

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

“CORRELACIÓN DEL ENFOQUE DE
NEUROLIDERAZGO Y EL TRABAJO EN EQUIPO
EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
HYM ALMACENES GENERALES S.R.L,
CAJAMARCA, 2021”

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora:

Rosana Victoria Mendoza Roncal

Asesor:

Mtro. Juan Carlos Llaque Quiroz

Cajamarca – Perú

2022

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la correlación del enfoque de neuroliderazgo de la alta dirección con el trabajo en equipo de los colaboradores. La investigación es cuantitativa, correlacional; de diseño no experimental, transversal. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 15 colaboradores de la empresa para el año 2021; la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario; estructurándose con 25 preguntas para cada una de las variables, dichas encuestas a su vez se estructurarían en cinco dimensiones cada una de ellas; para la evaluación de la variable de “Neuroliderazgo” sus dimensiones están basadas en el modelo SCARF las cuáles son: Estatus, Certidumbre, Autonomía, Relaciones sociales y Equidad; luego para la variable “Trabajo en equipo” sus dimensiones están basadas en la teoría de funcionamiento de grupos cuyas dimensiones son: Comunicación, Ciclo Sentir, Ciclo Idea, Ciclo sinergia y Reconocimiento en el trabajo. El análisis de confiabilidad de los instrumentos arrojó un Alpha de Cronbach de 0.8768 para “Neuroliderazgo” y 0.8468 para “Trabajo en equipo”. Se utilizó el software SPSS a través de la prueba de hipótesis de Correlación de Pearson presentando los resultados a un nivel de significancia de 5%, concluyendo que: Con un nivel de significancia de 0.00291%; el enfoque de neuroliderazgo en la empresa HyM Almacenes Generales S.R.L; tiene correlación positiva considerable de +0.867 con respecto al trabajo en equipo de sus colaboradores, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Palabras clave: Neuroliderazgo, Trabajo en equipo

Abstract

The objective of this research is to determine the correlation of the neuroleadership approach of senior management with the teamwork of the collaborators. The research is quantitative, correlational; non-experimental, cross-sectional design. The study population and sample consisted of 15 employees hired by the company for the year 2021; the technique used for data collection was the survey, the instrument used was the questionnaire; being structured with 25 questions for each of the variables, said surveys would in turn be structured in five dimensions each of them; For the evaluation of the "Neuroleadership" variable, its dimensions are based on the SCARF model, which are: Status, Certainty, Autonomy, Social Relations and Equity; then for the variable "Teamwork" its dimensions are based on the theory of group functioning whose dimensions are: Communication, Feeling Cycle, Idea Cycle, Synergy Cycle and Recognition at work. The reliability analysis of the instruments yielded a Cronbach's Alpha of 0.8768 for "Neuroleadership" and 0.8468 for "Teamwork". SPSS software was used through the Pearson Correlation hypothesis test, presenting the results at a significance level of 5%, concluding that: With a significance level of 0.00291%; the neuroleadership approach in the company HyM Almacenes Generales S.R.L; It has a considerable positive correlation of +0.867 with respect to the teamwork of its collaborators, for which the proposed hypothesis is accepted.

Keywords: Neuroleadership, Teamwork

Tabla de contenidos

Resumen.....	ii
Abstract	iii
Dedicatoria y Agradecimientos	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	2
I.2.1. Pregunta general	2
I.2.2. Preguntas específicas	2
I.3. Objetivos de la investigación.....	2
I.3.1. Objetivo general	2
I.3.2. Objetivos específicos.....	2
I.4. Justificación de la investigación	3
I.4.1. Justificación Teórica	3
I.4.2. Justificación Práctica	3
I.4.3. Justificación Metodológica.....	3
I.5. Alcance de la investigación	3
II. MARCO TEÓRICO.....	5
II.1. Antecedentes	5
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
II.1.2. Antecedentes nacionales	8
II.2. Conceptos.....	9
II.2.1. Variable 1 “Neuroliderazgo”	9
II.2.2. Variable 2 “Trabajo en equipo”	9
II.3. Bases Teóricas	9
II.3.1. Neuroliderazgo	9
II.3.2. Trabajo en equipo	16
II.4. Marco conceptual (terminología)	23
III. HIPÓTESIS	25

