



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**EL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA TOPITOP, LIMA 2019**

Línea de investigación: Desarrollo empresarial

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración

Autor:

Sánchez Camayo, José Jaime

Asesor:

Cajavilca Lagos, Wilder Oswaldo
(ORCID: 0000-0002-7895-3173)

Jurado:

Reyna Dávila de Berrospi, Silvia
Gabriel Moreno, Bartolomé Agustín
Reyes García, María Margarita

Lima-Perú

2023

Dedicatoria:

A mi querida esposa Rosa Nilda y a
mis hijos Juan Manuel, José Jaime y
Josefita de Leonisa Ana.

SÁNCHEZ CAMAYO JOSÉ JAIME

Agradecimiento:

A Dios todopoderoso divino hacedor.
A los docentes de la Maestría de
Administración de nuestra alma mater
de la Universidad Nacional Federico
Villarreal.

SÁNCHEZ CAMAYO JOSÉ JAIME

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	01
1.1. Planteamiento del problema	02
1.2. Descripción del problema	04
1.3. Formulación del Problema	08
1.3.1. Problema general	08
1.3.2. Problemas específicos	09
1.4. Antecedentes	09
1.5. Justificación de la investigación	15
1.6. Limitaciones de la investigación	16
1.7. Objetivos	17
1.7.1. Objetivo general	17
1.7.2. Objetivos específicos	17
1.8. Hipótesis	17
1.8.1 Hipótesis general	17
1.8.2. Hipótesis específicas	17
II. Marco teórico	19
2.1. Marco conceptual	19
2.2. Talento humano	20
2.3. Desempeño laboral	24

III. Método	47
3.1. Tipo de investigación	47
3.2. Población y muestra	48
3.3. Operacionalización de variables	51
3.4. Instrumentos	52
3.5. Procedimientos	54
3.6. Análisis de datos	55
3.7. Consideraciones éticas	56
IV. Resultados	57
4.1. Contrastación de la hipótesis	57
4.2. Análisis de la encuesta	62
V. Discusión de resultados	73
5.1. Alcanzados en la encuesta	73
VI. Conclusiones	77
VII. Recomendaciones	79
VIII. Referencias	80
IX. Anexos	86
Anexo A: Matriz de consistencia	86
Anexo B: Instrumento: Encuesta	87
Anexo C: Validación del instrumento por experto	91
Anexo D: Confiabilidad del instrumento establecida por experto	95

Índice de tablas

Tabla 1. Desempeño de Topitop en el mercado peruano realizado en el año 2014	06
Tabla 2. Matriz de perfil referencial: Topitop manufactura	07
Tabla 3. Matriz de perfil referencial: Topitop retail	08
Tabla 4. Rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto	26
Tabla 5. Estadísticos sobre la distribución de los elementos y la fiabilidad de la escala	29
Tabla 6. Definiciones y alcances del rendimiento y resultados	34
Tabla 7. Ventas de las principales empresas productoras en la matriz estratégica de empresas manufactureras del Perú 2011-2017	39
Tabla 8. Países destino de las exportaciones peruanas de prendas de vestir	40
Tabla 9. Principales exportadores peruanos de prenda de vestir	41
Tabla 10. Exportaciones de Topitop según partida arancelaria	42
Tabla 11. Estado de resultados	43
Tabla 12. Estrategias y políticas	44
Tabla 13. Distribución de trabajadores Topitop en el departamento de producción	49
Tabla 14. Operacionalización de variable independiente y dependiente	51
Tabla 15. Instrumentos	52
Tabla 16. Niveles de confiabilidad de instrumentos mediante el Alfa de Cronbach	53
Tabla 17. Fiabilidad de resumen de procesamiento de casos	53
Tabla 18. Estadísticas de fiabilidad	54
Tabla 19. Fiabilidad de resumen de procesamiento de casos	54
Tabla 20. Estadísticas de fiabilidad	54
Tabla 21. Correlación entre las variables el talento humano y el desempeño laboral	57

Tabla 22. Correlación entre el conocimiento laboral y el desempeño laboral	58
Tabla 23. Correlación entre las habilidades laborales con el desempeño personal	59
Tabla 24. Correlación entre la motivación laboral con el desempeño personal	60
Tabla 25. Correlación entre las actitudes laborales con el desempeño laboral	61
Tabla 26. Resumen de las correlaciones de las dimensiones del talento humano con el desempeño laboral	62
Tabla 27. Correlaciones entre aprendizajes con el desempeño laboral	63
Tabla 28. Correlaciones entre la propuesta de ideas de los trabajadores con el desempeño laboral	64
Tabla 29. Correlaciones entre las capacitaciones permanentes con el desempeño laboral	65
Tabla 30. Correlaciones entre las habilidades técnicos transformadores con el desempeño laboral	66
Tabla 31. Correlaciones entre habilidades comunicación con el desempeño laboral	68
Tabla 32. Correlaciones entre la motivación laboral con el desempeño laboral	69
Tabla 33. Correlaciones entre las actitudes laborales de los trabajadores con su desempeño laboral	71

Índice de figuras

Figura 1. Evolución de las ventas de Topitop en millones de soles	38
Figura 2. Polo, ropa interior, pantalón, camisa, ropa de bebe, otros.	40

