

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### “La gestión del talento humano y el servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán”



Liceth Aracely Vivas Pereira  
Escuela de Administración de Empresa y Marketing  
(EAEM).  
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)  
Av. Universitaria y Antisana  
Tulcán-Ecuador  
lis\_190488@hotmail.es

### RESUMEN

El servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán, ha ido creciendo, esto gracias a la demanda que las personas tienen sobre este servicio, cubriendo así la necesidad de entretenimiento que poseen. Las empresas por su parte deben brindar un servicio y atención al cliente adecuada permitiendo mantenerlos conformes y a gusto, por lo tanto si dentro de este tipo de empresas existiera una inadecuada gestión del talento humano del área de servicio al cliente, esto influiría en la calidad, imagen y fidelidad del cliente.

Para sustentar el presente estudio se realizó una investigación, en la que se aplicó métodos, técnicas e instrumentos de investigación, tales como: investigación de tipo cuali-cuantitativa, exploratoria, bibliográfica y explicativa, utilizando como técnicas de recolección de información: la entrevista y la encuesta, todo esto con la formulación de un cuestionario; acorde para recolectar la información sobre las variables objeto de estudio y cumplir así con los objetivos propuestos.

Los resultados obtenidos de la investigación de campo muestran un panorama actual sobre la gestión del talento humano y el servicio al cliente de las empresas de televisión por cable de la ciudad de Tulcán, en donde se pudo identificar ciertas falencias en el manejo del personal, así como también que los gerentes carecen de conocimientos técnicos suficientes para gestionar adecuadamente al talento humano, sin embargo esto no ha sido impedimento para que se dé a los clientes un servicio al cliente aceptable, pudiéndose notar que la influencia sobre el nivel de satisfacción de los clientes, en cuanto a la atención recibida, no ha sido considerable, y el descontento en algunos usuarios ha sido en menor proporción.

Siendo lo anterior el precedente para concluir que las variables objeto de estudio no poseen una relación directa, la presente investigación se desarrolla dentro de los objetivos establecidos complementándose con el diseño de un sistema de gestión del talento humano, en el que se detallan los diferentes procesos a seguir para administrar correctamente al personal y este sea quien con su trabajo aporte para que se logren los objetivos organizacionales y el servicio al cliente sea de calidad.

**Palabras Claves:** *empresa, televisión por cable, sistema, gestión, talento humano, servicio, cliente, fidelidad.*

### **ABSTRACT**

The cable TV service in the city of Tulcán has been growing, thanks to demand that people have about this service, covering the need for entertainment they have. The companies in turn must provide customer service and maintain adequate enabling consistent and at ease, so if within such companies exist inadequate management of human talent in the area of customer service, this would affect the quality, image and customer loyalty.

To support this research study was conducted, in which the applied methods, techniques and research tools such as: research both qualitative and quantitative, exploratory and bibliographic, using data collection techniques: the interview the survey, all with the development of a questionnaire to collect consistent information on the variables under study and thus fulfill the objectives.

The results of the field research showing a current overview on the management of human talent and customer service of cable television companies Tulcán city , where he was able to identify certain shortcomings in the management of staff and that managers also lack sufficient expertise to properly manage human talent , however this has not been an impediment to be given to clients acceptable customer service , being able to note that the influence on the level of customer satisfaction , regarding the care has not been significant , and in some user dissatisfaction has been lesser extent.

Being above the precedent to conclude that the variables under study did not have a direct relationship, this research develops within the targets set design complemented with a system of talent management, which are the different processes to continue to successfully manage staff and this is who with their work contribution to organizational goals are achieved and customer service is of quality.

