Aprobado: Abril 25 de 2016

#### AUTORA

Sugey Martha Issa Fontalvo  
Ingeniera de Sistemas, especialista en Docencia Universitaria, Magíster en Telemática.  
Doctorando en Ciencias mención Gerencia  
Líder SENNOVA – Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena - SENA  
Regional Magdalena.  
Santa Marta, Colombia.  
Correo electrónico: sissa@sena.edu.co

#### Resumen

La gestión empresarial se ve ajustada a los constantes cambios que generan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las organizaciones, lo cual se presenta como una condición predominante en el desarrollo cognitivo de los trabajadores. Estos cambios han provocado renovaciones en las habilidades del personal que las empresas requieren para desempeñar sus cargos laborales, debido a que el uso de herramientas basadas en TIC permiten el manejo eficiente sobre la captura, procesamiento, almacenamiento, difusión y transferencia de la información. De acuerdo con Martínez (2009), éste argumenta que *“el ritmo imparable de los avances tecnológicos en las nuevas formas de comunicar e informar representa un impulso constante y provocador ante el que irremediablemente sucumbimos”*. Es por ello, por lo que existe la necesidad de adquirir nuevos conocimientos y las competencias requeridas para dar respuesta a las intensas transformaciones económicas y sociales que producen las nuevas herramientas tecnológicas y la compleja globalización en un

contexto económico y cultural. Con relación a lo anterior, se presenta esta reflexión como punto de apoyo para reconocer que el uso y apropiación de las TIC permiten a los directivos y trabajadores gestionar de manera eficiente la información, dado que ésta se considera como el mayor recurso que dispone toda organización.

**Palabras Clave:** TIC, Competencia Laboral, Empresa

### **Abstract**

Business management is adjusted to the constant changes generated by Information and Communication Technologies (ICT) in organizations, which comes as a prevailing condition in the cognitive development of workers. These changes have resulted in renovations in staff skills that companies require to perform their job titles, because the use of ICT-based tools allow the efficient handling of the capture, processing, storage, dissemination and transfer of information. According to Martinez (2009), he argues that *“the unrelenting pace of technological advances in new forms of communication and information represents a constant and provocative impulse before which inevitably succumb”*. That is why, so there is a need to acquire new knowledge and skills required to respond to the intense economic and social changes that produce new technological tools and complex globalization in economic and cultural context. With regard to the above, this reflection is presented as a fulcrum to recognize that the use and appropriation of ICTs allow managers and employees to efficiently manage the information, since it is considered as the greatest resource available to any organization.

**Keywords:** ICT, Job Skills, Company

### **Introducción**

Las organizaciones empresariales, en aras de contribuir con el desarrollo local, regional y nacional en cuanto a la implementación de estrategias tecnológicas capaces de fortalecer procesos internos y externos de procesamiento de información que brinden resultados eficaces y oportunos, han optado por la vinculación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), que robustecen la capacidad de procesamiento

permitiendo mayor desempeño en el desarrollo de sus actividades y permitiendo ser competitivos frente a los grandes retos universales de eficiencia y productividad.

A partir de lo anterior, las empresas requieren un tipo de personal adecuado que pueda destacarse eficientemente en el manejo de los recursos tecnológicos que disponga la organización con el ánimo de intensificar la productividad de éstas. En este sentido, existe aún disyuntiva alrededor de lo que el empleador necesita para el manejo de las herramientas tecnológicas y el saber hacer de las personas para manipular éstas tecnologías.

Las empresas requieren personal competente capaz de consolidar el desarrollo de la actividad laboral que día tras día se ejecuta a través de recursos tecnológicos que a su vez disminuye la brecha digital y generan valor agregado a las distintas regiones del país.

Cabe destacar que, desarrollar competencias en TIC permitirá incrementar la capacidad de las personas y generar valor agregado a la sociedad, enriqueciendo la idoneidad para gestionar información e integrar herramientas y aplicaciones.

