

Factores internos de gestión de recursos humanos que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en el frigorífico Piquete Cué, instalado en la ciudad de Limpio, en el año 2016

Internal factors of human resources management, which influence the labor productivity of beef processing in the refrigerator Piquete Cué installed in the city of Limpio, in 2016.

Perla Caballero Díaz¹

Resumen: El objetivo de este trabajo ha sido identificar los factores internos de gestión de RRHH que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en un Frigorífico. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, descriptivo, basado en el estudio de casos. Se han utilizado técnicas como: Entrevista individual en profundidad, entrevista grupal limitada, observación directa y análisis documental. Los resultados obtenidos en este estudio ponen de manifiesto la importancia de la participación de los actores intervinientes; para obtener informaciones que son de relevancia para la organización que debe aplicar dentro de su política de gestión del RRHH. Se concluye que es posible identificar los factores internos de gestión de RRHH que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en el Frigorífico Piquete Cué. Los factores internos identificados son: las competencias (el conocimiento, las habilidades y las actitudes), las compensaciones (incentivos directo e indirecto), las relaciones con los empleados (promociones y capacitaciones) y los factores influyentes en la productividad laboral en el procesamiento de la carne vacuna en los frigoríficos son: la actitud, el ambiente de trabajo, el desempeño y la motivación.

Palabras clave: Organización. Gestión. Productividad.

Abstract: The objective of this work has been to identify the internal factors of Human Resources management that influence the labor productivity of beef processing in a Cold Storage Plant. The methodology used was a qualitative, descriptive, based on the case study. Techniques have been used such as: In-depth individual interview, limited group interview, direct observation and documentary analysis. The results obtained in this study show the importance of the participation of the intervening actors; to obtain information that is relevant to the organization that must apply within its Human Resources management policy. It is concluded that it is possible to describe the internal Human Resources management factors that influence the labor productivity of beef processing in the Piquete Cué Fridge, which refers to the internal factors are: the competences (knowledge, skills and Attitudes), compensations (direct and indirect incentives), relationships with employees (promotions and training) and the influential factors in labor productivity in the processing of beef in refrigerators are: attitude, work environment, performance and motivation.

Keywords: Organization. Management. Productivity.

¹ Universidad Columbia. Paraguay. Docente Investigadora. perlacaballero@gmail.com

Recibido:05/02/2018 Aceptado:16/04/2018

Doi:10.18004/riics.2018.julio.047-058

INTRODUCCIÓN

No fue posible empezar esta investigación sin presentar, aunque sea en sentido general las tendencias históricas relacionadas con el aspecto administrativo, que por supuesto han incidido en las formas y desarrollo de la actividad organizacional así como en otras actividades de suma relevancia en las organizaciones. El uso de la expresión Teoría de la organización presenta dificultades derivadas, primero, de la necesidad de especificar el objeto – las organizaciones – y segundo, de la necesidad de delimitar lo que es teoría de lo que no lo es. (Ramió; Ballart, 1993). Sirve para describir (conocer el fenómeno), comprender (entender cómo funciona la organización), predecir (advertir el comportamiento futuro de la organización y las reacciones a seguir) y controlar (regular los procesos que se den en la organización), (Lom, 2006). En una aproximación al concepto de Gestión, Rodríguez (2010) en su Tesis sostiene que: “En los últimos 50 años hay un término que ha marcado un claro protagonismo en todos los ámbitos empresariales: el management”.

“Management es un vocablo poliédrico de procedencia anglosajona, utilizado para designar en lenguaje universal a la gestión empresarial. No tiene una traducción específica a ninguna otra lengua. Se ha traducido a la lengua española, indistintamente, como Administración, Gerencia, Dirección, Gestión, Dirección Integrada, Gestión Integrada. De ellos se ha utilizado mayormente en nuestro medio Administración, Gerencia, Dirección y Gestión. Estos conceptos han devenido, a la larga, en sinónimos; pese a los grandes esfuerzos que se ha hecho por diferenciarlos, quizás porque en todos están presentes las funciones básicas de la dirección. (p. 20). Lo que refiere a la productividad, Koontz y Weihrich, (2004), la definen como la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los funcionarios de la organización. Ante lo expuesto con relación a las palabras claves, se prosigue con la descripción actual del sector cárnico en Paraguay, cual es uno de los sectores productivos más antiguos del país. La incidencia del país como uno de los principales países en la exportación de carne es un trabajo de constancia y superación del sector privado paraguayo relacionado a la ganadería. Este sector ha sabido traducir las mejoras tecnológicas en su producción y en su comercialización en mayores ventas en el exterior. La difícil penetración de los mercados externos ha sido conseguida a partir de estrategias competitivas del sector privado, que se han construido en el largo plazo.