Resumen

Objetivo: Demostrar como el talento humano se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima 2019. **Método:** El nivel de investigación es correlacional y de diseño transversal y no experimental; la población de estudio está constituida por 134 colaboradores de la empresa Topitop, el análisis de confiabilidad se realizó mediante el Alfa de Cronbach y validez mediante el juicio de expertos, la prueba de normalidad utilizada fue la de kolgomorov smirnov, y el estadístico de validación de hipótesis fue el Ro de Spearman. **Resultados:** De esta tesis demuestran que las dos variables relacionadas, talento humano, con el de desempeño laboral, tienen un nivel de significación utilizando el estadístico Rho de Spearman de 0.000 menor al 0.05, siendo de alta significación el coeficiente de correlación entre variables en 68.60%, lo que demuestra la existencia de una alta relación o asociatividad entre las variables estudiadas. También se demostró una significativa relación entre las dimensiones del talento humano de los trabajadores de la empresa Topitop con el desempeño laboral, demostrándose correlación significativa del conocimiento laboral con un 59.80%, las habilidades laborales con 83.20%, la motivación laboral con 50.8% y una moderada correlación con las Actitudes laborales de 26.90%. **Conclusiones:** Que las personas se consideran seres humanos y no simples recursos empresariales; puesto que están dotados de personalidades singulares, de inteligencia y de aptitudes diferentes, de conocimientos y habilidades específicos.

Palabras claves: talento humano, desempeño laboral, confiabilidad

Abstract

Objective: To demonstrate how human talent is related to the work performance of the collaborators of the company Topitop in Lima 2019. **Method:** The level of research is correlational, cross-sectional and non-experimental design; the study population consists of 134 employees of the company Topitop, the reliability analysis was performed by Cronbach's Alpha and validity by expert judgment, the normality test used was Kolmogorov Smirnov, and the hypothesis validation statistic was the Spearman's R_o . **Results:** This thesis shows that the two related variables, human talent and work performance, have a level of significance using Spearman's R_o statistic of 0.000 less than 0.05, and the correlation coefficient between variables is of high significance at 68.60%, which shows the existence of a high relationship or associativity between the variables studied. A significant relationship was also demonstrated between the dimensions of Human Talent of Topitop company workers with work performance, showing significant correlation of Labor Knowledge with 59.80%, Labor Skills with 83.20%, labor motivation with 50.8% and a moderate correlation with Labor Attitudes of 26.90%. **Conclusions:** That people are considered human beings and not mere business resources; since they are endowed with unique personalities, intelligence and different aptitudes, specific knowledge and skills.

Keywords: human talent, work performance, reliability.

I. Introducción

El propósito de esta investigación es determinar si el talento humano tiene relación con el desempeño laboral, porque es evidente en el caso de la empresa Topitop que al tener un crecimiento significativo en los últimos 20 años esto se debe al talento humano de sus trabajadores, porque el factor humano especializado es el único factor productivo que puede crear riqueza en un mundo competitivo y diferenciado; a la vez, explicar cuáles son los determinantes de cada una de las variables, sus dimensiones, sus indicadores e interrogantes correspondientes a cada variable, y tuvo como antecedentes una revisión bibliográfica de principales teóricos sobre el talento humano con un marco teórico adecuado relevante para cada una de las variables mencionadas, así como escoger la unidad de análisis correspondiente a una empresa nacional como es la empresa Topitop, como un referente en el sector industrial peruano. Se aplicó una encuesta a sus colaboradores de su planta de producción ubicada en la ciudad de Lima, distrito de San Juan de Lurigancho para estadísticamente demostrar la relación entre el talento humano de estos trabajadores con su desempeño laboral.

En primer lugar se realizó una investigación de gabinete, para inferir cuales serían las dimensiones más representativas de cada variable, se analizaron estudios similares, en diferentes países con diferentes experiencias, mostrándose en primer lugar un marco teórico adecuado y coherente, el buen talento empresarial de la empresa Topitop, que se evidencia en el desempeño laboral de sus colaboradores, es el motivo por la que esta tesis se realizó en esta ciudad de Lima, desempeño laboral que reflejado en una encuesta y procesado los resultados estadísticamente mediante el uso del SPSS 24, nos permitieron alcanzar el objetivo de investigación que es determinar la relación entre el talento humano y el desempeño laboral.

El primero: comprende todos los aspectos que introducen al estudio, se plantea el problema, la problemática, los objetivos, la hipótesis, las investigaciones que le preceden.

El segundo: Se analizan las doctrinas con las que académicamente se sustenta la investigación.

El tercero: Se desarrolla el aspecto metodológico empleado en la investigación.

El cuarto: contiene los resultados alcanzados a través de la encuesta y del procedimiento de contrastación de la hipótesis.

El quinto: contiene la el examen de los resultados efectuado por la investigadora.

En el sexto. Se presentan las conclusiones obtenidas por la investigadora.

En el séptimo: se exponen las recomendaciones formuladas por la investigadora para superar el problema investigado.

El octavo. Corresponde al listado de las fuentes de investigación.

El noveno. Contiene los anexos o instrumentos en los que se cimentó la investigación.

