UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OPCIÓN DE GRADO – PERIPLO INTERNACIONAL
BARCELONA, ESPAÑA**

PONENCIA

AUTOR:

**LEXLI GALVIS QUINTERO
Cod. 2107502**

**CAPITAL HUMANO UN COMPONENTE PRINCIPAL PARA EL ÉXITO EN LAS
EMPRESAS**

PRESENTADO POR:

**LEXLI GALVIS QUINTERO
ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AÑO 2015**

Bogotá, 17 de julio de 2015

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivos
 - Objetivo General
 - Objetivos Específicos
3. Revisión de la literatura
4. Método
5. Resultados
6. Conclusiones
7. Bibliografía
8. Anexos

Capital humano un componente principal para el éxito en las empresas

INTRODUCCIÓN

Barcelona Activa integrada en el área de Economía, Empresa y Empleo, es la organización ejecutora de las políticas de promoción económica del Ayuntamiento de Barcelona.

Desde hace más de 25 años impulsa el crecimiento económico de Barcelona y su ámbito de influencia apoyando a las empresas, a la iniciativa emprendedora y el empleo. Al mismo tiempo, promueve la ciudad internacionalmente, así como sus sectores estratégicos en clave de proximidad al territorio. Su misión consiste en ser la organización de referencia al servicio de las políticas de apoyo a la empresa, a la creación de empleo y a la proyección internacional de Barcelona como un entorno excelente para la actividad económica y el progreso social. (Barcelona Activa, 1986).

Barcelona Activa ha atendido 4.293 empresas mediante sus servicios y programas de apoyo empresarial, que se integrarán en la OAE (Oficina de Atención a la Empresa) y ha acompañado 2.653 proyectos emprendedores. Además, 132 empresas y 15 proyectos se han instalado en sus incubadoras. En el ámbito de Empleo, se han atendido 19.332 personas, un 46% de las cuales han encontrado trabajo en un periodo de seis meses. Además, Barcelona Activa cuenta con equipo de 17 técnicos expertos en emprendimiento para cada proyecto presentado y este grupo contesta las dudas y preguntas de los emprendedores, evalúa la Herramientas on line para emprender Servicios de Emprendeduría preguntas de los emprendedores, evalúa la viabilidad de sus proyectos empresariales y los acompaña hacia las fuentes de financiación más adecuadas. El equipo también produce informes en profundidad y artículos sobre cuestiones clave para emprender, que se incorporan al portal. (Barcelona Activa, 1986).

Adicionalmente, Barcelona Activa cuenta con un equipamiento de incubación inaugurado el 1 de Junio de 2011 para empresas de nueva creación puesto en marcha en colaboración con 6 entidades (universidades, centros de investigación, fundaciones y fondos de capital riesgo que invierten en iniciativas innovadoras). Las empresas reciben apoyo y acompañamiento gestionando el desarrollo de sus productos y servicios innovadores, el asesoramiento tecnológico y acceso a incentivos económicos para desarrollar productos y servicios. (Barcelona Activa, 1986).

Por otra parte, en Barcelona Activa se encuentra una línea de actividad el capital humano, donde se refleja que el talento crece de la mano con las nuevas oportunidades que se presentan y de los sectores económicos emergentes, Este contexto de cambio modifica las formas de trabajar y aparecen nuevas ocupaciones, algunas se transforman y otras emergen con fuerza, Estar a la par de las principales tendencias del mercado de trabajo y conocer en qué y cómo trabajar es clave para evolucionar profesionalmente. Barcelona Activa investiga nuevas tendencias en el mundo del trabajo con especial énfasis en las nuevas ocupaciones y las nuevas culturas del trabajo al tiempo que proporciona herramientas para desarrollar capacidades y competencias personales de acuerdo con el actual contexto del mercado de trabajo. (Barcelona Activa, 1986).

Con base a lo anterior, el trabajo busca identificar los elementos principales del capital humano en la empresa Barcelona Activa y analizar la importancia de los empleados en las organizaciones, es importante resaltar que en todas las empresas es esencial que sus trabajadores se sientan a gusto con la compañía que los contrata, creen que son importantes para la empresa, tengan excelentes condiciones laborales e incentivos para trabajar día a día, así mismo las empresas cuentan con personal que darán excelentes resultados y serán muy beneficiosos para la compañía.