En los últimos años, el sector de la industria alimenticia paraguaya ha dado muestra de un nuevo dinamismo, beneficiado y sostenido en gran medida por condiciones propicias, como la estabilidad macroeconómica, así como una política de incentivos a la inversión y producción. Prueba de esto es la constante reinversión y desarrollo de nuevos productos por parte de las organizaciones operativas como los frigoríficos que mantienen e incrementan la producción.

En el Frigorífico Piquete Cué, se ha tomado conciencia sobre la gestión de los factores internos, principalmente la de los recursos humanos y accedió a que esta investigación pueda ser llevada a cabo a fin de posibilitar un desarrollo de una propuesta de modelo de gestión de recursos humanos, el cual alcance colaborar con la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna.

El problema central de la investigación esta formulado de la siguiente manera: ¿Cuáles son los factores internos de gestión de RRHH que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en el frigorífico Piquete Cué, instalado en la ciudad de Limpio, en el año 2016?

Siendo el objetivo general: Identificar los factores internos de gestión de RRHH que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en el frigorífico Piquete Cué, instalado en la ciudad de Limpio, en el año 2016.

Y los objetivos específicos: Identificar las competencias de los recursos humanos del frigorífico Piquete Cué que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna. Identificar las compensaciones de los funcionarios de producción que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en los Frigoríficos. Caracterizar las relaciones con los empleados que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en los Frigoríficos. Identificar los factores influyentes en la productividad laboral en el procesamiento de la carne vacuna en los frigoríficos.

Como justificación investigativa y alcance de este estudio se establece la identificación de los factores internos como: competencias, compensaciones, relaciones con los empleados que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en el frigorífico Piquete Cué teniendo en cuenta que los datos fueron recolectados en el frigorífico, ubicada en el Dpto. Central, en la ciudad de Limpio, no considerando los factores externos para la misma.

La base conceptual de esta investigación es la Teoría de Organización que se utiliza para describir (conocer el fenómeno), comprender (entender cómo funciona la organización), predecir (advertir el comportamiento futuro de la

organización, y las reacciones a seguir) y controlar (regular los procesos que se den en la organización), siendo el resultado de diferentes investigaciones de autores como: Adam Smith, Robert Owen, Henry Gantt, Henry Fayol, Frederick Taylor, entre otros.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, descriptivo, basado en el estudio de casos. Se han utilizado técnicas como: Entrevista individual en profundidad, entrevista grupal limitada, observación directa y análisis documental.

El objeto de estudio para este trabajo fueron los factores internos de gestión de RRHH que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna. Las categorías de análisis fueron los factores internos de gestión de RRHH y la productividad laboral, de las cuales se tomaron como subcategorías de los factores internos de gestión a: la competencia, la compensación, las relaciones laborales y de la productividad laboral a los factores influyentes.

La unidad de análisis fue el funcionario (despostador) del área de despostada, turno mañana del frigorífico Piquete Cué. Según Hernández Sampieri (2010) “Aquí el interés se centra en que o quienes, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio – las unidades de análisis –, lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio.” (p. 172). A los efectos de este estudio los intervinientes como unidades de análisis específicas fueron: jefe de despostada, Funcionario (despostador), del área de despostada turno mañana, del frigorífico Piquete Cué, Planilla de salarios, Planilla de faena, Escala de faena. Las fuentes principales de recolección de datos fueron las primarias y secundarias. La población estuvo conformada por un Jefe del área de despostada y 40 Funcionarios (despostadores) del área de despostada, turno mañana, del frigorífico Piquete Cué, quedando como participantes el jefe de despostada y 8 funcionarios (despostadores).