III.1. Declaración de Hipótesis	25
III.1.1. Hipótesis general.....	25
III.1.2. Hipótesis específicas	25
III.2. Operacionalización de variables.....	26
III.2.1. Neuroliderazgo.....	26
III.2.2. Trabajo en equipo	29
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	33
IV.1. Tipo de investigación	33
IV.2. Nivel de investigación	33
IV.3. Diseño de investigación	33
IV.4. Método de investigación	33
IV.5. Población.....	33
IV.6. Muestra.....	34
IV.7. Unidad de estudio.....	34
IV.8. Técnicas de recolección de datos	34
4.8.1. Técnica.....	34
4.8.2. Instrumento.....	34
IV.9. Presentación de resultados.....	35
V. RESULTADOS	39
5.1. Prueba de hipótesis de correlación de variables “Neuroliderazgo” vs. “Trabajo en equipo”	39
5.2. Prueba de hipótesis correlación de dimensiones “Estatus” vs. “Comunicación”	41
5.3. Prueba de hipótesis correlación de dimensiones “Certidumbre” vs. “Ciclo Sentir”	43
5.4. Prueba de hipótesis correlación de dimensiones “Autonomía” vs. “Ciclo Idea”	45
5.5. Prueba de hipótesis correlación de dimensiones “Relación” vs. “Sinergia”	47
5.6. Prueba de hipótesis correlación dimensiones “Equidad” vs. “Reconocimiento del trabajo”	49
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
6.1. Discusión	51
6.2. Conclusiones.....	53
6.3. Recomendaciones	55
Lista de referencias	57
Apéndices	63

Índice de tablas

Tabla 1 Posibles correlaciones de dimensiones por formas conceptuales	4
Tabla 2 Tipos de recompensas	14
Tabla 3 Modelo SCARF y como incrementar su eficacia	15
Tabla 4 Diferencia entre grupo de trabajo y trabajo en equipo	17
Tabla 5 Aspectos del capital humano	21
Tabla 6 Operacionalización variable “Neuroliderazgo”	26
Tabla 7 Operacionalización variable “Trabajo en equipo”	29
Tabla 8 Escala de Likert	35
Tabla 9 Escala valorativa para tratamiento estadístico	36
Tabla 10 Escala valorativa variable “Neuroliderazgo”	36
Tabla 11 Escala valorativa dimensión 1 “Estatus”	36
Tabla 12 Escala valorativa dimensión 2 “Certidumbre”	36
Tabla 13 Escala valorativa dimensión 3 “Autonomía”	37
Tabla 14 Escala valorativa dimensión 4 “Relación”	37
Tabla 15 Escala valorativa dimensión 5 “Equidad”	37
Tabla 16 Escala valorativa variable “Trabajo en equipo”	37
Tabla 17 Escala valorativa dimensión 1 “Comunicación basado en la libertad y en el respeto mutuo”	37
Tabla 18 Escala valorativa dimensión 2 “Ciclo SENTIR: Ciclo de la creatividad grupal”	37
Tabla 19 Escala valorativa dimensión 3 “Ciclo IDEA: Ciclo de la Innovación”	38
Tabla 20 Escala valorativa dimensión 4 “Ciclo CNCS: Ciclo de la sinergia”	38
Tabla 21 Escala valorativa dimensión 5 “Reconocimiento del trabajo”	38
Tabla 22 Correlación “Neuroliderazgo” vs. “Trabajo en equipo”	39
Tabla 23 Correlación dimensiones “Estatus” vs. “Comunicación”	41
Tabla 24 Correlación dimensiones “Certidumbre” vs. “Ciclo Sentir”	43
Tabla 25 Correlación dimensiones “Autonomía” vs. “Ciclo Idea”	45
Tabla 26 Correlación dimensiones “Relación” vs. “Sinergia”	47
Tabla 27 Tabla Correlación dimensiones “Equidad” vs. “Reconocimiento del trabajo”	49