Ahora bien, se debe determinar que realmente deben hacer las organizaciones para que los trabajadores se inspiren, que elementos importantes pueden ser claves para que los empleados aumenten su productividad; un componente importante es la motivación, donde se puede definir como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. (Robbins, 2009), en este caso son los objetivos organizacionales, ya que el interés se basa en el comportamiento que tengan los empleados en su lugar de trabajo. Para esto, los modelos que sean creados en las empresas para motivar a sus empleados deben aportar autonomía en el cargo de desempeño, lograr que se llegue a un punto de confianza de tal manera que la organización confíe en el trabajo que realizará cada uno de ellos, también se debe tener en cuenta que se debe dar retroalimentación donde el empleado podrá obtener información directa y clara de sus jefes sobre su eficacia de su desempeño. Estos factores hacen que el empleado inicie con un nivel de motivación alto, adicionalmente se pueden mencionar otros aspectos como los son arreglos de trabajo alternativos (teletrabajo, horarios flexibles, etc.), oportunidades de crecimiento, recompensas, pagos variables, y todas esas técnicas que se pueden realizar dentro del plan de motivación en las organizaciones.

Así mismo las empresas deben tener un departamento que gestione todo esto, el famoso departamento de recursos humanos, de talento humano o departamento de gestión humana entre otros nombres, este es un departamento que se encarga fundamentalmente de lo relativo a la gestión y administración del personal (Ventura, 2006), aunque para los orígenes, este departamento asumía solo funciones de administración de personal pero con el tiempo ha ido progresivamente asumiendo funciones relacionadas con la gestión de personal, donde su función principal también es de encargarse del bienestar de los trabajadores.

Gracias a todo esto, el departamento de recursos humanos tiene un gran reto planteado sobre los planes de desarrollo de los empleados dentro de la organización, para así mismo conducir a un crecimiento significativo a las compañías. La planificación del departamento de recursos humanos trata de determinar por una parte, las necesidades tanto cuantitativas como cualitativas del personal partiendo de los objetivos y la estrategia que tiene establecida la organización para un determinado horizonte temporal, y por otra parte conocer si las disponibilidades de los recursos humanos se ajustan en cada momento a dichas necesidades. Se configura como uno de los procesos básicos para la gestión de los recursos humanos, ya que la información que suministra sirve de punto de partida para la puesta en marcha de otras actividades. (Dolan, 2007).

Con el fin de comprender los objetivos de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones del nuevo siglo, debemos conocer la evolución que esta área de la empresa y como se ha experimentado. Esta evolución puede ser descrita, de forma muy sintética, en base a tres aspectos:

- Su orientación administrativa y preocupación por un todo.
- Su énfasis en las relaciones de trabajo.
- Su enfoque estratégico.

Cada uno de estos tres estados de la gestión de los recursos humanos se diferencian en el grado de implantación y desarrollo de las diferentes prácticas de gestión así como por el valor que la propia función y departamento tienen asignado en la empresa. (Dolan, 2007).

Cabe anotar que el capital humano de las empresas es tan importante que a través del mejoramiento continuo y de mantenerlo satisfecho en su lugar de trabajo, se logra ser más productivo y competitivo en el mercado. Por lo cual hay

que tener encaminado a los colaboradores para que sus resultados conlleven a las empresas a crecer y ser líderes.

OBJETIVO GENERAL

Identificar los principales elementos del capital humano en la empresa Barcelona Activa, para así poder determinar la satisfacción de sus empleados dentro de la compañía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar los elementos fundamentales que necesita una persona dentro de la organización para cumplir a cabalidad con sus funciones.
2. Demostrar la importancia que tiene un trabajador dentro la compañía para lograr satisfacer sus necesidades y así mismo lograr los objetivos de la organización.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

1. El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio
Jenny Najul Godoy
Observatorio Laboral Revista Venezolana 2011

En este artículo se puede encontrar que para lograr el éxito es fundamental el capital humano, el liderazgo, la eficiencia en las operaciones y una cultura organizacional que permitirá la consecución del negocio y la motivación de los colaboradores.

Por lo tanto se puede determinar que en toda organización, el capital humano es un elemento fundamental para alcanzar los objetivos y metas que le permitan realizar la misión propuesta y para ello es necesario que este recurso esté capacitado desde el punto de vista profesional, técnico, moral y cultural. (Godoy, 2011).