**Keywords:** *business, cable, system, management, human talent, service, customer, loyalty.*

## **1. INTRODUCCIÓN**

Hoy por hoy, las empresas consideran al talento humano un componente indispensable para el desarrollo del giro del negocio y en el caso de las empresas de televisión por cable de la ciudad de Tulcán, el manejo del talento humano depende del tipo de dirección que se aplique dentro de cada organización, por lo que se puede evidenciar que no siempre se pone énfasis en este aspecto, dejando que la fuerza laboral sea considerada como un recurso y no como un ente valioso, que requiere de entrenamiento, capacitación, motivación, incentivos, estabilidad, desarrollo, buenas relaciones laborales, seguridad y control, para que su accionar sea eficiente.

De la misma manera el personal que realiza la labor de relacionarse con el usuario del servicio requiere ser atento, amable, cordial, eficiente y eficaz, al momento de atender al cliente, ya que estos aspectos hacen que se genere una experiencia positiva del servicio y la atención brindada al momento de contactarse con la empresa.

La presente investigación se llevó a cabo con la finalidad de determinar que la gestión del talento humano tiene incidencia sobre el servicio al cliente de las empresas de televisión por cable de la ciudad de Tulcán, para diseñar una propuesta de mejoramiento, permitiendo a este tipo de empresas contar con el detalle correcto de los procesos que se deben realizarse para manejar al personal, de la misma manera se podrá influir en el desempeño laboral, el cual debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales, enfatizando en la calidad del servicio al cliente.

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

En el desarrollo de la presente investigación se partió de las variables objeto de estudio, las cuales se refieren a la gestión del talento humano y el servicio al cliente, tomando en cuenta esto se consideraron aspectos cualitativos y cuantitativos para sustentar su relación. Los aspectos cualitativos se relacionan a la manera, en que los gerentes de las empresas de televisión por cable, administran a su talento humano y como el personal atiende a los clientes. La parte cuantitativa, se desarrolló con el uso de la estadística para la tabulación e interpretación de los datos recolectados.

Para la aplicación de los instrumentos de investigación se consideró a las empresas dedicadas a brindar este servicio en la ciudad de Tulcán, como son: Cine Cable televisión, Tv cable y Cable Unión, en donde se tomó en cuenta a los gerentes de cada empresa (3 personas) y al personal (29 personas en total divididos así: Cine cable televisión 14, en Tv Cable 20 y en Cable Unión 6), a quienes se les aplicó un censo, sin realizar ningún tipo de muestreo debido a que este número de personas no es mayor a 100.

En el caso de los clientes se toma en cuenta un muestreo probabilístico estratificado, esto ya que se cuenta con el número aproximado de clientes por cada empresa, luego se aplicó la fórmula de determinación de la muestra dando como resultado 330 encuestas en total y divididas de la siguiente manera: Cine cable: 157, Tv cable: 113 y Cable Unión: 60.

Para la recolección de la información se planteó un cronograma de actividades que parte desde la estructuración de la encuesta, petición de información y audiencia en las empresas, aplicación, tabulación y análisis de los resultados. Para llevar a cabo este proceso se empleó la entrevista y la encuesta, todo esto por medio del cuestionario en donde se recolectó información relacionada a la gestión del talento humano y el servicio al cliente proporcionado por los involucrados de las empresas de televisión por cable de la ciudad de Tulcán.

El procesamiento de la información recolectada, se realizó en el programa Microsoft Excel, realizándose el ingreso manual de los datos, clasificándolos por cada pregunta, calculando porcentajes y representándolos de forma gráfica. A partir de ello se realizó el análisis respectivo de cada pregunta para su posterior interpretación. Todo esto permitió establecer comparaciones e identificar puntos fuertes y débiles de cada empresa con relación a las variables objeto de estudio.

### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los resultados que arrojó la investigación muestran que en el caso de la gestión del talento humano en las empresas Tv cable y Cable Unión la administración es más organizada ya que se cuenta con lineamientos administrativos que guían las actividades del personal, sin embargo en la empresa Cine Cable televisión se pudo evidenciar ciertas falencias como son la no existencia de un departamento de talento humano, el mismo que se encargue del manejo de personal, así como la carencia de un sistema de gestión de personal que contemple aquellas actividades de organización, coordinación, dirección y control de su personal.