El sistema de muestreo fue no probabilístico intencional para conformar muestras homogéneas y por conveniencia. Teniendo como base a Hernández Sampieri (2010), la muestra del tipo no probabilístico no busca resultados en términos de probabilidad, sino más bien busca con profundidad una descripción de la forma en que se describen los factores internos de gestión de RRHH, considerándose como muestra homogénea intencional y por conveniencia a los funcionarios del área de despostada, lo cual se justifica porque son los responsables del área mencionado y ha sido posible considerarlos como participantes para este estudio. El tipo de muestra no probabilístico para este estudio fueron guiadas para identificar los factores internos de gestión de RRHH

que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en el frigorífico Piquete Cué. Se toma como base lo aportado por Hernández Sampieri (Op. Cit.) “La elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación.” (p. 396). La muestra homogénea selecciona unidades que posean tanto rasgos o perfiles similares enfocados en grupos sociales, laborales u otros y sobre sus situaciones o procesos. (Hernández Sampieri, 2010, p. 398). En el caso del Frigorífico, donde se ha formado equipos de colaboradores que tienen conocimientos sobre el procesamiento de la carne vacuna. La muestra por conveniencia, según Hernández Sampieri (Op. Cit.) “Simplemente casos disponibles a los cuales tenemos acceso.” (p. 401). En el caso de esta investigación, se goza de todo acceso de informaciones, procesos, personas, observaciones, entrevistas y documentación de la organización en temas relacionados con gestión de RRHH del área de despostada, turno mañana del frigorífico Piquete Cué. Lo que refiere al procedimiento de recolección de datos se detalla en el cuadro expuesto a continuación:

Cuadro N° 1: Descripción de la recolección de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	DESCRIPCION
Entrevista individual en profundidad	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de entrevista en profundidad semi estructurada - Guía de preguntas sobre grado de competencias - Guía de preguntas sobre actitudes 	<ul style="list-style-type: none"> - Validar la guía mediante una prueba piloto. - Coordinar con el jefe de despostada un horario para realizar la entrevista. - Aplicar la guía preestablecida.
Entrevista limitada grupal	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de preguntas semi estructurada 	<ul style="list-style-type: none"> - Validar la guía mediante una prueba piloto. - Coordinar con el jefe de despostada un horario para realizar la entrevista al grupo de despostadores. - Aplicar la guía pre establecida.
Observación directa	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de observación directa 	<ul style="list-style-type: none"> - Validar la guía mediante una prueba piloto. - Coordinar con el jefe de despostada horario para tomar registro de datos. - Aplicar la guía pre establecida.
Relevamiento documental	<ul style="list-style-type: none"> - Lista de cotejo 	<ul style="list-style-type: none"> - Validar la lista de cotejo mediante una prueba piloto. - Coordinar con el jefe de despostada horario para tomar registro de datos. - Aplicar la lista de cotejo pre establecida.

Fuente: Elaboración propia, (2016)

Para el análisis de cada una de las matrices de abordaje cualitativo se ha utilizado la técnica de análisis del discurso o del contenido. Hernández Sampieri (Op. Cit.), afirma que el análisis del contenido es un proceso en el cual las características relevantes del contenido de opiniones tomadas como mensajes deben transformarse en unidades semánticas susceptibles de ser descriptos y analizados en forma precisa.

A partir de los diferentes análisis que además han sido enriquecidos con las opiniones de los entrevistados, se han caracterizado y descrito en hallazgos principales por cada uno de los participantes, tanto del jefe como de los despostadores, dentro de la organización investigada para luego ser agrupadas en hallazgos comunes a todas ellas y diferentes, utilizando el sistema de análisis matricial descrito anteriormente.

Finalmente se caracterizaron conclusiones por participación de los funcionarios del área de despostada que fueron agrupadas en las conclusiones finales respondiendo a los objetivos de estudio.

