



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2024,
Volumen 8, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4

FORMACIÓN DEL FACTOR HUMANO: IMPACTO EFECTIVO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

**FORMATION OF THE HUMAN FACTOR: EFFECTIVE IMPACT
ON THE PRODUCTIVITY OF ORGANIZATIONS**

Dra. Dulce María Melgoza Mendoza

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

Dra. Lidia Fabián Acebedo

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12320

Formación del Factor Humano: Impacto Efectivo en la Productividad de las Organizaciones

Dra. Dulce María Melgoza Mendoza¹

dradulcemariamelgozamendoza@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1229-8046>

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
México

Dra. Lidia Fabián Acebedo

lidia.fabian@tec.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3577-3404>

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores
de Monterrey
México

RESUMEN

La disrupción de los paradigmas en las organizaciones para aumentar la productividad ha llevado tanto a resultados efectivos como adversos dependiendo de las necesidades propias de la organización en relación con la cultura regional. Debido a esto, el objetivo de esta investigación es responder: ¿cómo puede haber un impacto efectivo en la productividad de las organizaciones a un mediano o largo plazo en el estado de Hidalgo? Para lograr esto se optó por una estrategia metodológica no experimental de tipo descriptivo propositiva, la muestra estuvo conformada por 80 personas activas laboralmente, con más de 15 años de experiencia en el Estado de Hidalgo; de las cuales 30 son del sexo femenino y 50 del sexo masculino. La técnica seleccionada fue la encuesta y como instrumento de medición se empleó un cuestionario de 16 preguntas en una escala de Likert de cinco niveles de puntuación referentes a la formación del factor humano en las dimensiones: de evaluación del desempeño, detección de necesidades, retroalimentación e implementación de programas de capacitación y/o desarrollo de competencias. Finalmente, la importancia de este tipo de estudios radica en poner el acento en la formación y desarrollo continuo del talento humano considerando tanto un proyecto de vida como crecimiento laboral, en torno a toma de decisiones, trabajo en equipo, capacidad de aprendizaje continuo, pensamiento analítico, resolución de problemas, liderazgo, orientación a resultados, creatividad e impacto e influencia.

Palabras clave: efectividad organizacional, factor humano, formación del talento humano, productividad

¹ Autor principal

Correspondencia: dradulcemariamelgozamendoza@gmail.com

Formation of the Human Factor: Effective Impact on the Productivity of Organizations

ABSTRACT

The disruption of paradigms in organizations to increase productivity has led to both effective and adverse results depending on the organization's needs about regional culture. Due to this, the objective of this research is to answer: how can there be an effective impact on the productivity of organizations in the medium or long term in the state of Hidalgo? To achieve this, a non-experimental methodological strategy of a propositional descriptive type was chosen. The sample comprised 80 actively working people, with more than 15 years of experience in the State of Hidalgo; of which 30 are female and 50 are male. The selected technique was the survey and as a measurement instrument, a questionnaire of 16 questions was used on a Likert scale with five scoring levels referring to the formation of the human factor in the dimensions: performance evaluation, detection of needs, feedback and implementation of training and/or skills development programs. Finally, the importance of this type of study lies in emphasizing the training and continuous development of human talent, considering both a life project and job growth, around decision-making, teamwork, capacity for continuous learning, and thinking. analytical, problem-solving, leadership, results orientation, creativity, impact, and influence.

Keywords: organizational effectiveness, human factor, training of human talent, productivity

Artículo recibido 10 junio 2024

Aceptado para publicación: 15 julio 2024



INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones han puesto tenaz interés en la disrupción de sus paradigmas, debido a que apuestan por aumentar su productividad de forma constante. Si bien es cierto, existen investigaciones al respecto donde sus hallazgos han sido efectivos, también ha sido publicado que a corto tiempo de una interrupción paradigmática ocurre un declive en su productividad. Entonces, viene la interrogante ¿Cómo puede haber un impacto efectivo en la productividad de las organizaciones a un mediano o largo plazo en el estado de Hidalgo?

Obviamente, existen diversos factores que intervienen y es aquí donde se pretende concientizar que cada estado por su contexto y cultura cobra su particularidad, razón por la cual es ineludible continuar indagando sobre el tema para buscar desde raíz un posible origen que potencialice la productividad a mayor alcance en las organizaciones del Estado de Hidalgo. La formación del talento humano es un activo clave en la cultura organizacional. El principal motivo es que en este mundo globalizado los mercados cambian y evolucionan rápidamente.