1.1. Planteamiento del problema

Según el Banco Mundial existe más dos millones de empresas que concuerdan que para trabajar con las personas en forma efectiva, es necesario comprender el comportamiento humano y tener conocimientos sobre los diversos sistemas que puedan afectar el desenvolvimiento de los colaboradores en el área de trabajo y de este modo aportar en bien de la gestión administrativa. El propósito de este estudio es mostrar a los trabajadores que más que recursos humanos son personas que se identifican y actúan como parte de la organización, y participan activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional, constituyéndose en los protagonistas del cambio y las mejoras de la empresa. Sin embargo, los cambios no pueden producirse si los trabajadores no son especializados o las empresas no cuenten con otro recurso distinto que los aisle de la competencia como es el caso de Topitop.

Según la CEPAL (2017), en América Latina cerca de 600 mil empresas muchas de ellas con prestigio internacional, tal es el caso de las organizaciones peruanas donde el talento

humano se refleja en la identificación del trabajador con la empresa u organización proporcionando un crecimiento sostenido. Por ello, estas empresas apuestan en la formación y capacitación del trabajador para que de este modo mejore la calidad en la producción y el desempeño laboral y por ende la rentabilidad. Según McGinn (1997), en estos nuevos tiempos de globalización y cambios tecnológicos, la función del talento humano y el proceso de evaluación de desempeño, constituyen un gran desafío en los escenarios competitivos del Perú, donde la competencia ya no es solo a nivel local, sino a nivel internacional y exige que el talento humano sea distintivo y debe considerarse como una inversión para el logro de los objetivos y metas.

Koopmans et al. (2013), reunieron 128 indicadores a partir de una exhaustiva revisión de la literatura específica y de entrevistas con expertos, para conocer el rendimiento laboral (RL), quienes obtuvieron una versión prototípica de la escala integrada por 47 ítems que valoraban las cuatro dimensiones del RL. La ejecución posterior de una prueba piloto sobre una muestra de 1181 trabajadores de cuello blanco (directivos, arquitectos, científicos), de cuello azul (carpinteros, mecánicos, conductores) y de cuello rosa (peluqueros, enfermeros, profesores), indicó la pertinencia de retener sólo tres dimensiones del RL, ya que la faceta correspondiente a rendimiento adaptativo surgió como un aspecto del rendimiento en el contexto. La versión final del instrumento quedó integrada por 18 ítems con formato tipo Likert de 5 puntos que evalúan tres dimensiones del RL, generalizables a todos los sectores laborales. La dimensión rendimiento en la tarea (5 ítems; $\alpha = .79$) incluye indicadores que miden planeamiento y organización del trabajo, orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral. La dimensión rendimiento en el contexto (8 ítems; $\alpha = .83$) contiene indicadores que evalúan iniciativa, tareas laborales desafiantes, actualización de conocimientos y habilidades laborales y soluciones creativas frente a nuevos problemas.

El problema del desempeño laboral o rendimiento laboral tienen una estrecha relación con el talento humano y la forma como este se gestiona permite alcanzar un mayor rendimiento laboral y los resultados se podrán lograr con un adecuado trato de los colaboradores que se reflejarán en los resultados de la empresa.

1.2. Descripción del problema

En nuestro país las empresas más representativas son las empresas dedicadas a la fabricación de las prendas de vestir, tomando en consideración que el algodón peruano es un producto de buena calidad internacional, este sector industrial está conformado en la actualidad con dos mil instituciones productoras y comercializadoras de ropa que tienen desafíos y problemas similares, comparten proveedores y se rigen por diferentes normas reglamentarias.

La empresa Topitop cubre casi toda la cadena de producción textil, desde la fabricación del hilado pasando por sus diferentes etapas de producción hasta la venta retail de prendas de vestir. Luego de casi tres décadas de aprendizaje competitivo y mejora continua, Topitop es una empresa con gran experiencia de innovación en confecciones, que se refleja en una marcada preferencia del consumidor final del Perú y del exterior, prueba de ello son sus numerosos locales en el mercado nacional e internacional, así como la preferencia por sus prendas por parte de marcas internacionales tales como Hugo Boss, Massimo Dutti, entre otras.

Topitop cuenta con dos unidades de negocios claramente diferenciadas, la unidad de manufactura y la unidad de retail. Una de las grandes ventajas competitivas que tiene en el mercado peruano nace precisamente de esa alta integración vertical. Esto le permite reducir tiempos de producción y de respuesta a los clientes y consumidores de sus productos. Los grandes desafíos de Topitop son continuar siendo una empresa manufacturera competitiva y

ser capaz de competir con Asia y otros países emergentes; y convertirse uno de los grandes retailers de prendas de vestir en el continente sudamericano.

Este crecimiento implica trabajar cada vez con más personas y áreas diferentes con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales, es un reto para los directivos conocer muy de cerca los recursos y el talento de sus colaboradores para crear un clima agradable de trabajo y lograr las metas institucionales, con un personal operativo que detenten conocimientos, habilidades, motivaciones, y actitudes; mostrando lo relevante que es el talento humano en el desempeño laboral de Topitop y cómo puede mejorar su eficiencia y eficacia para en la posición competitiva de la empresa; ese es el objetivo de este trabajo de investigación.