La investigación se delimitó a los factores internos de gestión de RRHH que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en el frigorífico Piquete Cué teniendo en cuenta que los datos fueron recolectados en el frigorífico, ubicada en el Dpto. Central, en la ciudad Limpio, no considerando los factores externos para la misma.

Las limitaciones que se han encontrado y condicionado este trabajo son: Dificultad para encontrar antecedentes teóricas, la carga horaria de las labores que se tiene en la organización, para aplicar el instrumento, se tuvo que esperar el momento adecuado y que fuera en horas de descanso, para no interrumpir las labores, acceso al relevamiento documental (planilla de salarios, planilla de faena, escala de faena).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación sobre los factores internos de gestión de RRHH que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en el frigorífico Piquete Cué ha sido posible mediante la participación del jefe de despostada y los despostadores en el proceso de la recolección de datos, buscando responder a los cuestionamientos iniciales y al logro de los objetivos como se presentan a continuación: Respondiendo al objetivo específico N°1: Se logra identificar las competencias de los recursos humanos del frigorífico Piquete Cué instalado en la ciudad de Limpio que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna, los cuales son: el conocimiento, las habilidades y las actitudes. Siendo el oficio de la despostada un saber adquirido en forma empírica, todas las competencias son importante pero la más valorada para el área

de despostada, por ser el oficio de despostada un saber adquirido en forma empírica, son las HABILIDADES (“Saber hacer”), la cual es fundamental para el desempeño de las funciones para el área de despostada por los requisitos específicos a cumplir para cada mercado al cual va destinado el producto final. Respondiendo al objetivo específico N°2: Se ha logrado identificar las compensaciones de los funcionarios de producción que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en los Frigoríficos, las cuáles son: Incentivo directo, es decir, el salario base que recibe, a más de plus variable por volumen de producción, es decir por cabeza de ganado faenado. E incentivos indirectos, el frigorífico no posee un programa, aunque se encuentra en proyección conforme a la ampliación del mercado cárnico que obliga al mismo a aunar esfuerzos por motivar a su personal; proyectándose establecer planes de beneficios y otros servicios sociales como los referidos al reconocimiento, y seguridad en el trabajo. Respondiendo al objetivo específico N°3: Identificar las relaciones con los empleados que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en los Frigoríficos, se halló que son: Promociones de una sección a otra por los respectivos jefes de secciones, teniendo en cuenta la experiencia, considerando que los saberes para este sector es un saber adquirido en forma empírica. Capacitaciones sobre un corte diferente o específico para un nuevo mercado, dándoles posibilidad a los funcionarios de adquirir o desarrollar sus conocimientos y habilidades. Respondiendo al objetivo específico N°4: Identificar los factores influyentes en la productividad laboral en el procesamiento de la carne vacuna en los frigoríficos, se encontró que son: la actitud, el ambiente de trabajo, el desempeño y la motivación.

CONCLUSIONES

En base a los hallazgos realizados en el frigorífico Piquete Cué y los aportes del jefe de despostada y los despostadores en el proceso de la recolección de datos, buscando responder al problema formulado y al logro de los objetivos, se concluye que es posible identificar los factores internos de gestión de Recursos Humanos que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en el Frigorífico Piquete Cué, citados a continuación: lo que refiere a los factores internos son: las *competencias* (el conocimiento, las habilidades y las actitudes), las *compensaciones* (incentivos directo e indirecto), las *relaciones con los empleados* (promociones y capacitaciones) y los *factores influyentes en la productividad laboral en el procesamiento de la carne vacuna en los frigoríficos* son: la actitud, el ambiente de trabajo, el desempeño y la motivación.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones de aplicación

De acuerdo a las conclusiones planteadas anteriormente y para que la organización sea productiva, a continuación se hace las siguientes recomendaciones:

- Diseñar una política salarial, programa de incentivos, programa de capacitaciones, para mejorar la motivación y productividad.
- Diseñar un plan de acción, reclutamiento y promociones acorde a la necesidad.
- Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionadas estrechamente con los objetivos y la estrategia.
- Seleccionar a las personas para los puestos claves.