Índice de figuras

figura 1 Principio del modelo SCARF.....	13
figura 2 Modelo gestión talento Humano – Harper y Lynch.....	19
figura 3 Modelo gestión del talento humano – Idalberto Chiavenato.....	20
figura 4 Modelo integrado de innovación y gestión del talento humano	22
figura 5 Diagrama de correlación variables “Neuroliderazgo” v. “Trabajo en equipo”	40
figura 6 Diagrama de correlación dimensiones “Estatus” v. “Comunicación”	42
figura 7 Diagrama de correlación dimensiones “Certidumbre” v. “Ciclo Sentir”	44
figura 8 Diagrama de correlación dimensiones “Autonomía” vs. “Ciclo Idea”	46
figura 9 Diagrama de correlación dimensiones “Relación” vs. “Sinergia”	48
figura 10 Diagrama de correlación dimensiones “Equidad” vs. “Reconocimiento del trabajo” ...	50

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

Lista de referencias

- Abril Freire, M. C. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. Ambato, Ecuador: MEGAGRAF-Ambato. Recuperado el 09 de Diciembre de 2021, de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- AGILE. (07 de Junio de 2015). *Agile y el modelo SCARF*. Recuperado el 25 de Enero de 2022, de <https://jrgsanta.com/2015/06/07/agile-y-el-modelo-scarf/>
- Almerco Grijalva, G., & Rivas Ramos, R. (2019). *Neuroliderazgo y su influencia en la calidad del servicio de los trabajadores de la municipalidad distrital de Simón Bolívar - 2018*. Cerro de Pasco, Perú. Recuperado el 02 de 0Agosto de 2021, de [http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1608#:~:text=Nuestra%20investigaci%C3%20concluye%20que%20existe,0%20C01%20\(bilateral\)](http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1608#:~:text=Nuestra%20investigaci%C3%20concluye%20que%20existe,0%20C01%20(bilateral)).
- Avadez, R., & Adays, L. (Diciembre de 2019). El neuroliderazgo organizacional. *Revista científica arbitrada transdisciplinaria*, 1(2), 107-121. Obtenido de <http://www.unefa.edu.ve/CMS/administrador/vistas/archivos/Revista-Uirtus-VOL-1-N-2.pdf>
- Ayestaran, S., Aritzeta, A., Arróspide, J., Blanco, J., Davalillo, A., Marco, I., . . . Tazón, M. (2015). *Guía para el trabajo en equipo*. UPV/EHU. Recuperado el 24 de Mayo de 2021, de <https://www.ehu.es/documents/1904000/1916168/19+Gu%C3%ADa+Trabajo+Equipos.pdf>
- Batancour Aguilar, F. (2016). *Trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la PUCESE*. Esmeraldas, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 26 de Mayo de 2011, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/645/1/BETANCOURT%20AGUILA R%20%20FREDDY%20LEONARDO.pdf>
- Bazán Valque, R. Y. (2017). *Propuesta de modelo de gestión recursos humanos basado en el neuroliderazgo para promover la mejora continua en instituciones educativas secundarias mixtas de Chachapoyas - Amazonas, 2016*. Chachapoyas, Amazonas, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 10 de Septiembre de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18916/bazan_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benito Fuentes, M. (26 de Marzo de 2018). SCARF: Mejora tu nivel de influencia. *ACEF-UDIMA*. Recuperado el 24 de Enero de 2022, de <https://acef.cef.es/scarf-mejor-nivel-influencia.html>
- Caicedo Ayoví, J. (15 de Enero de 2019). Clave del éxito de las organizaciones. (U. T. Esmeralda, Ed.) *FIPCAEC*, 58-76. Recuperado el 04 de Enero de 2022, de [file:///C:/Users/Rommel%20Ivan/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Rommel%20Ivan/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022%20(6).pdf)