Es decir, talentos humanos primarios a futuro pueden quedar parcialmente obsoletos. Por lo tanto, establecer métodos de formación continua beneficia al talento humano a permanecer actualizados y adaptarse rápidamente a las posibles novedades que pueden surgir. Aunado a ello, la importancia de la formación del talento humano también está estrechamente ligado a la motivación. En otro orden de ideas, las organizaciones en el estado de Hidalgo al formar talentos humanos sólidos en su contexto lograrían mejorar el rendimiento de sus trabajadores, aumentar la productividad y el cumplimiento de los estándares; así como incrementar la innovación en las nuevas estrategias, reducir la rotación de empleados y, por supuesto, sería posible mejorar la imagen de su organización.

Finalmente, no solo es válido realizar cambio para apuntar a la mejora continua de la productividad sino también es fundamental valorar y potencializar la formación del talento humano con el firme propósito de realizar impacto efectivo en la productividad de las organizaciones del estado de Hidalgo valorando y apremiando el factor humano que se provee.

Los constantes cambios que ocurren tanto en el estado de Hidalgo como en otros estados exigen transformaciones aceleradas en la formación del Talento Humano con la finalidad de impactar de forma efectiva la productividad de las organizaciones. En este sentido, para comprender el término de talento

humano, se comenzará definiendo lo que significa talento, que según el diccionario de la lengua española es “la inteligencia y aptitud para desempeñar determinada ocupación”. En este contexto, dentro de las organizaciones el término talento humano fue acuñado por Peter Drucker, quien afirmó que lo importante del conocimiento e inteligencia de los individuos es su capacidad para producir riqueza, además definió el talento humano como: “los programas de formación que buscan mejorar el rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los empleados que hacen parte de una organización. Es un medio relevante para la planeación de proyectos de vida y de trabajo del personal, pero al mismo tiempo es un aspecto clave para el logro de los objetivos y mejoramiento de posibilidades organizacionales futuras en términos de competitividad” (Mejía et. al., 2006).

Es por esta razón que al momento de formar talento humano en el contexto organizacional no debe quedar aislada la temática de las competencias laborales. Tales como: toma de decisiones, flexibilidad y adaptación, tolerancia bajo presión, trabajo en equipo, orden y rigurosidad, capacidad de aprendizaje continuo, pensamiento analítico, resolución de problemas, comunicación efectiva, liderazgo, orientación a resultados, creatividad e impacto e influencia. Desde el entendido que la formación es el proceso y el efecto de formar o formarse con un enfoque de reconocimiento al personal que labora, el cual adquiere conocimientos, habilidades, competencias y actitudes de suma importancia para el desarrollo personal y profesional.

Con respecto al desarrollo personal, o crecimiento personal, se entiende como el afán de superación que motiva a avanzar hacia delante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad según Goleman (2006, p.128). Es por esto que realizar cambios requiere de considerable compromiso individual, ya que será variar en diversas ocasiones paradigmas, y a lo mejor nuevos esquemas de los cuales ya se venía acostumbrado. Es decir, alcanzar este cambio requiere de compromiso, paciencia y perseverancia. Por su parte, Hergueta (2005), vivimos en una época de oportunidades sin precedentes. Si se tienen metas estructuradas y aptitudes se puede alcanzar la cima de la profesión. Véase imagen 1.



Imagen 1. El sujeto integral como parte de la organización



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Por consiguiente, cada persona cultiva un lugar, se mantiene y debe saber cambiar de rumbo cuando sea necesario. Para hacer bien todo esto se necesita un profundo conocimiento del propio sujeto sobre sí, de cómo aprende, cómo trabaja con los demás, cuáles son sus valores y en qué áreas puede realizar sus mejores aportaciones. No obstante, a través del tiempo los investigadores del comportamiento del ser humano en la organización y, por supuesto, los gerentes y dueños de empresas han estado tratando de entender e interpretar los mecanismos que permiten los altos estándares de rendimiento en los empleados.