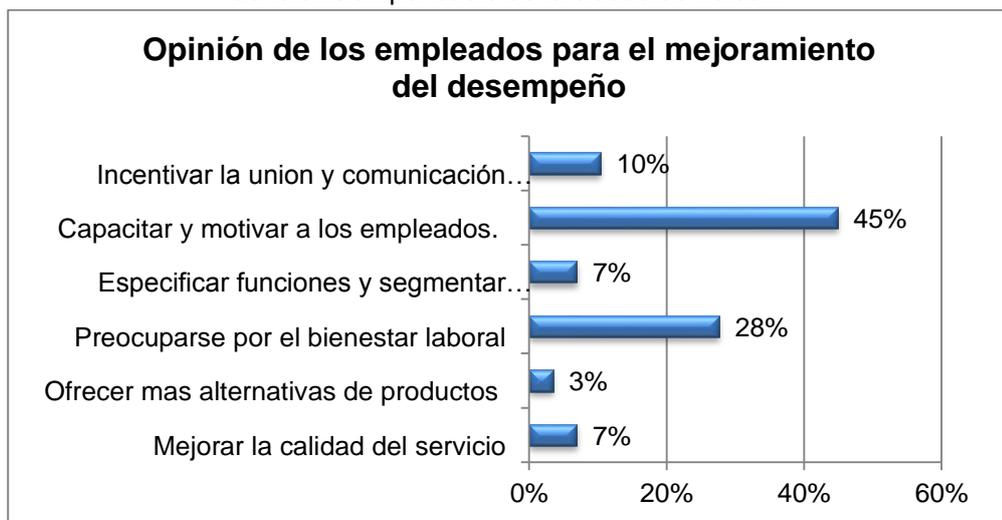
En el caso del servicio al cliente, los usuarios manifestaron estar conformes con la atención que reciben por parte del personal de la empresa, la amabilidad, cortesía que reciben y la ayuda que les brindan en caso de alguna duda, esto se ve reflejado en su fidelidad y satisfacción. Sin embargo un reducido número de personas manifiestan no estar a gusto con el servicio al cliente que reciben, debido a que no siempre son tratados amablemente, de manera rápida y por una persona dispuesta a ayudarles.

Tomando en cuenta estas falencias se plantea una propuesta de mejoramiento la cual contempla un sistema de gestión de talento humano, en donde para conocer si este sistema es viable se procede a validar la idea a defender en donde tomando en cuenta los resultados obtenidos en la Matriz de Perfil Competitivo, se determina que la propuesta no garantizará que el administrar al talento humano de una manera adecuada, permita que el servicio al cliente sea de calidad, sin embargo para cumplir con los objetivos establecidos en la investigación se propone un modelo de sistema de gestión del talento humano, el cual está encaminado a administrar de manera eficiente y eficaz al personal de la Corporación Cine Cable televisión.

### 3. FIGURAS

A continuación se muestra gráficamente la opinión que tienen los empleados con respecto al manejo de personal dentro de las empresas de televisión por cable de la ciudad de Tulcán, citando lo que ellos consideran que sería necesario implementar.

Gráfico N° 1: Opinión de empleados para el mejoramiento de desempeño en las empresas de televisión por cable de la ciudad de Tulcán.