Gracias al progreso económico que el Perú ha tenido en los últimos veinte años, la empresa Topitop ha aprovechado esta bonanza para crecer a mayor ritmo que el propio país. Pero la competencia también ha crecido y cada vez la competencia en el sector retail es mayor, habiendo competidores tanto nacionales como internacionales, entre las últimas y principales empresas que han llegado están Zara de España y H y M de Suecia. Topitop ha intentado siempre seguir una estrategia de vender prendas de calidad a un precio justo, siendo el algodón el tejido en el que han desarrollado mayor experiencia y conocimiento. Sin embargo, en el plano de productivo, relacionado con el desempeño laboral, se aprecia que la eficacia y eficiencia puede ser mejorada, sobre todo en la cantidad y calidad de los productos ofrecidos.

Se percibe que el talento humano de los colaboradores de producción de Lima puede optimizarse, dado que los procesos de admisión de nuevos colaboradores son frecuentes, el caso de Topitop nos advierte que regímenes laborales especiales como el de empresas de exportación no tradicional y la falta de fiscalización del Estado permiten que los derechos laborales de los trabajadores no sean adecuadamente reconocidos. Se espera que luego de

conocer el contexto y características de las relaciones entre las dos variables propuestas: talento humano y desempeño laboral, se puedan proponer estrategias administrativas para optimizar el trabajo de los colaboradores y la productividad de la empresa.

Se han realizado importantes análisis de la empresa Topitop, relacionado a la competitividad de la empresa, en esta primera tabla se menciona el perfil competitivo de la empresa Topitop. Es una tabla 1 donde se menciona el desempeño de Topitop en el mercado peruano realizado en el año 2014, donde comparativamente se puede observar un mejor desempeño de Topitop en relación a las más importantes empresas del sector en el Perú.

Tabla 1

Desempeño de Topitop en el mercado peruano realizado en el año 2014

Factores claves de éxito	Peso	Topitop, Perú		Devanlay		Sudamericana de Fibras		Confecciones Textimax	
		Valor	Ponderación	Valor	P.	Valor	P.	Valor	P.
1. Publicidad	0.14	3	0.42	2	0.28	2	0.28	2	0.28
2. Diseño del Producto	0.08	3	0.24	3	0.24	2	0.16	2	0.16
3. Precios competitivos	0.11	3	0.33	3	0.33	3	0.33	3	0.33
4. Calidad del Producto	0.15	4	0.60	4	0.60	3	0.45	3	0.45
5. Volumen de ventas	0.08	3	0.24	3	0.24	3	0.24	2	0.16
6. Integración vertical	0.10	3	0.30	3	0.30	3	0.30	2	0.20
7. Número de marcas internacionales con las que trabaja	0.07	4	0.28	3	0.21	2	0.14	2	0.14
8. Innovación tecnológica	0.09	4	0.36	4	0.36	4	0.36	4	0.36
9. Protección al personal	0.06	4	0.24	4	0.24	4	0.24	4	0.24
10. Calificación del personal	0.12	4	0.48	4	0.48	4	0.48	4	0.48
Total	1.00		3.49		4.0		3.92		4.0

Nota. Elaboración propia.

A continuación, se muestra la tabla 2 comparativa del desempeño de Topitop en el mercado internacional realizado en el año 2014, donde comparativamente se puede observar un buen desempeño de Topitop en relación a las más importantes empresas del sector externo asiático. Lo que demuestra la trascendencia de la empresa peruana en el contexto internacional. Se observa que el personal de Topitop tiene el mismo valor de desempeño que cualquiera otra de las empresas internacionales mencionadas.

Tabla 2

Matriz de perfil referencial: Topitop manufactura

Factores claves de éxito	Peso	Topitop, Perú	Luthai Textile Co., China		Hongdou Group, China		Wilzoni, Taiwan		Hirdaramani Group, Bangladesh		
			Valor	Ponderación	Valor P.	Valor P.	Valor P.	Valor P.			
1. Publicidad	0.14	3	0.42	4	0.56	4	0.56	4	0.56	4	0.56
2. Diseño del Producto	0.08	3	0.24	4	0.32	4	0.24	4	0.32	4	0.32
3. Precios competitivos	0.11	3	0.33	4	0.44	4	0.44	4	0.44	4	0.44
4. Calidad del Producto	0.15	4	0.60	4	0.60	4	0.60	4	0.60	4	0.60
5. Volumen de ventas	0.08	3	0.24	4	0.32	4	0.32	4	0.32	4	0.32
6. Integración vertical	0.10	3	0.30	4	0.40	4	0.40	4	0.40	4	0.40
7. Número de marcas internacionales con las que trabaja	0.07	4	0.28	4	0.28	4	0.28	4	0.28	4	0.28
8. Innovación tecnológica	0.09	4	0.36	4	0.36	4	0.36	4	0.36	4	0.36
9. Protección al personal	0.06	4	0.24	4	0.23	4	0.23	4	0.24	3	0.18
10. Calificación del personal	0.12	4	0.48	4	0.48	4	0.48	4	0.48	4	0.48
Total	1.00		3.49		4.0		3.92		4.0		3.94

Nota. Elaboración propia.