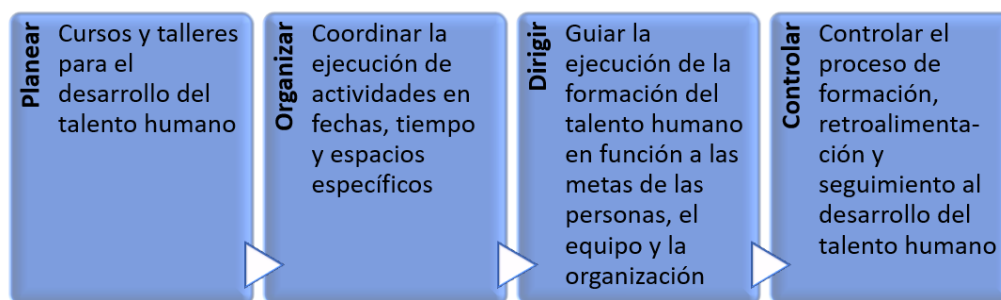
De acuerdo con Arenas (2001), algunos de los componentes que aparentemente son comunes a las empresas de alto desempeño son: sentido de pertenencia y permanencia en la organización, particularmente las empresas grandes incorporan estos elementos en sus normas y procedimientos y están integrados a su cultura organizacional. Como se puede apreciar para aproximarse a un impacto efectivo en la productividad de las organizaciones en el estado de Hidalgo es importante prestar atención e interés en la formación del talento humano.

Numerosas ocasiones algunas organizaciones invierten en formación y capacitación del personal a su cargo por diversas razones. Por ejemplo, porque se debe capacitar al personal al menos una vez al año, pero no se lleva a cabo un plan de capacitación con el enfoque de impactar el índice de productividad organizacional donde se realice la acción correspondiente y exista una planeación, organización, control

y dirección del proceso con el firme propósito de incrementar la calidad y productividad esperada, así como también valorar este tanto en lo económico y no económico que involucra. Es decir, las organizaciones en el estado de Hidalgo requieren formar su talento humano en las organizaciones, aunado a disminuir el índice de renuncias por parte de su personal por el simple hecho de que un tercero haya realizado ofertas atractivas laborales a su talento humano que se encuentra en formación.

Asimismo, cuando se habla de formación del talento humano es necesario hacer alusión a la gestión administrativa, cuya área al interior de una organización le corresponde realizar todas las actividades conducentes al logro de los objetivos organizacionales. Particularmente, Fayol (1916) denominaba a ésta como la función administrativa, encargada de desarrollar el programa de acción general de la empresa, que involucra la puesta en práctica del famoso proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, como puede observarse en la imagen 2.

Imagen 2. Proceso administrativo en la formación del talento humano



Fuente: Elaboración propia, 2024.

De igual importancia, Baraei y Mirzaei (2018) argumentan que la productividad en las empresas, es un fenómeno que ha evolucionado en las últimas décadas, convirtiéndose en la actualidad en un factor importante en los países desarrollados o en desarrollo, consideran que una organización productiva es aquella que logra sus objetivos lo antes posible y con el menor costo, conduce a una mayor tasa de crecimiento económico y estilos de vida más altos para una sociedad, permite desarrollar su ventaja competitiva (Hakmani y Bashir, 2014).

De acuerdo con Chiavenato (2000), la formación técnica del talento humano reside principalmente en conocimientos y habilidades adquiridos a través de procesos de entrenamientos formales e informales. Se tiene como principal aspiración la vinculación de la persona con el diseño del cargo y los requerimientos del puesto para cumplir con una función específica en la organización. Por tanto, la

conjunción efectiva de estos elementos incide de manera directa en el nivel de productividad organizacional.

En este mismo contexto, uno de los retos más acuciantes de las empresas es la competitividad: alcanzar mejores posiciones de mercado frente a la competencia resulta una premisa fundamental en la estrategia de negocio de las empresas. La competitividad es un tema amplio y complejo a la vez, esto derivado de su condición multifactorial (Saavedra et. al., 2013); lo anterior obliga su estudio y análisis desde la perspectiva organizacional. Sin embargo, una de las condiciones de la Competitividad Sistémica en el nivel micro queda representada por la productividad. En este ámbito, la eficiencia y la combinación óptima de recursos y capacidades asegura el logro de altos niveles de productividad (Fernández, 1987). Finalmente, la productividad en las empresas de Hidalgo está calculada en solo 113 pesos por trabajador por hora de labores, en promedio, por debajo de la media nacional que es de 165 pesos. Elevarla requiere que las empresas inviertan más en formación del talento humano y, sobre todo, que entiendan que el costo de la falta de calidad laboral, de 30 por cada mil pesos, puede subsanarse con medidas preventivas adecuadas.

METODOLOGÍA

Tipo de Estudio

El tipo de investigación fue aplicada con un diseño no experimental de tipo descriptivo propositiva, debido a que la investigación describe las características de las variables y se orienta a resolver problemas fundamentales (CONCYTEC, 2018; Hernández, 2014). La muestra estuvo conformada por 80 personas, de las cuales 30 son del sexo femenino y 50 del sexo masculino. Para el proceso de inclusión son trabajadores activos de más de 15 años de experiencia, así como también colaboradores de organizaciones que se encuentran situadas en el estado de Hidalgo, como se observa en la tabla 1.