Recomendaciones de Investigación

Preguntas posibles que se enuncian para futuras investigaciones a partir de esta investigación:

- ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la productividad laboral del procesamiento de carne vacuna?
- ¿Qué tipo de capacitación debería de adquirir un funcionario del área de despostada para ser más productivo?
- ¿Cuál es la percepción de la importancia de la gestión de Recursos Humanos en otros frigoríficos?
- ¿De qué manera influye el clima laboral en la productividad laboral en el frigorífico?
- ¿Qué tipo de programa de incentivos utilizan los frigoríficos?
- ¿De qué manera influye el proceso de contratación en la productividad laboral en los frigoríficos?

Nuevas líneas de investigación

- Factores externos de gestión de Recursos Humanos en el frigorífico.
- Gestión de Recursos Humanos en otros frigoríficos.
- Incidencia de los objetivos de producción y los recursos en la productividad laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano. Basado en Competencias*, Argentina, Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2002). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°*, Argentina, Ediciones Granica S.A.
- Alonso, E., Ocegueda, V. y Castro, E. (2006). *Teoría de las Organizaciones*. México. Editorial Umbral. ISBN: 970-9758-43-8
- Baguer, A. (2011), *Dirección de Personas. Un timón en la tormenta. Cómo implantar con sencillez, de forma práctica la Dirección de Personas en la empresa*. Segunda Edición, Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Bain, D., (2003), *La productividad*. 2ª. Ed. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Barnard, C. (1971). *As funções do executivo*, São Paulo: Atlas.
- Bernal, K. (2012). *Proceso de transformación de insumo a producto cárnico bovino de la organización HB Carnes PC S.A.S del frigorífico Guadalupe*. Trabajo de Grado. Bogotá: Facultad de Administración. Universidad del Rosario.
- Blanco, A., (2007), *Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*, Madrid: ESIC Editorial.
- Castañeda, L. (2005). *En busca del ascenso en el trabajo*, Panorama Editorial.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (9na. ed.), México, D.F.: Editorial MacGraw-Hill.
- Corominas, J. (1990), *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*, Madrid: Editorial Gredos.
- Corrales, E. (2002). *Concepto de la administración de personal*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-administracion-personal/>
- D'Alessio, F. (2002), *Administración y dirección de producción*, Bogotá: Pearson.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. Octava Edición. México: Pearson.
- Elliot, J. (2013). *Steve Jobs. Líder de Apple.: Lecciones gerenciales de un genio controvertido*. Penguin Random House Grupo Editorial México.
- Fernández, E., Fernández, M. y Avella, L. (2006), *Estrategia de producción*, Madrid: McGraw Hill.
- Fletcher, S. (2000), *Diseño de capacitación basada en competencias laborales*, México: Panorama.
- Flor Romero, M. (2008), *Organización & Procesos Empresariales*. 5ta. Edición, Paraguay: Editora Litocolor SRL.
- Gonczi, A. (2004). *Dimensions of Adult Learning: Adult Education and Training in a Global Era*, Sydney: Allen & Unwin.