A continuación, se muestra una tabla comparativa del desempeño de Topitop retail en el mercado internacional realizado en el año 2014, donde comparativamente se puede observar un buen desempeño de Topitop en relación a las más importantes empresas del sector externo europeo. Lo que demuestra la trascendencia de la empresa peruana en el contexto internacional. Se puede visualizar que el personal de Topitop muestra algunas debilidades en precios competitivos y cadena de suministro. Que evidentemente son fundamentales en una empresa de éxito.

Tabla 3

Matriz de perfil referencial: Topitop retail

Factores claves de éxito	Peso	Topitop, Perú		Zara, España		Gap, USA		H&M, Suecia		Uni
		Valor	Ponderación	Valor P.	Valor P.	Valor P.	Valor P.			
1. Publicidad	0.10	3	0.42	4	0.40	4	0.40	4	0.56	3
2. Diseño del Producto	0.08	3	0.24	4	0.32	3	0.24	4	0.32	4
3. Precios competitivos	0.11	4	0.33	4	0.44	4	0.44	4	0.44	4
4. Calidad del Producto	0.12	4	0.60	4	0.48	4	0.48	4	0.60	4
5. Cadena de suministro y logística	0.12	2	0.24	4	0.48	4	0.48	4	0.48	4
6. Integración vertical	0.06	4	0.30	4	0.24	4	0.24	4	0.40	4
7. Concepto en el layout de las tiendas	0.10	2	0.28	4	0.40	4	0.40	4	0.28	4
8. Innovación tecnológica	0.07	3	0.36	4	0.32	4	0.28	4	0.36	4
9. Surtido de mercaderías	0.08	2	0.24	4	0.40	4	0.32	4	0.24	3
Ubicación de tiendas	0.10	4	0.48	4	0.24	4	0.40	4	0.48	4
Entrenamiento al personal	0.06	2	0.12	4	0.24	4	0.24	4	0.24	4
Total	1.00		3.03		4.0		3.92		4.0	

Nota. Elaboración propia.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo el talento humano se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cómo el conocimiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019?

¿Cómo la habilidad laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019?

¿Cómo la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019?

¿Cómo las actitudes laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

Ccoica (2017). *“Relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ensil E.I.R.L. Huancayo; 2016 – 2017”*. Tesis para optar el título profesional en Administración.

La presente investigación se encuentra formalizado con el problema general. ¿Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ensil E.I.R.L. Huancayo 2016-2017? Con el objetivo general que se persigue: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ensil. Como libros base se ha tomado a los autores (Chiavenato, 2009), para la gestión del talento humano y (Fred, 2008), para el desempeño laboral. En la investigación se aplicó el método científico. El tipo de investigación, por su finalidad, es pura. Por su diseño es no-experimental. Por su prolongación es transversal y por su correspondencia o naturaleza de datos, cualitativa. El nivel es correlacional y la población finita. Se aplicó como instrumento el cuestionario y como técnica, la encuesta.

Respecto a los resultados de la investigación, de los 31 ítems planteados, la escala con mayor porcentaje fue “en desacuerdo”, En el proceso de admisión de personas (reclutamiento y selección) el 50% “muy en desacuerdo”. En el proceso de aplicación (trabajo en equipo) el 60% “ni de acuerdo, ni desacuerdo”. En el proceso de remuneración (incentivos por el buen desempeño) el 40% “en desacuerdo”. En el proceso de desarrollo (programa de capacitación) con el 70% “en desacuerdo”. El proceso de retención (relaciones interpersonales con los jefes) el 80% “en desacuerdo”. En el proceso de control (manual de funciones y monitoreo) el 60% “ni de acuerdo, ni desacuerdo”. Los colaboradores desearían que exista un plan de gestión del talento humano. Se concluyó que: Sí existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ensil Huancayo, 2016-2017.

La mirada de la gestión de talento humano es descendente, en tanto la mirada de nuestro trabajo de investigación es ascendente porque se considera al trabajador un recurso humano, sino una persona que puede lograr el cambio que las instituciones esperan con dimensiones e indicadores cuantitativos como son los conocimientos y habilidades y con indicadores cualitativas como son la motivación y la actitud.

Gutiérrez (2018), en su tesis de maestría: *“Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Huamanga, 2017”*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública.

El trabajo de investigación estableció como objetivo determinar qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamanga en el año 2017, de tal forma se ha planteado la hipótesis: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamanga, en el año 2017.

La metodología que se aplicó fue la investigación no experimental, con diseño correlacional descriptivo transversal, el método de análisis de datos tuvo como base la estadística descriptiva e inferencial y el proceso de datos se realizó mediante el programa SPSS-24, contrastándose la hipótesis. La población fue conformada por 123 trabajadores de la Red de Salud Huamanga. La muestra fue considerada con 93 trabajadores de la Red de Salud Huamanga. Los instrumentos que se utilizó para examinar la información sobre las dos variables fueron dos cuestionarios de 27 ítems cada uno, estructurados con respuestas tipo Likert a los directivos y trabajadores de la Red de Salud Huamanga. Se logró determinar la existencia de relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud Huamanga, 2017 mediante el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,727$ entre las variables de estudio que señala la aceptación de la hipótesis formulada en el indicado trabajo.