Por esto, surge la necesidad en toda empresa de implantar programas de capacitación, que le permita desarrollar, capacitar y actualizar al personal, con la finalidad de ampliar los conocimientos, habilidades y destrezas adecuadas para desempeñar eficazmente las tareas inherentes a cada cargo. (Godoy, 2011).

Debido a lo anterior, la motivación de las personas en la organización hace que ellos se sientan satisfechos y tengan la energía suficiente para lograr sus objetivos planteados, a cada uno de ellos les gusta sentirse apreciados por su organización, tener prestigio y destacarse dentro de su equipo de trabajo. Por ello las personas se convierten en una parte fundamental dentro de las empresas, donde el éxito de las organizaciones se basa en el conocimiento destreza y habilidades de los trabajadores y la empresa logra una gran ventaja competitiva dentro del mercado.

Por otra parte, el artículo muestra La teoría de la motivación de Maslow, donde se pueden observar los niveles de las necesidades básicas y sociales de una persona; debido a esto, suponen que las necesidades primarias que ese encuentra en el primer nivel, deben estar totalmente satisfechas antes de plantearse el segundo nivel. Estas necesidades básicas constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia, lo cual se determina el comportamiento en el ámbito laboral y esto obedece a todas las necesidades, deseos y actividades dentro de su trabajo.

2. Libro: Gestión del talento humano
Idalberto Chiavenato
(2002)
Capítulo I y II

En el libro se pueden observar varios factores que contribuyen a los nuevos desafíos y propósitos que tienen las organizaciones, uno de ellos es que en la actualidad las empresas buscan las transformaciones del departamento de recursos humanos para convertirlo en un componente estratégico de la empresa, buscan usar plenamente a las personas en sus actividades, y además las empresas están cambiando los conceptos y modificando las prácticas gerenciales, se están dando cuenta que vale la pena invertir en los trabajadores ya que son los que conocen, saben, desarrollan y mejoran los productos y servicios que ofrece la compañía.

Por otro lado, se determina que si la organización quiere alcanzar sus objetivos (Crecimiento sostenido, rentabilidad, calidad en los productos y servicios, competitividad, entre otros.) de la mejor manera posible, debe saber canalizar los esfuerzos de las personas para que estas también alcancen sus objetivos individuales (mejores salarios, beneficios, estabilidad, satisfacción en el trabajo, oportunidad de crecimiento, entre otros.) y, de ese modo, se benefician ambas partes. Las organizaciones están conformadas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones. (Chiavenato, 2002).

Por otra parte el libro da a conocer tres aspectos fundamentales que amplían el panorama de la gestión del talento humano y la razón por la que debe funcionar:

- Los empleados son seres humanos, están dotados de personalidad y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.
- Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: Las personas son fuente de impulso propio que dinamizan la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos.
- Socios de la organización: Invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. (Chiavenato, 2002).

Dentro del contexto del libro, se puede determinar que las personas constituyen el principal activo de la organización, donde implica preocuparse por sus trabajadores por educarlos, capacitarlos y motivarlos, ofreciéndoles diferentes beneficios y oportunidades de crecimiento profesional que fortalezca la organización. Todas las empresas que tienen éxito, brindan a los empleados un ambiente laboral acogedor y agradable.

3. Libro: La nueva gestión de los recursos humanos
Miguel Ordoñez Ordoñez
(1995)
Parte Segunda

En la actualidad, antes de hablar de algún tema que se necesita reforzar, se debe retomar los enfoques históricos y la investigación de los grandes filósofos, en este caso el libro da a conocer los enfoques históricos más importantes acerca de la motivación en el trabajo.

Como primer punto se toma la teoría de FW Taylor, quien en su teoría deduce que el hombre es un factor productivo primordial, es necesario seleccionarlo de acuerdo a sus aptitudes, darle formación específica, y también incentivarlo con primas a la productividad. El hombre se convierte en un instrumento necesario para la productividad, la supervivencia y la prosperidad de la empresa. Taylor afirma que los intereses de los trabajadores y de los empleadores tienen mucho en común y ambos se necesitan para subsistir. (Ordoñez, 1995).