Tabla 1. Muestra

Muestra		
Participantes	Sexo femenino	Sexo masculino
80	30	50

Fuente: Elaboración propia, 2024.

La técnica seleccionada fue la encuesta y como instrumento de medición cuestionarios referentes a la formación del factor humano en las dimensiones: de evaluación del desempeño, detección de

necesidades, retroalimentación e implementación de programas de capacitación y/o desarrollo de competencias. En cuanto a la productividad de las organizaciones en las dimensiones: eficiencia, efectividad y eficacia. Para el logro de una organización competitiva, es preciso contar con un recurso humano comprometido y capaz de brindar a la organización todos sus conocimientos y habilidades.

Algunas definiciones propuestas por diversos autores sobre la evaluación del desempeño es la consideración de esto como un proceso que mide el desempeño del empleado, esto como el grado que una persona cumple con los requisitos de su trabajo, como es la idea de Milkovich & Boudreau (1994). Para Werther & Davis (1992), la evaluación del desempeño consiste en el proceso mediante el cual las organizaciones estiman el rendimiento global de los trabajadores. En tanto que Chiavenato (2000) la concibe como un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo.

Los indicadores de evaluación que se consideraron para el presente proyecto son: puntualidad, trabajo en equipo, respeto a sus compañeros, interés por aprender, habilidades en el trabajo y hace tareas extras con una escala de Likert de cinco niveles de puntuación. Asimismo, la definición de detección de necesidades de la formación del talento humano, también conocida como análisis de necesidades de capacitación, es un proceso que llevan a cabo las organizaciones para identificar la brecha y oportunidad de crecimiento en las habilidades y competencias de los empleados.

En este sentido, los indicadores fueron liderazgo, trabajo en equipo, iniciativa y creatividad en una escala de Likert de cinco niveles de puntuación. Con respecto a retroalimentación el cuestionario estuvo formado por diez y seis preguntas: catorce preguntas trataban sobre los componentes de la formación, y cada participante debía indicar su grado de acuerdo con cada afirmación utilizando una escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta (desde 0 completamente en desacuerdo, hasta 4 completamente de acuerdo). De las otras dos preguntas restantes, una solicitaba una valoración general, en una escala de 0 a 10 y otra le requería que expresara de forma abierta sus impresiones sobre la retroalimentación.

En relación con la capacitación, Mondy & Noe (2005) señalan que es, “una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño”. (pág. 202). Mondy & Noe (2005) afirman, además, que “capacitación y desarrollo son el centro de un esfuerzo



continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional” (pág. 202). Los indicadores para este punto fueron: participación, satisfacción de empleado, aplicación en el trabajo, retención de empleados, impacto en el desempeño en equipo y reducción de errores con una escala de Likert de cinco dimensiones.

En el mundo empresarial, los términos eficacia, eficiencia y productividad son fundamentales para el éxito de cualquier organización. A menudo, estos términos se utilizan indistintamente, pero en realidad, cada uno de ellos tiene un significado específico. De acuerdo con la Real Academia Española la eficiencia es la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos, con respecto a la efectividad es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, mientras que la eficacia es la cualidad que tiene una persona o procedimiento para producir el efecto deseado.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la tabla 2 se pueden observar los porcentajes alcanzados en cada respuesta del cuestionario, lo que revela cómo está posicionado el talento humano en relación con su papel en la organización y el impacto que puede tener en la productividad. En algunos casos se observan resultados positivos debido al esfuerzo de los colaboradores en generar ambientes positivos; no obstante, en otros casos se identifica la falta de motivación para potencializar el desarrollo y puesta en práctica de diversas competencias, como se aprecia en la relación desempeño laboral y el porcentaje “totalmente de acuerdo” en proactividad.

Tabla 2. Relación desempeño laboral en relación con el porcentaje “de acuerdo”

Desempeño laboral	% Totalmente de acuerdo
Puntualidad	68.75
Trabajo en equipo	90
Respeto a los colegas	93.75
Interés en aprender	53.75
Habilidades para el trabajo asignado	85.00
Realiza tareas extras	43.75
Liderazgo	37.5
Iniciativa en lo laboral	87.5

Fuente: Elaboración propia, 2024.