- Caicedo Ayoví, J. (15 de Junio de 2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*. Recuperado el 02 de Agosto de 2021, de file:///C:/Users/Rommel%20Ivan/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022%20(2).pdf
- Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). Trabajo en equipo. *IESE Business School*. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de <http://arodi.yolasite.com/resources/Trabajo%20en%20equipo-IESE.pdf>
- Contreras Ramirez, B. A., Ceballos Barrera, P. D., & Miranda, V. J. (Agosto de 2020). El neuroliderazgo y su importancia en la gestión organizacional. *Revista de investigación latinoamericana en competitividad organizacional RILCO*(7). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/neuroliderazgo.pdf>
- D, G., & P, M. (2003). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference*. Boston. Recuperado el 17 de junio de 2021, de <https://pdfslide.net/documents/cronbach-george-y-mallery-2003.html>
- Damiano, S. (28 de Octubre de 2011). Neuroliderazgo. *Know Square S. L*, 6. Obtenido de <https://files.silviadamiano.com/Neuroliderazgo.pdf>
- de la Mata, G. (15 de Octubre de 2016). Modelo SCARF: 5 elementos para mejorar tus resultados basados en el neuroliderazgo. *Innovation for social change*, 4. Recuperado el 06 de Junio de 2021, de <https://innovationforsocialchange.org/modelo-scarf-5-elementos-mejorar-tus-resultados-basados-neuroliderazgo/>
- Díaz Larios, L. (2019). *El liderazgo y su influencia en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel Winmeier Chiclayo - 2019*. Chiclayo, Lambayeque, Perú: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado el 05 de Mayo de 2021, de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5164/D%C3%8DAZ_LL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Esco-E Universitat. (4 de Febrero de 2022). *Neuroliderazgo y el reto del mundo VUCA actual*. Obtenido de <https://www.escouniversitat.com/neuroliderazgo-y-el-reto-del-mundo-vuca-actual/>
- Ferrer, N. (20 de Enero de 2020). Neuroliderazgo, La Visión Transformadora de las Empresas del Futuro. *Prevención integral*, 3. Recuperado el 13 de Agosto de 2021, de <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2020/01/13/neuroliderazgo-vision-transformadora-empresas-futuro>
- Gestión. (30 de Noviembre de 2018). ¿Porqué es importante trabajar en equipo? *Diario gestión*. Recuperado el 11 de Octubre de 2021, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresas-nnda-nnlt-251322-noticia/>
- Goleman, D. (2015). *Cómo ser un líder*. Barcelona, España. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de https://www.academia.edu/40650198/C%C3%93MO_SER_UN_L%C3%8DDER

- Gómez Mujica, A., & Acosta Rodriguez, H. (2013). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *ACIMED*, pag.68-69. Recuperado el 21 de Agosto de 2021, de [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)
- Gómez, J. (12 de Julio de 2019). Modelo SCARF sobre neuroliderazgo. Recuperado el 08 de Octubre de 2021, de <https://www.cerem.es/blog/modelo-scarf-sobre-neuroliderazgo>
- Gómez, J. (12 de Julio de 2019). Modelo SCARF sobre neuroliderazgo. (CEREM, Ed.) *CEREM*. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/modelo-scarf-sobre-neuroliderazgo>
- Granda Salcedo, A. (2018). *Un programa de trabajo en equipo y sus efectos en el clima y satisfacción laborales de una MYPE*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado el 18 de Mayo de 2021, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625233/GrandaS_A.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Hernández , R. (31 de Enero de 2022). *HRTRENDS*. Recuperado el 04 de Febrero de 2022, de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/claves-del-neuroliderazgo-que-mejoraran-el-bienestar-de-la-plantilla>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. MacGraw Hill. Recuperado el 18 de Mayo de 2021, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Ireullo, E., & Canga, L. (Octubre de 2020). Modelo para la identificación de perfiles de sensibilidad ante amenazas y recompensas en el contexto laboral. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de file:///E:/Tesis%20lv%C3%A1n_UAP/Tesis%20Roxana/Nueva%20tesis/Referencias/759.pdf
- Lacuara Castillo, E. V. (2016). *Estrategias basadas en Neuromanagement que fortalezcan habilidades de liderazgo, potenciando el cerebro ejecutivo de los gerentes de Ferreti, C.A.* Carabobo, Venezuela: Universidad de Carabobo . Recuperado el 06 de Agosto de 2021, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5831/elacuara.pdf?sequence=1>
- Lopez Guzman , D. P. (2019). *El trabajo en equipo de los colaboradops de un laboratorio: Factores que afectan su eficiencia y el liderazgo de equipos*. Popayán: Universidad EAN. Recuperado el 17 de Mayo de 2021, de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9587/LopezDiana2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mercer. (25 de Enero de 2022). *Las empresa argentinas, entre las que menos empatía tienen con sus empleados en el ranking regional*. Recuperado el 04 de Febrero de 2022, de <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Las-empresa-argentinas-entre-las-que-menos-empatia-tienen-con-sus-empleados-en-el-ranking-regional-20200731-0007.html>