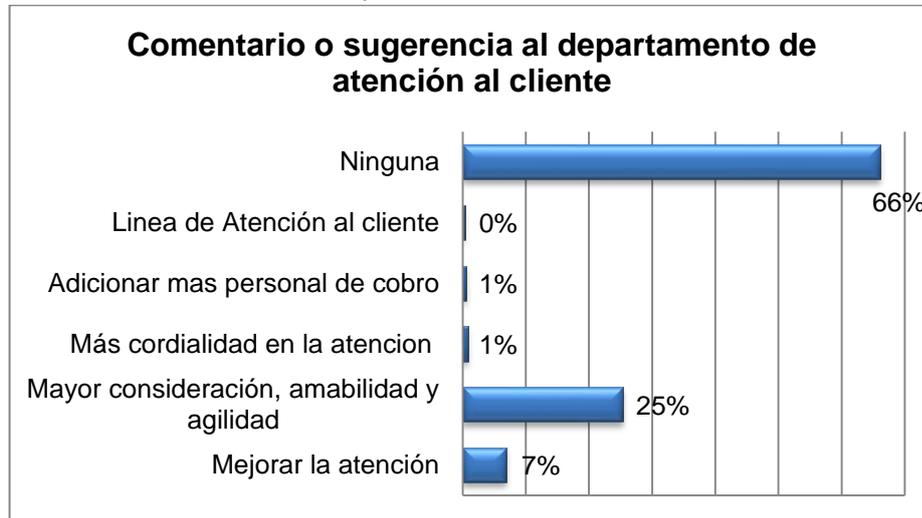


Fuente: Encuesta

Elaborado por: Liceth Vivas

El siguiente gráfico muestra las sugerencias o recomendaciones que realizan los diferentes usuarios del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán, en lo relacionado al departamento de atención al cliente, manifestando lo siguiente:

Gráfico N° 2: Opinión de clientes de servicio de televisión por cable de la ciudad de Tulcán, en cuanto al departamento de atención al cliente.