Por otro lado, en Colombia, a través del programa de transformación productiva del gobierno nacional, liderado por Bancoldex y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2013), y en aras de fortalecer el aparato productivo colombiano, de aprovechar las oportunidades que surgen de los acuerdos comerciales, y, de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, se presentan políticas públicas en función del fortalecimiento, promoción e innovación, que logren mejorar la competitividad y productividad sectorial en el que las Tecnologías de la Información y de la comunicación se destacan como uno de los sectores estratégicos para el desarrollo económico del país.

En este sentido, las competencias básicas en TIC deben ir más allá, deben enfocarse en las posibilidades laborales del país y desarrollar currículos acorde con las necesidades del sector, que transforme conocimientos en habilidades que impliquen funcionalidades contextualizadas, en razón que la innovación y la tecnología son tópicos de evolución incesante y además, las competencias básicas consideran los

saberes y las destrezas que todos los aprendices deben alcanzar de acuerdo a los propósitos de la enseñanza obligatoria.

Según Vein (2013), director de Innovación para el Desarrollo Mundial de las TIC del Banco Mundial, las TIC están influyendo en el empleo tanto por tratarse de una industria que crea puestos de trabajo como por ser una herramienta que permite a los trabajadores acceder a nuevas formas laborales, de una manera novedosa y más flexible. De la misma manera, las oportunidades de empleo emergentes que posibilitan las TIC son importantes porque los países de todo el mundo tratan de crear más y mejores puestos de trabajo, lo que tiene implicaciones económicas y sociales positivas para los trabajadores y la sociedad.

De otra parte, en Colombia, el Plan Nacional Decenal de Educación, PNDE, 2006-2016, contempla la necesidad de garantizar un sistema articulado y coherente en sus diferentes niveles de formación, que responda a las exigencias socioeconómicas, políticas, culturales y legales del país, y tenga en cuenta la formación de competencias laborales en tecnologías de información y comunicación (TIC), entre otras.

Por consiguiente, las competencias laborales en TIC deben desarrollarse en torno a las exigencias nacionales y regionales a fin de impulsar las empresas y; por otro lado, disminuir la brecha digital que pone en riesgo el desarrollo de las regiones y del país. La alfabetización digital es una iniciativa para el progreso de las regiones ya que, en la realidad mundial se intensifica cada día el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y la gestión de información, recursos imprescindibles de una organización.

### **Las TIC en la Sociedad**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han tenido un impacto relevante en la sociedad debido a que han transformado la manera de ejecutar cada acción del ser humano. Partiendo de una definición, las TIC se consideran todos aquellos recursos y herramientas que gestionan, procesan, administran, almacenan, transmiten y comparten la información por medio de bases tecnológicas. Hoy en día, las TIC y sus diversas aplicaciones tecnológicas presentan recursos para apoyar cada

actividad realizada por el hombre con total eficiencia, calidad, exactitud y disminuyendo el nivel de incertidumbre. De igual manera, Internet ha sentado las bases para la evolución y constantes inclusiones de nuevos aportes al desarrollo tecnológico de la sociedad.

Para el Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa (2004), la tecnología ha sido desde siempre uno de los motores del desarrollo de las sociedades, y en la actualidad la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías del sonido y la imagen tienen un papel relevante en este sentido. La combinación de estas tecnologías básicas dedicadas al proceso y a la transmisión de la información, y la tendencia a codificar todo tipo de información (textual, sonora, icónica y audiovisual) mediante códigos numéricos binarios, da lugar a otras tecnologías tan paradigmáticas en el mundo actual como son la radio y la televisión digital, la telemática y el multimedia. Todas ellas constituyen las TIC, Tecnologías de la Información y la Comunicación.

De esta manera, las TIC son consideradas como el soporte que brinda la posibilidad de acceder, procesar y transmitir la información a partir de elementos que facilitan los procesos e incrementan y generan valor agregado a los resultados obtenidos.

Por otro lado, el mismo instituto indica que las principales aportaciones de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las actividades humanas se concretan en el hecho de facilitar la realización de diversas tareas que requieran investigación, búsqueda, análisis y selección de información relevante, o bien un determinado proceso de tratamiento de los datos o de la información y, cada vez de forma más nítida, se imponen como un instrumento para la comunicación virtual con otras personas.