Por otra parte Taylor se da cuenta después de varias investigaciones y creación de diferentes modelos aplicados al trabajo, que la innovación fundamental es la división del trabajo en funciones y tareas, donde a cada trabajador se le será asignado un conjunto ordenado de tareas que corresponden a una determinada fase del proceso productivo configurada en un puesto de trabajo, a ese empleado se le determinará que debe hacer, cuanto tiene que hacer, como debe hacerlo y el plazo para entregarlo, gracias a esto y según como se desempeñe, el trabajador conseguirá un éxito individual y así mismo será recompensado proporcionalmente al grado de consecución, y al aumentar la producción la empresa obtiene más beneficios y así podrá retribuir mejor a los empleados. (Ordoñez, 1995).

En otro punto se toma la teoría de Elton Mayo, basada en un enfoque humanista y tomando las etapas de las relaciones humanas, donde su principio general parte de considerar que el hombre debe estar satisfecho en su trabajo para lograr la productividad que la empresa necesita, es decir en cuanto mayor sea el grado de satisfacción del hombre así será su eficacia y su productividad. Para conseguir esto, la empresa debe tener satisfechos a sus trabajadores con una serie de recompensas y satisfacciones y así mismo el trabajador demostrará lealtad y su agradecimiento hacia la compañía y por supuesto también producirá más.

Un breve resumen de sus aportes al tema de la motivación podrían ser los siguientes:

- El trabajador es reconocido como persona y como parte importante en el proceso productivo.
- Las relaciones internas dentro de los grupos de trabajo serán determinantes para el grado de motivación versus producción.
- El grado de satisfacción va a depender mucho de las relaciones de subordinado – jefe.
- Predomina el principio retributivo, es decir, igualdad de puesto igualdad de salario.
- La antigüedad adquiere gran peso para tener en cuenta en el momento de retribución o promoción.

Esta teoría tiene un gran enfoque a la motivación laboral, sus conclusiones operaron para lograr la satisfacción en el trabajo y la estabilidad en ellos. (Ordoñez, 1995).

Se puede observar que dentro de las diferentes teorías científicas que se han realizado desde hace muchos años atrás, las empresas deben buscar esas

acciones motivadoras que pueden ser reflejadas de varias maneras y que la finalidad única es motivar a los trabajadores para que así mismo ellos realicen su trabajo de una manera eficaz y productiva.

4. Libro: El lado humano de las empresas
Douglas McGregor
(2006)
Capítulo 5

En este libro se puede encontrar que el autor McGregor reflexiona y analiza bastante el comportamiento de los trabajadores en las empresas, expresó que la administración participativa beneficia a las empresas como a los trabajadores, y que estas relaciones son la clave determinante de la naturaleza de la relación laboral. (McGregor, 2006).

Por este motivo, se hace una aplicación de la teoría Y, el propósito de esta teoría es estimular la integración, para crear situaciones donde el subordinado puede alcanzar mejor sus propias metas al dirigir sus esfuerzos hacia los objetivos de la empresa; el autor crea un proceso donde cada paso tiene el fin de crear un dialogo interactivo entre jefe – empleado y de tal forma que cada uno asuma una responsabilidad, el proceso se determina de la siguiente manera: La clarificación de los amplios requerimientos de trabajo, el establecimiento de objetivos específicos, un proceso de administración durante el periodo objetivo y la valoración de los resultados. (McGregor, 2006).

Ahora bien, se puede analizar que en esta teoría considera que todas las personas buscan un empleo y además de eso buscan una fuente de satisfacción, lo cual los directivos de las organizaciones deben aprovechar, tomar las aptitudes de cada empleado y trabajar en pro a los resultados de la compañía, así los trabajadores se esforzaran siempre para lograr mejores resultados dentro de la organización, pero ese grado de compromiso se puede lograr de acuerdo a las recompensas asociadas a su labor.

5. Libro: La organización humana de las empresas
Pierre Jardillier
(1969)
Capítulo XIII

La formación y el cuidado que se den a los empleados es bastante significativa para las empresas ya que se debe dar una gestión tal que se abarquen todos los elementos en el momento de emplear a una persona, con el fin de no limitarlos si

no que de lo mejor de ellos en las organizaciones; los traslados, las promociones, y los reajustes individuales, permiten ser las fuentes más apreciables por los empleados.