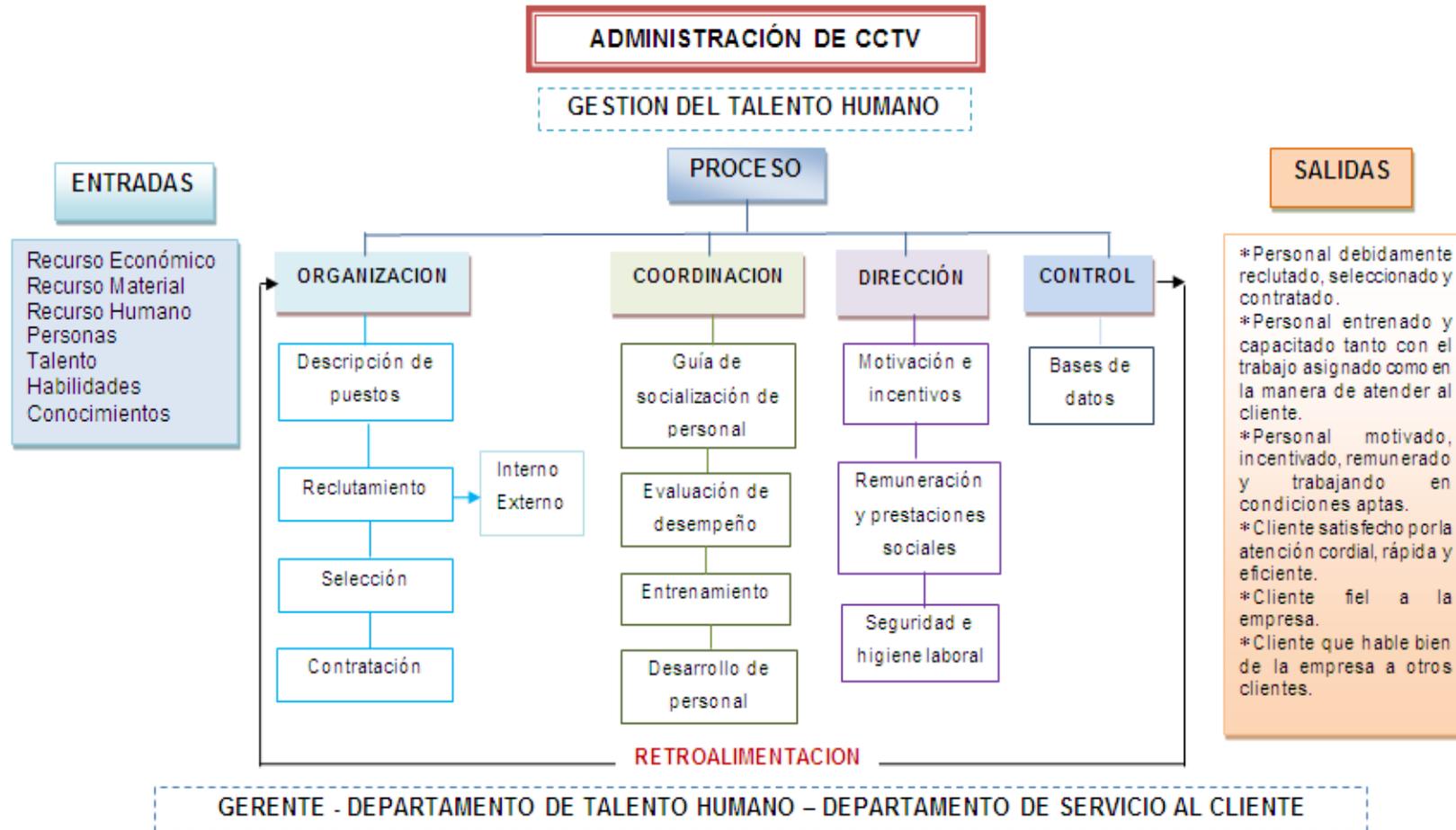


Fuente: Encuesta

Elaborado por: Liceth Vivas

El siguiente esquema muestra el modelo de gestión de personal planteado para CCTV.

FIGURA N° 1: Modelo del sistema de gestión del talento humano



Elaborado por: Liceth Vivas

#### 4. TABLAS

Para la realización de la investigación se tomó la información relacionada al número de empresas que ofrecen el servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán y de igual manera se consideró necesario citar el número de clientes por cada empresa.

TABLA N° 1: Empresas de televisión por cable de la ciudad de Tulcán

EMPRESAS	Nº DE GERENTES	Nº DE EMPLEADOS
CINE CABLE TELEVISIÓN	1	14
TV CABLE	1	10
CABLE UNIÓN	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>29</b>

*Fuente:* Empresas de tv por cable  
*Elaborado por:* Liceth Vivas

TABLA N° 2: Número de clientes por empresa

EMPRESAS	Nº DE CLIENTES	PORCENTAJE	Nº DE ENCUESTAS
CINE CABLE TELEVISIÓN	1105	47.45%	157
TV CABLE	794	34.09%	113
CABLE UNIÓN	430	18.46%	60
<b>TOTAL</b>	<b>2329</b>	<b>100%</b>	<b>330</b>

*Fuente:* Empresas de tv por cable  
*Elaborado por:* Liceth Vivas

También es importante conocer las solicitudes de los empleados de cada empresa de televisión por cable, en lo relacionado a como desean ellos que el desempeño de laboral mejore.

TABLA N° 3: Opiniones de los empleados para mejorar el desempeño laboral en cada empresa de televisión por cable de la ciudad de Tulcán

DESCRIPCIÓN	Nº DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Mejorar la calidad del servicio	2	7%
Ofrecer más alternativas de productos	1	3%
Preocuparse por el bienestar laboral	8	28%
Especificar funciones y segmentar departamentos.	2	7%
Capacitar y motivar a los empleados.	13	45%
Incentivar la unión y comunicación entre los miembros de la organización	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta  
*Elaborado por:* Liceth Vivas

Con respecto a las sugerencias que realizan los usuarios en cuanto al servicio de atención al cliente es necesario considerarlas, con la finalidad de conocer en qué aspectos está fallando cada empresa y así plantear acciones que soluciones y permitan el mejoramiento del servicio al cliente (Tabla N° 4)