Asencios (2017), en la investigación titulada: "*Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2016*". Tesis para optar el grado académico de: maestro en Gestión Pública.

Presentó como objetivo general determinar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, 2016. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 135 servidores administrativos nombrados del régimen laboral 276 del Hospital Nacional Hipólito Unanue, la muestra por 100 servidores de las áreas administrativas del Hospital Nacional Hipólito Unanue y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, en escala de Likert que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico. (Alfa de Cronbach).

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) La gestión del talento humano tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (b) La admisión de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (c) Las capacidades tuvieron una relación positiva moderada con el desempeño laboral; y (d) La compensación de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral.

Ramírez (2016). “*Gestión del talento humano e incidencia en el desempeño laboral del Metacentro Blases – Chimbote 2016*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

La gestión de talento humano es la piedra angular para que el desempeño de los empleados sea efectivo y se pueda alcanzar con éxito los objetivos de una empresa, por esta razón la presente investigación plantea el tema de la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Melacentro Blas´s, ubicada en la ciudad de Chimbote. Entre sus objetivos específicos se analiza como los procesos de admisión, aplicación, compensación, procesos de desarrollo, mantenimiento y monitoreo de personas influyen en el desempeño laboral; así como identificar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso, satisfacción, iniciativa, capacidad y trabajo en equipo del personal de la empresa Melacentro Blas´s. Se realizó un trabajo de investigación con un enfoque metodológico cuantitativo y cualitativo, con un tipo de estudio descriptivo correlacional, y un diseño no experimental. Los resultados obtenidos en la investigación revelan que existe una influencia directa de la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral, toda vez que se demuestra que hay una correspondencia entre los diferentes procesos de la gestión del talento humano y los componentes del desempeño laboral; así mismo como resultado de la investigación se propone un modelo general de gestión de talento humano, que permita a la organización mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores.

1.4.2. Antecedentes internacionales

Según Alarcón et al. (2019), en relación al recurso humano expresa que estos utilizan sus capacidades, habilidades y destrezas para solucionar dificultades (en sus hogares o en sus centros de labor), elevar su capacidad de vida y acumular riqueza. Esto garantiza a través del capital intelectual de las organizaciones, la sustentabilidad de las naciones, el desarrollo de tendencias, como alto desempeño, la gestión del conocimiento tecnología, intangibles, productividad y competitividad componentes estratégicos del desarrollo industrial, institucional y nacional.

Bouzas y Reyes (2019). Considera que conforme el hombre se adaptó a la nueva modalidad de convivencia entre industria y factor humano, las empresas requirieron conocimientos multidisciplinarios con valores agregados y coincidieron en una dicotomía con los sistemas de manufactura, El camino para encontrar el interés de los trabajadores con los intereses de los propietarios fue accidentado desde la primera revolución industrial y obligaron a las organizaciones a buscar el desarrollo en una sana convivencia de la utilidad, con conocimiento técnico, científico y artesanal humano.

Reyes y González (2014). Considera que el talento humano no está siendo adecuadamente gestionado, tanto sean en las técnicas de ingeniería, como en el sector empresarial, donde se ha trabajado como pilar central del desarrollo las fases de planeación y programación descuidando elementos claves como el seguimiento y el control. Con organizaciones que consideran diferentes enfoques centrados en ejecución de tareas (PMBOK), gestión de competencias (IPMA) desarrollo de funciones (APM) y desarrollo de nuevos criterios de actuación (PMAJ) entre otros enfoques sin que a la fecha exista un método específico que garantice el éxito total de los proyectos. Lo que se puede revertir con un adecuado manejo del talento humano.

Castro, S. (2012). *“Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del Comando Aéreo de Combate N° 1”*. Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Tesis para optar la licenciatura en Administración de Empresas.

La gestión humana comprende el pilar fundamental en la calidad de vida laboral dentro de una organización, buscando gerenciar las estrategias que favorezcan el bienestar del personal, enfocados hacia la productividad y el posicionamiento de la compañía.

La Fuerza Aérea colombiana (FAC) realiza una encuesta mensual donde su personal pueden calificar sus percepciones del clima organizacional dentro de cada departamento, y adicionalmente se realiza una medición del desempeño laboral a través de un folio de vida, el cual no solo consigna el concepto mensual de desempeño en el cargo, también registra las felicitaciones y reconocimientos dentro del ejercicio de sus labores.

Se busca en el desarrollo de este proyecto de grado establecer la relación que existe entre los resultados del clima organizacional y las calificaciones de desempeño laboral de los funcionarios del Grupo de Educación Aeronáutica (GRUEA) del Comando Aéreo de Combate No.1 (CACOM 1), unidad de la Fuerza Aérea, con el fin de establecer los parámetros que puedan mejorar la efectividad laboral, realizando un análisis de resultados de las evaluaciones mensuales de desempeño laboral de los empleados y aplicando el cuestionario FOCUS-93 para el diagnóstico del clima organizacional actual del grupo. El estudio brinda un gran aporte a la institución y a los recursos de la nación, ya que permite establecer un modelo para mejorar el desempeño respecto al clima organizacional que puede ser aplicado en otras guarniciones militares. La metodología se enriquecerá por los aportes investigativos que serán aplicables en problemas reales. La presente investigación es valiosa e importante, ya que incrementa el nivel de conocimiento de los participantes en el campo del clima organizacional, aspecto generador de valor en los recursos humanos.