Debido a lo anterior, el libro nos muestra que es importante crear una adaptación del hombre en el trabajo, donde se debe plantear todas las técnicas que permitan modificar profundamente las condiciones materiales y psicológicas del trabajo humano. La simplificación de trabajo, la mejora de los métodos, la reagrupación de las tareas, la prevención de accidentes, constituyen otros tantos medios complementarios de dar nueva forma de trabajo para adaptarlos a las aptitudes y a las aspiraciones de quienes lo ejecutan. (Jardillier, 1969).

Por lo demás, esta adaptación de trabajo al hombre no debe delimitar sus ambiciones solamente de trabajo, también tiene que mejorar más allá de los gestos profesionales las condiciones que le ofrezcan para que sientan que tienen un horario razonable, que tienen descansos respetados, que se evitan los cambios de turno demasiado frecuentes, los dispositivos incómodos y las señales que presentan confusión.

En deducción la empresa debe verse como una ciudad pequeña, donde existen sus reglas, técnicas y especialidades pero se debe hacer notar que existe una acción social para que todos sus habitantes se encuentren bien en ella. (Jardillier, 1969).

MÉTODO

Basado en el estudio de caso exploratorio se utilizó una entrevista, esta se realizó al señor *Gabriel Izard*, profesor de la Universidad Autónoma de Barcelona UAB, quien trabaja para el Departamento Empresa, tiene como función principal ser el contacto directo entre la universidad y las empresas más importantes de Barcelona, adicionalmente realiza charlas de emprendimiento para la empresa Barcelona Activa.

Se desarrollaron dentro de la entrevista preguntas abiertas con el objetivo de conocer los aspectos concretos respecto a las condiciones laborales de la empresa Barcelona Activa, para así mismo determinar qué tan importante es tener satisfechos a sus empleados y los resultados que reflejan en su trabajo.

Las preguntas a realizar son las siguientes:

(Anexo 1).

1. ¿Inicialmente conoce las condiciones laborales del personal que trabaja para Barcelona Activa?
2. ¿Puede contarme por favor un poco de las condiciones generales de empleo en España?
3. ¿Cómo considera la estabilidad y el ambiente laboral en Barcelona Activa?
4. ¿Cómo es el horario de trabajo?

RESULTADOS

Las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

¿Inicialmente conoce las condiciones laborales del personal que trabaja para Barcelona Activa?

Sí, no trabajo directamente allí pero por varios años he tenido relación directa con ellos. Además realizo charlas de emprendeduría cuando la empresa me invita a participar en estos eventos.

¿Puede contarme por favor un poco de las condiciones generales de empleo en España?

Bueno, antes de haber la crisis, os contrataban con grandes beneficios laborales, pagos extras etc., hasta a las personas que no tenían sus papeles que vienen de otros países, las contrataban y ofertas bastante buenas, ahora te contratan por mucho menos salarios pero se mantiene el pago con todas sus prestaciones como lo dice la ley, sin embargo Barcelona es una ciudad bastante acogedora, todo el mundo quiere venir allí porque el ambiente es muy agradable. Todas las condiciones laborales están definidas en la constitución, aunque como te menciono anteriormente, por la crisis han cambiado un poco estas condiciones.

¿Cómo considera la estabilidad y el ambiente laboral en Barcelona Activa?

Barcelona Activa es una empresa del ayuntamiento y depende directamente de ellos, Un funcionario entra en su puesto por oposiciones no por palanca a diferencia de Colombia, quiere decir que pasa unas pruebas y si queda con el

puesto es imposible que lo saquen de allí, ya si el trabajador se quiere retirar es por voluntad propia y porque en otra compañía le ofrece mejores ingresos.

Además existe el paro, consiste en que si te sacan de la empresa por cualquier motivo el gobierno paga el 70% de tu último sueldo si te vas de la empresa no cobras esto y mientras estés sin trabajo te pagan ese dinero y cuando te des de alta en otro trabajo pues esto se para. Claro que este dinero sale de lo que tú acumulas para tu jubilación, Es decir, en el momento que te jubilas pues te miran si te han pagado algo de paro y te lo descuentan.

En cuanto al ambiente, hombre!!! Es muy acogedor, las personas deben demostrar lo que venden!! En este caso Barcelona Activa incentiva a gente emprendedora, generadora de empleo y al progreso social entonces antes de motivar a otros se debe motivar interiormente a los que trabajan allí.