TABLA N° 4: Opiniones de los clientes para mejorar el área de servicio al cliente en cada empresa de televisión por cable de la ciudad de Tulcán

DESCRIPCIÓN	Nº DE CLIENTES	PORCENTAJE
Mejorar la atención	25	7%
Mayor consideración, amabilidad y agilidad	92	25%
Más cordialidad en la atención	3	1%
Adicionar más personal de cobro	2	1%
Línea de atención al cliente	1	0.3 %
Ninguna	240	66%
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta

*Elaborado por:* Liceth Vivas

De igual manera para la validación de la idea a defender se empleó la matriz de perfil competitivo en la que se pone los aspectos más relevantes relacionados con la gestión del talento humano y el servicio al cliente de la Corporación Cine cable televisión, esto en relación con la competencia, que en este caso es Tv cable y Cable Unión, en donde de acuerdo a la valoración otorgada a cada variable se obtiene los siguientes resultados:

TABLA N° 5: Matriz de perfil competitivo

<b>MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO</b>							
<b>CORPORACIÓN CINE CABLE TELEVISIÓN</b>							
<b>FACTORES CLAVE DE ÉXITO</b>	<b>PESO</b>	<b>CINE CABLE TELEVISIÓN</b>		<b>TV CABLE</b>		<b>CABLE UNIÓN</b>	
		<b>CALIF</b>	<b>POND</b>	<b>CALIF</b>	<b>POND</b>	<b>CALF</b>	<b>POND</b>
<b><u>Gestión del talento humano</u></b>							
Conocimiento de lineamientos estratégicos.	0,08	4	0,32	4	0,32	4	0,32
Procesos de análisis y descripción de puestos.	0,08	1	0,08	4	0,32	4	0,32
Procesos de reclutamiento y selección de personal.	0,08	1	0,08	4	0,32	4	0,32
Programas de capacitación y desarrollo del personal.	0,08	3	0,24	3	0,24	4	0,32
Programas de motivación, incentivos, remuneración y evaluación al personal.	0,07	1	0,07	4	0,28	3	0,21
Control de la administración del personal.	0,07	1	0,07	4	0,28	4	0,28
<b><u>Servicio al cliente</u></b>							
Comprensión de los requerimientos del cliente.	0,08	4	0,32	4	0,32	4	0,32
Eficiencia en la atención y prontitud en responder y ayudar a los clientes.	0,07	3	0,21	4	0,28	4	0,28
Personal idóneo para atender al cliente.	0,07	3	0,21	3	0,21	3	0,21
Medios de contacto y comunicación con los usuarios.	0,08	1	0,08	1	0,08	1	0,08
Amabilidad y cortesía por parte del personal.	0,08	3	0,24	3	0,24	3	0,24
Aspectos visibles para el usuario.	0,08	4	0,32	4	0,32	4	0,32
Conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.	0,08	1	0,08	1	0,08	1	0,08
<b>TOTALES</b>	<b>1,00</b>		<b>2,32</b>		<b>3,29</b>		<b>3,29</b>
<i>PESO: 0,0: sin importancia; 1,0: muy importante. IMPACTO1: debilidad importante; 2: debilidad menor; 3: fortaleza menor; 4: fortaleza importante</i>							

Elaborado por: Liceth Vivas

## Análisis

Considerando los resultados obtenidos con la realización de la matriz de perfil competitivo, se puede evidenciar que las empresas Tv cable y Cable Unión poseen una mejor organización en el manejo de su personal ya que ciertos aspectos como son: los diferentes programas de análisis y descripción de cargos, reclutamiento, selección, capacitación, incentivos, remuneración y control de todos estos procesos están mejor coordinados al igual que el nivel de satisfacción de los clientes por parte del servicio al cliente que se brinda.