- Mesa Pimienta, S., Ortega Avalos, G., & Ramírez, T. (2021). *La neuroseguridad laboral y el neuroliderazgo como estrategias eficaces para disminuir la accidentabilidad y el ausentismo laboral en Colombia*. Medellín, Colombia: Universidad ECCI. Recuperado el 21 de Julio de 2021, de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1324/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molina Carrasco, Z. C., Córdova Cruz, M., Collazos Alarcón, M., Ruíz Pérez, A., & Hernández Fernández, B. (2020). *Modelo de gestión de recursos humanos basado en el neuroliderazgo, creando condiciones para la satisfacción laboral*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 17 de Noviembre de 2020, de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/633/1/libro.pdf>
- Morales Acevedo, D., & Olivares Blanco, J. (2019). *El neuroliderazgo como herramienta para transformar la efectividad del liderazgo en la cooperativa financiera COTRAFA, en el departamento de Cundinamarca*. Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 07 de Julio de 2021, de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11339/1/2019-neuroliderazgo_transformar_liderazgo.pdf
- Müller, J. (2020). *Análisis de la relación del modelo de recompensa*. Granada: España. Recuperado el 14 de Julio de 2021, de <https://digibug.ugr.es/handle/10481/67219?locale-attribute=en>
- Organización Mundial del Trabajo - OIT. (2017). *Mejore su negocio: El recurso humano y la productividad*. Recuperado el 24 de Enero de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Otálora Gómez, L. (2017). *El neuroliderazgo y el clima organizacional en la diversidad de género*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 26 de Junio de 2021, de <https://reunir.unir.net/handle/123456789/5825>
- Poelmans, S. (15 de Mayo de 2015. p.58). Quiet leadership. La ciencia y la praxis del neuroliderazgo. *Harvard Deusto Business Review*. Recuperado el 15 de Junio de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/276293327_'Quiet_Leadership'_La_ciencia_y_la_praxis_del_neuroliderazgo/link/5556308b08ae6fd2d823601a/download
- Ranalli, R. (Abril de 2021). Análisis de un proceso de cambio con enfoque en Neurociencias. Buenos aires, Buenos aires, Argentina. Recuperado el 02 de julio de 2021, de [file:///E:/Tesis%20iv%C3%A1n_UAP/Tesis%20Roxana/Nueva%20tesis/Referencias/\[P\]\[W\]%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Ranalli,%20Romina%20Francisca.pdf](file:///E:/Tesis%20iv%C3%A1n_UAP/Tesis%20Roxana/Nueva%20tesis/Referencias/[P][W]%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Ranalli,%20Romina%20Francisca.pdf)
- Randstad. (14 de Marzo de 2016). *El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito*. Obtenido de <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>
- Rock, D. (2018). SCARF: a brain-based model for collaborating with and influencing others. *NeuroLeadershipjournal*. Recuperado el 06 de Agosto de 2021, de

<https://schoolguide.casel.org/uploads/sites/2/2018/12/SCARF-NeuroleadershipArticle.pdf>

Ruíz, R. (01 de Agosto de 2017). ¡Cómo trabajar con SCARF? *ProfeRR*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2021, de <https://proferr.com/como-trabajar-con-scarf/>

Selva, F. (11 de Marzo de 2020). Modelo SCARF de neuroliderazgo. Recuperado el 09 de Agosto de 2021, de <https://francescselva.com/modelo-scarf-de-neuroliderazgo/>

Supo Condori, F., & Cavero Aybar, H. (2014). *Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales*. El universitario. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>

Vallejo Chávez, L. (2016). *Gestión del talento humano*. ESPOCH. Recuperado el 21 de Enero de 2022, de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>