¿Cómo es el horario de trabajo?

Aquí el trabajador solo puede hacer 40 horas, la hora de ingreso es a las 9:00 am y se deben realizar las 8 horas laborales, pero si te quieres quedar más tiempo dentro de tu trabajo no tienes ningún inconveniente. A los que se encuentran en incubadoras les gusta casi que vivir allí.

Algunas veces cuando ven estrictamente necesario que el personal debe alterar su horario de trabajo estipulado o no pueden ejemplo tomar sus minutos para comer, se pagan extras.

Considero que trabajar en Barcelona Activa es muy interesante y más si trabajas con el ayuntamiento se puede decir que tienes trabajo para toda la vida.

Con esta entrevista podemos determinar que las condiciones laborales son el punto de motivación para que los empleados se sientan a gusto con la organización, gracias a todo lo que brinda la empresa Barcelona Activa se puede observar que la empresa proporciona varias posibilidades e incentivos para que los empleados lleven a cabo sus actividades de la empresa y se sienta a gusto con ella.

Adicionalmente en los anexos de esta investigación se pueden observar algunas imágenes de las instalaciones de la empresa, donde se puede determinar que este es un factor bastante influyente ya que lo empleados se sienten cómodos dentro de la organización. (Anexo 2).

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación presentada, se puede concluir como primer punto que para las empresas es muy importante mantener motivados a sus trabajadores ya que esto permite el desarrollo y el crecimiento de la organización, este tema de la motivación laboral se convierte en una de las herramientas más útiles en las empresas, de allí el interés en ver de qué manera se puede estimular correctamente a los empleados.

Otro punto importante es determinar que las empresas deben buscar en crear fidelidad y comprometer a todos los empleados de la organización para que así ellos se sientan importantes dentro de la compañía y se refleje un aumento en su productividad, donde ellos trabajarán de la mano con los objetivos de la empresa.

Como otro punto, identificados los principales elementos del capital humano dentro del objetivo general de esta investigación, se considera que la empresa Barcelona Activa, tiene como fin acompañar, orientar y mantener a los empleados dentro de una cultura democrática y participativa como la orienta el autor Mc Gregor, así como lo deben hacer con todas las personas que lleguen a tomar los servicios que ofrecen, basándose en que su razón de ser es el apoyo a personas emprendedoras, generadoras de empleo y que estimulan el progreso social, por tal motivo se debe reflejar que desde adentro todo funciona bien y así mismo crear ese impacto en sus clientes.

Las empresas deben aprovechar todo lo que un empleado les puede brindar ya que esa satisfacción que sientan los empleados dentro de la organización hará que cada uno se esfuerce y de lo mejor de sí mismo para lograr los mejores resultados dentro de la organización y trabajarán en pro a los resultados de la compañía. Como lo menciona el autor Jardillier, es importante crear una adaptación del hombre en el trabajo, donde se debe plantear todas las técnicas que permitan modificar profundamente las condiciones materiales y psicológicas del trabajo humano.

Por todo esto mencionado se determina el que capital humano se convierte en un componente principal para el éxito en las empresas.

BIBLIOGRAFÍA

- Activa, B. (1986). *<http://www.barcelonactiva.cat/>*. Recuperado el Julio de 2015, de <http://www.barcelonactiva.cat/>:
<http://www.barcelonactiva.cat/barcelonactiva/es/que-es-barcelona-activa>
- Barcelona Activa. (1986). *http://www.barcelonactiva.cat*. Recuperado el Julio de 2015, de http://www.barcelonactiva.cat:
<http://www.barcelonactiva.cat/barcelonactiva/es/que-es-barcelona-activa>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. MCGRAW-HILL.
- Dolan, S. (2007). *La gestión de los recursos humanos*. España: Mcgraw hill.
- Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 35.
- Jardillier, P. (1969). *La organización humana de las empresas*. Madrid, España: Tecnos.
- McGregor, D. (2006). *El lado humano de las empresas*. Mexico DF: McGraw - Hill Companies Inc.
- Ordoñez, M. O. (1995). *La nueva gestion de los recursos humanos*. Barcelona: Gestion 2000 SA.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Ventura, B. E. (2006). *Recursos Humanos*. Madrid, España: Thomson Paraninfo.

ANEXO 2