En cuanto a la Corporación Cine Cable televisión la valoración de su gestión en el talento humano es inferior a la de su competencia, mostrando debilidades que pueden ocasionar estancamiento en el desenvolvimiento adecuado de las actividades del personal y de cierta manera se influya también en la calidad de servicio al cliente dado a los usuarios.

Tomando en cuenta lo anterior se puede evidenciar que a pesar de que no se gestiona correctamente al personal, la Corporación Cine Cable televisión posee puntos fuertes en su servicio al cliente que no están involucrados directamente con la administración de su personal, haciendo ver que no siempre un manejo del personal garantiza calidad en el servicio al cliente.

Por ello se considera que las variables objeto de estudio no están relacionadas estrechamente y la gestión del talento humano no influye directamente en la calidad del servicio al cliente de la Corporación Cine Cable televisión, por ello la propuesta planteada sobre el sistema de gestión del talento humano puede o no influir en la calidad del servicio al cliente.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 2009.
- Blanco Prieto, Antonio. Atención al cliente. 2007.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

ARIAS GALICIA, I. Fernando y HEREDIA ESPINOSA, Víctor (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (6a. Ed.) México: Trillas.

B. PINEDA, Elia y DE ALVARADO, Eva Luz (2008). *Metodología de la investigación*. (3a. Ed.) México: Educación Panamericana de la salud.

BERNAL TORRES, César Augusto y SIERRA ARANGO, Hernán Darío (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (1a. Ed.) México: Pearson.

BLANCO PRIETO, Antonio (2007). *Atención al cliente*. (3a ed.) Madrid: Pirámide.

CUMMINGS, Worley (2008). *Desarrollo organizacional y cambio*. (8a. Ed.) México: Cengagelearning.

CHIAVENATO, Idalberto (2008). *Gestión del Talento Humano*. (3a. Ed.) México: McGraw Hill.

CHIAVENATO, Idalberto (2008). *Administración de Recursos Humanos*. (8a. Ed.) México. McGraw Hill.

CHIAVENATO, Idalberto (2009). *Comportamiento organizacional*.(2a. Ed.) México: McGrawHill.

DE ANDRES FERRANDO, José María (2008). *Marketing de empresas de servicios*. (1a.Ed.) México: Alfa omega.

FRED, David (2008). *Conceptos de administración estratégica*. (11a. Ed.) México: Pearson.

GABÍN, Amparo de la Encarnación (2010). *Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente*. (4a Ed.) España: Thomson Paraninfo.

HERNÁNDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar (2010). *Metodología de la Investigación*. (5a. Ed.) México: McGraw Hill.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar (2006). *Metodología de la investigación*. (4a. Ed.) México: McGrawHill.

LUNA GONZALES, Alfredo (2008). *Proceso Administrativo*. (1a. Ed.) México: Patria.

PINEDA, Elia y ALVARADO, Eva Luz (2008). *Metodología de la Investigación*. (3a. Ed.) México: Paltex.

RAMÍREZ CAVASSA, César (2009). *Perfil del recurso humano*. (1a. Ed.) México: Trillas.

THOMPSON JR, Arthura y STRICKLAND, A.J. (2008). *Administración Estratégica*. (3a. Ed.) México: Mc Graw Hill.

TOSO y KELO (2007). *Atención al cliente*. (1a. Ed.) Perú: Amex.

WERTHER, William y DAVIS, Keith (2008). *Administración de Recursos Humanos*. (6a. Ed.) México: McGraw-Hill.

## 8. LINKOGRAFÍA

Administración de personal. (Fecha de consulta: 29 de mayo del 2013)  
Disponible en: <http://laadministraciondepersonalyletalentohumano.bligoo.es/la-administracion-de-personal-su-definicion#.Ubkw2NgjIAI>.)