Es así que, de acuerdo con lo anterior, las TIC se visualizan como un elemento que posibilita un fácil y rápido acceso a todo tipo de información, aplicaciones que realizan tareas de manera ágil y confiable, se presentan diferentes formas para una comunicación activa y dinámica desde cualquier destino, el procesamiento de los datos se realiza en mayor proporción y en menor tiempo y espacio, proporciona mayor

interactividad entre los usuarios y cada vez existen múltiples formas de almacenamiento y difusión de mayor volumen de información en recursos de simple y fácil acceso.

Según Hernández (2008) citado por Ahumada (2013), las TIC son un factor principal en el desarrollo de la nueva economía global y en la producción de cambios rápidos en la sociedad. En el ámbito educativo ellas contribuyen a la transformación de los procesos de enseñanza y aprendizaje de una manera crucial y cada vez más al alcance de todos los estudiantes.

A partir de lo anterior, es importante señalar que los contenidos universitarios basados en competencias TIC tienen una trascendental participación en el proceso de aprendizaje en el que la significancia presente gran valor. En atención a los nuevos contextos en los que las empresas participan hoy en día, los contenidos educativos deben estar adaptados para que a través de los medios tecnológicos se pueda adquirir el conocimiento que corresponda, sin ser la tecnología el fin sino la herramienta para un aprendizaje integral.

De otra parte, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (2014), una evaluación sobre la adopción de las TIC en diferentes sectores muestra que las transacciones electrónicas están creciendo en todas las regiones, si bien existen diferencias significativas entre una región y otra, y en función del tamaño y la ubicación de las empresas: las pequeñas empresas y las microempresas están mucho menos conectadas que las grandes empresas, y las empresas rurales están menos conectadas que las empresas urbanas. Además, no todas disponen de acceso de banda ancha, lo cual es fundamental para que las empresas puedan realizar transacciones electrónicas y aprovechar plenamente las posibilidades que ofrecen.

### **Competencia TIC**

Según la Universidad de Murcia (2011), para comprender y funcionar bien en este mundo, los individuos necesitan, sobre todo, dominar las tecnologías cambiantes y comprender enormes cantidades de información disponible. Los mercados de trabajo se caracterizan por que la tecnología avanza más rápido que las habilidades de la gente y aunque no se sabe con seguridad hacia donde nos llevará esta tecnología en un futuro,

sí que es una realidad que el ordenador es la tecnología clave y por tanto es necesario apostar por el desarrollo de habilidades en este sentido.

A partir de lo anterior, se puede destacar que las competencias TIC, a propósito de determinarse como un concepto complejo, también es de interés clasificarlos desde diferentes puntos de vista, por un lado, se puede abordar desde una perspectiva tecnológica, en la que se podría enfatizar sobre competencias digitales o informáticas, y, por otro lado desde un aspecto comunicativo, en el que se podría orientar alrededor de las competencias informacionales o competencias para el tratamiento de la información.

Según la Comisión Mixta CRUE-TIC y REBIUN (2012), el concepto de competencia informática se presenta como el conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que capacitan a los individuos para saber cómo funcionan las TIC, para qué sirven y cómo se pueden utilizar para conseguir objetivos específicos.

En adición a lo anterior, Mon y Cervera (2013), establecen que la competencia informática, es entendida no sólo como las habilidades, conocimientos y actitudes hacia con las tecnologías de información y comunicación TIC, sino también por su aplicación efectiva y crítica frente a un propósito determinado configura una de las principales competencias clave del siglo XXI.

Es por esto que, las competencias informáticas hacen referencia a las habilidades que, dentro del contexto de las aplicaciones digitales, las personas desarrollan para satisfacer las necesidades de información y comunicación; y que de igual manera, permite que los usuarios que presentan este tipo de competencias, se apropien de las tecnologías para obtener los resultados esperados.