Se concluye además que la eficiencia laboral depende de un ambiente motivador y participativo, una organización como la Fuerza Aérea colombiana que brinda autonomía en el desarrollo del cargo y permite a cada empleado ser valorado según el alcance de sus objetivos personales, requiere personal altamente motivado e identificado con la organización y comandantes orientados al desarrollo constante de nuevas estrategias enfocadas a mejorar el clima organizacional para poder alcanzar una elevada.

Es necesario que los resultados ayuden a los comandantes a establecer diferentes planes de acción con el fin de aumentar la productividad de la Fuerza Aérea como institución, disminuyendo los picos de baja productividad y retrasos en los plazos establecidos, afectando a los empleados en el desempeño y a la institución en diversos niveles de clima organizacional.

Los resultados obtenidos permiten destacar que el personal está parcialmente motivado en cada una de las orientaciones evaluadas, el apoyo personal recibido por parte de los comandantes no se considera equitativo, pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno. El mayor grado de insatisfacción se da por la falta de objetividad de los criterios con los que se mide el rendimiento del equipo de trabajo y la más alta satisfacción se encuentra en que las recompensas dependen de su rendimiento.

1.5. Justificación de la investigación

Esta tesis considera que el talento humano no es sólo un recurso productivo, son personas con conocimiento, habilidades motivación y actitudes que posibilitan un buen desempeño laboral determinante en la generación de valor agregado para la empresa y mejor satisfacción para el cliente, y se espera que los resultados sean de utilidad práctica para los responsables del área de talento humano de la empresa Topitop, para los colaboradores de la empresa quienes pueden conocer sus fortalezas individuales de desempeño y para otros

investigadores, quienes pueden tomar como referencia esta investigación en otras nuevas investigaciones.

Metodológicamente se desarrolla alrededor de una investigación aplicada, transversal de diseño transversal y correlacional sobre los aspectos esenciales que hacen parte de la teoría del capital o talento humano, los fundamentos de la teoría del talento humano alrededor de elementos como flexibilidad, especificidad del conocimiento e innovación, gestarán las condiciones del desarrollo empresarial.

Esta investigación servirá de ayuda a las organizaciones, dando a conocer parte de la importancia del talento o potencial de las personas en las empresas, los cuales deben tener condiciones laborales necesarias para que tanto el adiestramiento como la gestión de gerencia le brinden al cliente un producto o servicio, excelente y de calidad, ya que aumentará la producción y/o comercialización del negocio sin tener que invertirse sumas elevadas de dinero y así obtener un mayor rendimiento.

La configuración de estos elementos desde una perspectiva holística presentará una mirada que dimensiona el talento humano no como una cualidad individual, sino como una cualidad estructural de las organizaciones empresariales modernas como Topitop.

Es necesario comprender el comportamiento humano y tener conocimientos sobre los diversos sistemas que puedan afectar el desenvolvimiento en el área de trabajo y de este modo aportar en bien de la gestión. Por tanto, el propósito de la investigación es lograr que los colaboradores se identifiquen y actúen como parte de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal, organizacional y sean los protagonistas del cambio.

1.6. Limitaciones de la investigación

Limitada información bibliográfica en relación al tema de investigación.

Precisión en las respuestas de los colaboradores, debido a presiones administrativas.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar cómo el talento humano se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima 2019.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar cómo el conocimiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019.

Determinar cómo la habilidad laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019.

Determinar cómo la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019.

Determinar cómo las actitudes laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

El Talento Humano se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

1.8.2. Hipótesis específicas

El conocimiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019.

La habilidad laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TopitoP, Lima 2019.

La motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019.

Las actitudes laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019.

II. Marco teórico

2.1. Marco conceptual

Actitud: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Es la forma como los colaboradores se comportan entre pares en forma ascendente y en forma descendente.

Comportamiento contraproducente: Cuando el trabajador se comporta en forma malintencionada de palabra u obra perjudicando el ambiente laboral y la imagen en contra de los intereses de la empresa.

Conocimiento: Es el conjunto de saberes de carácter especializado que alcanza una persona en el desarrollo de un área de conocimiento o capacidad productiva.

Desempeño laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad

Evaluación del desempeño: Comprende el análisis de los indicadores de desempeño de los trabajadores de la empresa, siendo su propósito mantener o alcanzar el objetivo del trabajador y de los resultados organizacionales de la empresa.

Habilidad: Es la forma como un trabajador con talento realiza actividad de producción en una determinada empresa.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

La recompensa mejorar la motivación y la retención: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Motivación: Proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

Rendimiento en el contexto: Comprende las relaciones interpersonales de la empresa en forma desintegrada altruista y empática dentro y fuera de la empresa.

Rendimiento en la tarea: Es la medición de cumplimiento de las tareas asignadas a un trabajador en un tiempo determinado.

Talento humano: Conjunto de conocimientos, habilidades, motivación y actitudes que posee un trabajador especializado para desarrollar una actividad productiva de forma eficiente y eficaz en relación al promedio de un determinado sector.