Constitución del Ecuador. Asamblea Constituyente, 2008 (Fecha de consulta: 10 de agosto del 2011) Disponible en: <http://www.utelvt.edu.ec/NuevaConstitucion.pdf>

Dimensiones de la calidad en el servicio. (Fecha de consulta: 05 de junio del 2013) Disponible en: <http://miguelfernandezp.blogspot.com/2011/11/las-10-dimensiones-de-la-calidad-en-el.html>

George Elton Mayo. (Fecha de consulta: 20 de agosto del 2011) Disponible en: <http://metodologia-eltonmayo.blogspot.com/p/capitulo-2.html>

Gestión del talento humano. (Fecha de consulta: 29 de mayo del 2013)  
Disponible en: [http://www.unitexto.net/Gesti\\_n\\_Talento\\_Humano.html](http://www.unitexto.net/Gesti_n_Talento_Humano.html).)

Ley de Defensa del Consumidor, 2000. (Fecha de consulta: 18 de agosto del 2011). Disponible en: <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>

Ley de Educación Superior, 2010. (Fecha de consulta: 11 de agosto del 2011) Disponible: [http://www.utelvt.edu.ec/LOES\\_2010.pdf](http://www.utelvt.edu.ec/LOES_2010.pdf)

Matriz Peyea. (Fecha de consulta: 20 de agosto del 2013) Disponible en: <http://www.slideshare.net/ChrisZtar/foda-y-peyea>

Medios de planeación estratégica. (Fecha de consulta: 20 de agosto del 2013) Disponible en: <http://www.joseacontreras.net/direstr/cap82d.htm>

Motivación laboral. (Fecha de consulta: 30 de mayo del 2013) Disponible en: <http://motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm>

Padres de la administración. (Fecha de consulta: 20 de agosto del 2011).  
Disponible en: [http://chefprofesor.com/files/manuales\\_los\\_padres\\_de\\_la\\_administracion.pdf](http://chefprofesor.com/files/manuales_los_padres_de_la_administracion.pdf)

Plan Nacional para el Buen Vivir, 2009. (Fecha de consulta: 11 de agosto del 2011) Disponible: [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan\\_Nacional\\_para\\_el\\_Buen\\_Vivir.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf)

Planeación estratégica. (Fecha de consulta: 20 de agosto del 2013)  
Disponible en: <http://planeacionestrategica.blogspot.es/1243897868/>)

Reglamento de Trabajos Investigativos- UPEC, 2011, pág. 2. (Fecha de consulta: 18 de noviembre del 2012) Disponible en: [http://www.upec.edu.ec/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=121&Itemid=202](http://www.upec.edu.ec/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=121&Itemid=202)

Repositorio Universidad Técnica de Ambato. (Fecha de consulta: 20 de mayo del 2013) Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/>

Servicio al cliente. (Fecha de consulta: 20 de agosto del 2011) Disponible en: <http://marketingcoach-lschaper.blogspot.com/2009/06/john-tschohl-el-guru-del-servicio-al.html>

Servicio al cliente. (Fecha de consulta: 05 de junio del 2013) Disponible en: <http://books.google.com.ec/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&dq=que+es+un+servicio&hl=es&sa=X&ei=fQXSUdrUK4eu9ATd-IGQCQ>

Socialización de personal. (Fecha de consulta: 30 de mayo del 2013)  
Disponible en: <http://administraciondepersonalDOS.blogspot.com/2012/11/socializacion-lasocializacion.html>)

Talento Humano. (Fecha de consulta: 29 de mayo del 2013) Disponible en: <http://talentohumanosena.galeon.com/index.html>.)

Televisión por cable. (Fecha de consulta: 06 de junio del 2013) Disponible en: [www.nebrija.es/~jsaiz/TVCABLE.pdf](http://www.nebrija.es/~jsaiz/TVCABLE.pdf).

Teoría de Elton Mayo. (Fecha de consulta: 18 de agosto del 2011)  
Disponible en: <http://www.uvbec.com/losdenfrenteyagregados/elton-mayo-1.html>