De los ochenta encuestados solo el 68.75% comparte que es puntual, lo cual refiere un impacto poco favorable para la efectividad en la productividad de las organizaciones correspondientes. En relación

con el trabajo en equipo el 90% manifiesta realizar esta acción de forma positiva y proactiva, lo cual es un punto esencial para aproximarse al logro de los objetivos planteados en las organizaciones. Respecto al índice de respeto a sus compañeros fue del 93.75% bastante considerable, aunque lo ideal sería un óptimo porcentaje esperado.

Sobre el interés en aprender solo 53.75% respondió estar en total acuerdo. Asimismo, el 85% comparte que tiene habilidades adecuadas para realizar el trabajo encomendado, aunque por su parte solo el 43.75% hace tareas extras en su área. En lo que concierne al liderazgo el 37.5% comparte poseerlo, mientras que el 87.5% posee iniciativa el 55% es creativo.

Por su parte, en la tabla 3 se aprecia la relación del desempeño laboral con el porcentaje “satisfactorio” en proactividad y efectividad en el desarrollo de las competencias y la retroalimentación oportuna.

Tabla 3. Relación desempeño laboral en relación con el porcentaje “satisfactorio”

Desempeño laboral	% Satisfactorio
Formación	62.5
Desarrollo de competencias	81.25
Reciben retroalimentación	31.25%
Efectividad laboral	75%

Fuente: Elaboración propia, 2024

El 62.5% concluye los componentes de formación de forma satisfactoria, sin embargo, el resto no termina el proceso. La implementación de procesos de capacitación y /o desarrollo de competencias respecto a valoración general el 81.25% responde que se realizan planeaciones de capacitación, pero no de acuerdo a las áreas de oportunidad del personal. Es decir, escasamente se lleva a cabo un diagnóstico donde recolecte información de acuerdo a las necesidades de formación del recurso humano, poco se escucha la opinión de los interesados y que se cumple con la capacitación para cumplir protocolos. De igual manera, el 31.25% comenta que disponen de retroalimentación una vez que han recibido capacitación y valorado la aplicación de este.

Finalmente, el 93.75% está totalmente satisfecho con el desarrollo de capacitación, mientras que el resto 6.25% comparte estar en desacuerdo. La retención de empleados en las organizaciones es alta según el 87.5% sin embargo, comparten que constantemente están en busca de mejores oportunidades laborales que apremien su economía. Finalmente, en relación con la efectividad en la producción de las



organizaciones el 52.5% responde que pocas veces están informados al respecto, solo se da información cuando no se logra lo esperado. En este mismo contexto, en la eficiencia (medio) el 81.25% comparte que los medios no siempre son los adecuados, mientras tanto que el 81.25% responde que la eficacia (fines) son escasos alcanzables teniendo como resultado final que la efectividad según comparte el 75% es satisfactoria en lo general en sus organizaciones.

CONCLUSIONES

En primer lugar, cada estado de la Republica requiere de una investigación propia y eficaz para comprender cómo lograr un impacto efectivo en la productividad de las organizaciones a un mediano o largo plazo, como sucede en Hidalgo, ya que la motivación del factor humano para mantenerse actualizado y dar resultados eficaces, depende del contexto y la cultura en la que está inmerso. Debido a esto, una pieza clave para mantener el constante rendimiento de los colaboradores, vinculada tanto a los requerimientos del estado, del país y con visión global, es la formación continua en conexión con la visión de la organización y la superación personal de sus integrantes.

En segundo lugar, sin duda, para aumentar la productividad a mediano plazo, es necesario que en el Estado de Hidalgo se trabaje en la disminución de las renuncias del talento humano. Por esta razón es necesario mantener programas de formación para mejorar el rendimiento y levantar la moral individual; es decir, aumentar el potencial de los empleados como parte de una organización. Cada colaborador debe considerarse parte esencial de la organización porque es la clave para ser competitivos a nivel nacional y global (Mejía et. al., 2006). Debido a esto, cuando se habla de formación del talento humano es imprescindible hacer alusión a la gestión administrativa para planear, organizar, dirigir y controlar los programas de acción para la formación y mejora continua del talento humano (Fayol, 916) para potenciar habilidades de pensamiento crítico, resolución de problema, comunicación efectiva, liderazgo, orientación de resultados, creatividad, así como impacto e influencia en los demás; ya que es el sentido de pertenencia a la organización lo que contribuye a un productividad personal y laboral exponencial (Arenas, 2001).