Concretando un poco más y partiendo de lo expuesto por la European Computer Driving Licence (2015), encontramos que las habilidades y conocimientos necesarios para la adquisición de la competencia informática hacen alusión al ordenador y sus periféricos, a partir del cual los usuarios son capaces de identificar y entender los componentes principales del ordenador, conociendo y trabajando con periféricos de diferente nivel de complejidad y funcionalidad. Asimismo, hace referencia a los

programas, en el que los usuarios que presentan esta competencia saben instalar y configurar las aplicaciones más comunes y conocen los principales programas a utilizar en cada ámbito temático; y por otro lado, el conocimiento sobre Internet en el que se hace necesario saber acceder a la red, conocer los recursos disponibles a través de Internet, buscar y navegar eficazmente y conocer los beneficios y los riesgos de la red.

Por otro lado, las competencias TIC desde el punto de vista informacional, la Comisión Mixta CRUE-TIC y REBIUN (2012), las define como conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que capacitan a los individuos para reconocer cuándo necesitan información, dónde localizarla, cómo evaluar su idoneidad y darle el uso adecuado de acuerdo con el problema que se les plantea.

Por lo anterior cabe destacar que, la competencia informacional se presenta como un complemento de la competencia digital o informática para alcanzar niveles competitivos hacia la utilización de las TIC, debido a que la información se considera la base fundamental de los procesos de búsqueda, acceso, almacenamiento y distribución de resultados.

De la misma manera, presentar la competencia informacional al mismo tiempo que se presenta la competencia informática o digital, eleva el nivel de eficiencia y productividad en las empresas que dispongan este tipo de personal, debido a que los términos de respuesta se presentan de manera ágil y oportuna, incrementando de igual manera, la satisfacción de los usuarios de la información.

### **Influencia de las TIC sobre el concepto de Competencia Laboral**

Según Artífice Innovación (2015), las competencias que posean los individuos de una sociedad tanto a nivel individual como colectivo, son los verdaderos cimientos de la competitividad y capacidad de bienestar de una sociedad; así mismo, determinan la capacidad de agregación de valor de esa sociedad, y, aún más, hacen que las determinadas competencias se conviertan en una buena medida del éxito que cada individuo puede tener en su mercado laboral. Por ello, las sociedades promueven tanto



las competencias que identifican como relevantes, como el que éstas sean usadas de manera valiosa en sus sistemas de agregación de valor.

Por lo anterior, es menester precisar que, todo perfil competitivo en una sociedad se considera indispensable para incentivar hacia los cambios económicos y sociales, apoyando conjuntamente el desarrollo de poblaciones con bajas capacidades, a través de programas de capacitación que disminuyan las tasas de desempleo y fortalezcan el crecimiento económico de las regiones.

Para Ahumada (2013), el foco está puesto en formar personas que puedan pensar por sí mismas y aprender tanto de forma personalizada como en colaboración con otros y, en ello las TIC tienen un rol esencial que no debemos desestimar.

Es destacable que, las habilidades tecnológicas del personal redundan en la capacidad que puedan tener las sociedades para competir en un mundo globalizado y con mercados altamente exigentes. De ahí que, las TIC han de convertirse en conocimiento asistido a través de herramientas que aumentan la capacidad de productividad en la labor profesional de las personas.

De esta misma manera, Vargas (2009) contempla que, son dos los principales ámbitos en los que las nuevas tecnologías han impactado en el trabajo humano. El primero tiene que ver con su incidencia en la configuración de las organizaciones y el segundo toca con los perfiles de competencia.

Con relación a lo anterior, la influencia tecnológica en el desarrollo laboral de las personas facilita la misión de las organizaciones; en amplio sentido, se puede extender el trabajo colaborativo, afirmando aún más el concepto de competencia laboral. Son las TIC las que apoyan esta actitud de colaboración en línea que permite a su vez, fortalecer el desempeño del equipo de trabajo y aumentar el compromiso laboral.

Es importante destacar que, el desarrollo de las competencias TIC para el desempeño laboral se contextualiza bajo un ambiente de aumento de conocimiento fundamentado en la eficiencia de la información, que a su vez, permite la continua capacidad de

aprendizaje permanente que favorece la productividad de las organizaciones, creando y cultivando una cultura hacia la innovación y el emprendimiento.