- Harper y Lynch. (Ed). (1992). *Motivación de personal y clima laboral*. Ediciones de Publicaciones Económicas. España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5a ed. México: Editorial McGraw Hill.
- Junquera, B. y Fernández, E. (2014), *Iniciación a los recursos humanos*, Septem Ediciones.
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*, 12ª edición, México: Editorial McGraw Hill.
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. 14ª edición, México: Editorial McGraw-Hill.
- Lom, A. (2006). *Teoría de la organización*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-organizacion/>
- Luelmo, M., (2012), *La responsabilidad social corporativa en el ámbito del Derecho laboral. Un instrumento económico-jurídico para un humanismo del siglo XXI. Serie Materiales docentes*, España: Netbiblo.
- Martínez, L. (2004). *Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona?* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/>
- Marx, K., (1975), *El Capital*, España: Siglo XXI.
- McClelland, D., (1987), *Human Motivation*, Cambridge: Cambridge Univesity Press.
- Montalván, C. (1999). *Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa*. Universidad Iberoamericana.
- Morales, E. (2002). *Evolución de la Gestión de Recursos Humanos GRH*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/evolucion-gestion-recursos-humanos-grh/>
- Muñoz, R. y Nevado, D. (2007). *El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI: ética, responsabilidad social, gestión de la diversidad y gestión del cambio*. Madrid: Especial Directivos.
- Muñoz, D. (2009), *Administración de las operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios*. México: Cengage Learning Editores.
- Ortiz, M, Aguirrezabala, E., Apodaca, P., Etxebarria, I. y López, F. (2002). *Características emocionales, funcionamiento social y satisfacción social en escolares. Infancia y Aprendizaje*, 25(2), 195-208.
- Parkinson, M. (2003). *Aplicación de la Psicología en los Negocios*. México: Editorial McGraw Hill.
- Pérez, J. y Merino, M. Definición.de: Concepto de Gestión. (<http://definicion.de/gestion/>)
- Pérez, J. (2009). *Políticas orientadas a la dirección de las personas*. Universidad de Deusto.
- Porret, M., (2008). *Recursos Humanos. Dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. 3ª Ed. Madrid: ESIC Editorial.
- Puchol, L., (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. 7a. Ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Ramió, C. y Ballart, X. (1993). *Teoría de la organización*. Editorial Madrid. Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Ramírez, M. (2006). *Los programas de incentivos en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/los-programas-de-incentivos-en-las-organizaciones/>
- Ricardo, D. (1973). *Principios de economía política y tributación*. Madrid: Ayuso.
- Riggs, J., (2001). *Sistemas de Producción, Planeación, Análisis y Control*. 3ª. Ed. México. Editorial Limusa Wiley
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Octava edición. México. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Décima edición. México. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª Ed. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, J. (1999). *La gestión de recursos humanos en el contexto de las organizaciones y su entorno: Factores determinantes*. Universidad de Oviedo
- Rodríguez, C. (2010). *Procedimientos para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC "Hermanos Gómez". Aplicación de AMIGA*. Tesis. Cuba: Universidad de Camagüey.
- Rodríguez, R. (2009). *Evolución del concepto de pertinencia en la educación superior*. UNAM. México.
- Salinas, O. (2000). *Higiene y seguridad del trabajo*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/higiene-y-seguridad-del-trabajo/>
- Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones*. Edibook.
- Spencer, L. y Spencer, S. (1993). *Competence at work, models for superior performance*. Nueva York: John Wiley&Sons.
- Tsoukas, H. y Vladimirou, E. (2002). "What is organizational knowledge?" *Journal of Management Studies*, 38 (7), 973-993
- Urcola, J. (2005). *La motivación empieza en uno mismo. Aspectos básicos para motivar a los demás y motivarse a sí mismo*. ESIC Editorial.
- Urquijo, J. y Bonilla, J. (2008). *La Remuneración del Trabajo. Manual para la Gestión de Sueldos y Salarios*. Universidad Católica Andrés Bello. Publicaciones UCAB. Editorial Texto, C.A.
- Valdés, C. (2010, febrero 3). *Teoría de la organización y estructuras organizacionales*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-organizacion-estructuras-organizacionales/>
- Vásquez, M. (2007, marzo 19). *Concepto de calidad para la organización*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>
- Ynfante, R. (2008, noviembre 26). *Los incentivos y la motivación laboral*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

Ander, E., (1993). *Técnicas de Investigación Social*. 23 Edición. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.

Ander, E., (2000). *Métodos y técnicas de investigación social* III. Buenos Aires: Lumen.

<http://dle.rae.es/?id=WCqQQIf>, (13/02/2016, 10:00)

<http://smallbusiness.chron.com/external-internal-environmental-factors-influencing-hr-activities-34745.html>, (24/04/2015, 20:00)

http://www.ehowenespanol.com/mano-obra-calificada-vs-mano-obra-calificada-sobre_43744/, (06/06/2015, 11:30)

<http://www.productividadlaboral.gob.mx/Presentacion/ElementosConceptuales/Index.aspx#>, (06/06/2015, 10:00)

<http://www.eumed.net/librosgratis/2010c/758/Los%20niveles%20directivos%20y%20la%20informacion.htm>, (05/03/2016, 09:30)