En tercer lugar, en cuanto a los resultados de la encuesta tipo Likert para comprender el grado de satisfacción del talento humano en función al desarrollo de las competencias, las oportunidades de crecimiento y qué tan productivos se sienten con su participación, se encontraron niveles entre

“totalmente de acuerdo” y “satisfactorio”, ya que de los ochenta encuestados, en relación al trabajo en equipo el 90% realiza esta acción de forma positiva y proactiva; respecto al índice de respeto a sus compañeros fue del 93.75%. Sobre el interés en aprender solo 53.75% respondió estar en total acuerdo, el 85% comparte que tiene habilidades adecuadas para realizar el trabajo encomendado, aunque por su parte solo el 43.75% hace tareas extras en su área. En lo que concierne al liderazgo el 37.5% comparte poseerlo, mientras que el 87.5% posee iniciativa el 55% es creativo. Estos resultados dejan como meta lograr el 100% de plena satisfacción en cuanto al desarrollo de las competencias personales y fomentar el interés de trascender en la organización para que esto, a su vez, forme parte de la retención del talento humano capacitado y con experiencia.

En cuarto lugar, y en relación con lo anterior, dos tópicos con área de oportunidad es lo concerniente a la satisfacción en la formación y desarrollo de competencias, así como la efectividad en la producción; pues, en el primer caso hay un 6.25% de colaboradores que manifiestan estar en total desacuerdo en el desarrollo de sus competencias, lo cual produce vacíos en algunas áreas que, en definitiva, afecta la eficacia y productividad total de la organización. Por esta razón, el 52% responde que pocas veces está informado con respecto a la efectividad en la producción de la organización. Esto se vuelve un serio problema ya que una pieza clave en la retención del talento humano y el sentido de pertenencia, es que la persona se sienta parte esencial de la organización, de su funcionamiento y el logro de metas en común; por eso el trabajo colaborativo se vuelve fundamental.

Finalmente, se llega a la conclusión de que es de suma importancia que desde lo administrativo se trabaje de la mano con el talento humano para generar una cultura de trabajo cooperativo, así como planear, dirigir y controlar la capacitación para que cada área de la organización desarrolle las competencias necesarias para que cada integrante, desde lo individual, se sienta parte del equipo e impacte en la eficacia y productividad de la organización en el Estado de Hidalgo. Por consiguiente, la retención de empleados y su formación continua darán paso a un mejor desarrollo económico, tanto de la institución como del propio sujeto. De igual manera, esto motivará a la búsqueda de una vida de calidad, con satisfacción tanto en lo personal como en lo profesional y, por ende, el propio estado será beneficiado en el desarrollo de una cultura laboral sana en lo mental y lo financiero.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Areas , F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf> .
- Baraei, E., y Mirzaei, M. (2018). Identification of factors affecting on organizational agility and its impact on productivity The purpose of recent research is to investigate the relationship between. *UCT Journal of Management Adn Accounting Studies*, 6(4), 13-19. https://doi.org/https://doi.org/10.24200/jmas.vol7iss02_pp13-1
- Chiavenato, I. (2000). Administración de los Recursos Humanos. Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Fayol, H. (1916). Administration Industrielle et Générale. Traducido por Constantino Dimitru. 1987. 14. ed. Buenos Aires: Editorial Ateneo, p. 209
- Fernández, G. R. (1987). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. <https://books.google.com.mx>.
- Goleman, D. (2006). “Inteligencia Social”. Editorial Planeta Mexicana S.A. México, p. 128.
- Hakmani, K. Al, y Bashir, H. (2014). Investigation into Issues Related to the Productivity of Employees in an Oil and Gas Industry. *Proceedings of the 2014 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1699-1706. <http://ieom.org/ieom2014/pdfs/381.pdf>
- Hergueta, S. (1995). Desarrollo personal. Madrid
- Hernández R, Fernández C, Baptista M. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. ISBN: 978-1-4562-2396-0. Impreso en México - Printed in México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Mejía, A., Jaramillo, M., & Bravo, M. (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. *Revista Guillermo de Ockham*, 4(1), 43-81.
- Milkovich, G., y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de Recursos Humanos*. 384-421. Delaware; Addison-Wesley Iberoamericana; McGraw- Hill.



Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de los Recursos Humanos*. México, D.F.: Prentice Hall.

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de los recursos Humanos*. México, D.F.: Pearson Educación.

Saavedra M., Milla S. y Tapia B. (2013). *Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: el caso del Distrito Federal*.

Werther, W. B., y Davis, K. (1992). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. McGraw-Hill.