Según la Corporación Colombia Digital (2013), entre las conocidas como habilidades del Siglo XXI, necesarias para lograr una adecuada inserción al mundo laboral actual, se destacan dos grandes grupos relacionados con las competencias de aprendizaje e innovación (pensamiento crítico, comunicación, colaboración y creatividad), y con el manejo de información, medios y tecnologías, todas ellas permiten a las personas integrarse laboralmente y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) resultan ser no solo herramientas de trabajo sino también un interesante ámbito de desarrollo profesional. Asimismo, indica que quienes han recibido formación tecnológica, técnica o profesional en áreas relacionadas con el sector TI, cuentan con las habilidades pertinentes para afrontar los desafíos del mundo contemporáneo.

Por otro lado, Chacón (2013), manifiesta que el desarrollo, la competitividad y la permanencia de las empresas en una economía global, altamente tecnificada, cambiante, compleja y basada en el conocimiento demanda gente con mayores cualificaciones profesionales y competencias informáticas para intercambiar información y conocimientos. En este entorno, la formación continua de los trabajadores tiene un rol preponderante para incrementar los niveles de productividad y el crecimiento económico, social y cultural de las organizaciones.

En este sentido, es claro que en esta Sociedad del Conocimiento es indispensable contar con recurso humano que presente las suficientes capacidades para desenvolverse en un mundo con alto grado de información. Asimismo, aparte de presentar el dominio tecnológico, el recurso humano debe ser capaz de hacer uso crítico, racional y responsable de la información, pues lo importante está en aprender a convertir la información en conocimiento.

## **Conclusiones**

Es preciso que para incursionar y encajar de la mejor manera en el mundo laboral en el que nos encontramos hoy, las personas presentan la necesidad de apoderarse del

entorno tecnológico cambiante y del conocimiento para administrar tan profusa y robusta información que en esta era nos rodea.

El ambiente laboral moderno se atañe a un entorno donde la tecnología camina a pasos agigantados, por lo que el recurso humano que se contrate debe ser desafiante ante estos nuevos retos tecnológicos basados en la eficiencia de los procesos y el aumento de la productividad.

A su vez, el escenario globalizado ha traído consigo la competitividad y el desarrollo donde las empresas tienen que comprar el tiquete de permanencia, lo que implica mayor capacidad y conocimiento del personal, y que las competencias informáticas apoyan para alcanzar mejores técnicas de productividad y crecimiento económico y social.

De acuerdo con Llamosas (2012), existen una serie de factores dados en los mercados de las economías mundiales que, de modo progresivo, han producido una reestructuración de las jerarquías económicas, así como de la estructuración y organización de las mismas. Por lo tanto, la flexibilidad del entorno se convierte en una demanda cada vez más acusada, a la vez que los factores, tanto de carácter económico como social, comienzan a verse involucrados en una sociedad cada vez más globalizada.

No se puede descartar que, las tecnologías de la información y comunicación han influido en la reestructuración de las empresas y han sido determinantes en la reorganización de nuevos mercados, permitiendo la eliminación de barreras geográficas donde la información y la comunicación puede fluir continuamente, por lo que un personal dispuesto y capacitado en TIC facilitará el acceso a nuevos escenarios empresariales.

### **Referencias Bibliográficas**

1. Martínez López, Francisco José. 2009. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las competencias básicas en educación. Revista Espiral.

- Cuadernos del Profesorado. Vol. 2, Nº 3. España. Págs. 15 -26. Fuente: [www.cepcuevasolula.es/espinal](http://www.cepcuevasolula.es/espinal) (Consultado el 23-10-15).
2. Bancoldex y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2013. Programa de Transformación Productiva. Gobierno de Colombia. Fuente: [http://www.procolombia.co/sites/default/files/Presentación\\_PTP\\_General\\_0227.pdf](http://www.procolombia.co/sites/default/files/Presentación_PTP_General_0227.pdf) (Consultado el 29-09-15).
  3. Vein, C. (2013). Conectarse para trabajar: Cómo las TIC amplían las oportunidades de empleo en todo el mundo. Banco Mundial.
  4. Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa. 2004. Competencias básicas en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Gobierno de Canarias. Fuente: <http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/Portal/WebICEC/docs/cbtic.pdf> (Consultado el 02-07-15).
  5. Hernández, Stefany. 2008. El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje. En Comunicación y construcción del conocimiento en el nuevo espacio tecnológico. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. Vol. 5, Nº 2. España. Págs. 26 - 35. Fuente: <http://www.uoc.edu/rusc/5/2/dt/esp/hernandez.pdf> (Consultado el 05-10-15).
  6. Ahumada, Mercedes. 2013. Las TIC en la formación basada en competencias. Revista de la Universidad de La Salle. Nº 60. Bogotá. Colombia. Págs. 141 - 157. Fuente: <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/download/2388/2133> (Consultado el 05-10-15).
  7. Unión Internacional de Telecomunicaciones. 2014. Informe sobre Medición de la Sociedad de la Información 2014. ITU - Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Place des Nations. Ginebra. Fuente: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS\\_2014\\_Exec-sum-S.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS_2014_Exec-sum-S.pdf) (Consultado el 12-09-15).
  8. Universidad de Murcia. 2011. Proyecto de acreditación de competencias TIC. Vicerrectorado de Estudios. Unidad De Innovación. España. Fuente: [http://www.um.es/innovacion/wp-content/uploads/2011/03/PROYECTOCompTIC\\_UM.pdf](http://www.um.es/innovacion/wp-content/uploads/2011/03/PROYECTOCompTIC_UM.pdf)

9. Comisión Mixta CRUE-TIC y REBIUN. 2012. Competencias informáticas e informacionales en los estudios de grado. España. Fuente: [http://ci2.es/sites/default/files/documentacion/ci2\\_estudios\\_grado.pdf](http://ci2.es/sites/default/files/documentacion/ci2_estudios_grado.pdf)
10. Mon, Francesc. y Cervera, Mercé. 2013. Competencia digital en la educación superior: instrumentos de evaluación y nuevos entornos. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Vol. 10, Nº 3. Venezuela. Págs. 29 - 43. Fuente: <http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=82329477003> (Consultado el 28-09-15).
11. European Computer Driving License. 2015. Computer skills certification programme. Fuente: <http://www.ecdl.org/index.jsp> (Consultado el 23-09-15).
12. Artífice Innovación. 2015. Competencias TIC para alcanzar empleos de calidad. Colombia Digital, Abril 6, 2015. Fuente: <http://colombiadigital.net/opinion/columnistas/artifice-innovacion/item/8232-competencias-tic-para-alcanzar-empleos-de-calidad.html> (Consultado el 26-09-15).
13. Vargas Zúñiga, Fernando. 2009. De las virtudes laborales a las competencias clave: un nuevo concepto para antiguas demandas. Primera Edición. Organización Internacional del Trabajo. Suiza.
14. Corporación Colombia Digital. 2013. Tecnologías, oportunidades laborales para jóvenes. Junio 24, 2013. Fuente: <http://colombiadigital.net/actualidad/articulos-informativos/item/5140-tecnologias-oportunidades-laborales-para-jovenes.html> (Consultado el 26-09-15).
15. Chacón Bautista, Florángel. 2013. Uso de las TIC en el desarrollo de Competencias Laborales. Caso práctico de una empresa de formación presencial, como modelo para el diseño y desarrollo de actividades formativas con el uso de las TIC. Fuente: <http://www.virtualeduca.info/ponencias2013/433/UsodelasTICeneldesarrollodecompetenciaslaborales.FCHB.pdf> (Consultado el 01-10-15).
16. Llamosas Trapaga, Aida. 2012. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación y relaciones laborales. Universidad de Deusto. ProQuest Dissertations Publishing. Fuente: <http://search.proquest.com/docview/1319283247?accountid=44394>