2.2. Talento humano

Según Rodríguez (2000), en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

a. Conocimientos

El conocimiento es un recurso que está convirtiéndose en materia de enorme potencial para cambiar el mundo debido a los avances de las nuevas tecnologías de la información. Según Gestoso (2007), constituye un elemento esencial para la economía de la información e implica la utilización de herramientas para su creación.

De acuerdo a Quintana (2006), el conocimiento constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia.

En este sentido, las organizaciones dentro de la gestión del talento humano, deben considerar la importancia de gestionar adecuadamente los conocimientos del personal, lo cual implica aportar conocimiento a las nuevas personas que deban ocupar su lugar; se trata de la

entrega de la información a los nuevos trabajadores, uniendo la cultura, los procesos de la empresa, la tecnología para lograr el éxito de la empresa y del personal.

b. Habilidades

Para Robbins y Coulter (2004), la habilidad “Es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo”, por ende, es una valoración actualizada de lo que una persona puede hacer. Básicamente, dentro de estas habilidades se tienen: las habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa; puesto que las habilidades inciden en el desempeño laboral; constituyen así un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano.

Tomando en cuenta que la gestión de talento humano busca aumentar las habilidades intelectuales del personal, se tiene a juicio de Acevedo (2010), que las habilidades intelectuales se refieren a las cualidades de la mente, guardan relación directa con la inteligencia; no obstante, como un elemento indispensable del desarrollo profesional, debe ser cultivada y mejorada, dentro de estas se tienen: criterio, tacto, habilidad para expresarse, capacidad para detectar problemas, mentalidad constructiva, cultura general y propósito de capacitación permanente; constituyendo así un indicador de importancia dentro de la dimensión interna de la gestión del talento humano.

c. Motivaciones

La motivación es un problema para el cual las organizaciones buscan una solución. Según Arrieta y Navarro (2010), motivación personal “Se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa”. En este sentido, las personas son sensibles a los incentivos y estos juegan un papel fundamental en el adecuado desempeño de las funciones asignadas a un

puesto de trabajo. Para Robbins y Coulter (2004, p.155), la motivación es definida como “los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”.

Es por eso que, las motivaciones forman parte de uno de los indicadores clave de la dimensión interna de la gestión del talento humano, por cuanto se enfocan en la satisfacción de las necesidades de las personas para estas puedan alcanzar sus metas, mantener el comportamiento esperado en el trabajo y sobre todo, mostrar buenas actitudes en las tareas que ejecutan.

d. Actitudes

Para Robbins y Culote (2004, p.71), las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. Por tanto, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan.

Según Chiavenato (2009), sostiene que “Las actitudes son “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas”. (pp. 224-225).

En este sentido, las personas adoptan actitudes hacia el trabajo, la organización, su remuneración y otros factores; dentro de las que se destacan la satisfacción laboral, participación activa en la organización y el alto compromiso con la organización. Es así como, en las organizaciones, las actitudes son importantes porque influyen en el comportamiento en el trabajo.

Estamos de acuerdo con que las empresas deben tener una estructura organizativa que les permita tener un proceso de reclutamiento, selección y entrenamiento; así como una supervisión cercana de las percepciones individuales y grupales y de las actitudes laborales de los empleados, genera para la institución un correcto funcionamiento y un encaminamiento al éxito. Por tal razón Alhuay (2017), considera que el clima organizacional

se encuentra estrechamente ligado al desempeño laboral; ya que estas variables permiten a la organización desarrollar fortalezas y combatir debilidades que determinan un manejo eficiente de los recursos.

Chiavenato (2009), define:

Como una nueva filosofía de acción, que las personas se consideran seres humanos y no simples recursos empresariales; puesto que están dotados de personalidades singulares, de inteligencia y de aptitudes diferentes, de conocimientos y habilidades específicos. La antigua administración de recursos humanos (ARH) cede su lugar a un nuevo enfoque: la gestión del talento humano (GTH). Con esta nueva concepción, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y percepciones singulares. Son los nuevos asociados de la organización. (p. 39).

Jericó (2001), sostuvo el profesional con talento es un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinados. Asimismo, mencionó que, el talento involucra conocimiento, capacidades, compromiso y acción; juntos proporcionan resultados excelentes. Refiere también que cuando hay en demasía rotación de buenos profesionales el talento desaparece abismalmente; por ello es de suma la identificación, captación, el desarrollo y la retención del talento. Refiere también que, el talento es un recurso valioso, pero a la vez escaso y normalmente no es gerenciado adecuadamente, en razón de que el talento funciona solo si aquel talento decide aportar; es cierto que todas las personas tienen talentos innatos. Sostuvo además que un profesional talentoso logra resultados superiores, no obstante, requiere que la entidad lo permita y que además la motive.

El desarrollo de las personas, significa, sobre todo brindarles la información básica para que aprendan nuevos conocimientos, soluciones, ideas y conceptos y para que

modifiquen sus hábitos, comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen; en general, se enfoca en los puestos que ocuparán en el futuro en la organización y en las nuevas habilidades y competencias que requerirán. La capacitación y el desarrollo son procesos de aprendizaje. (Chiavenato 2009, p. 371).

2.3. Desempeño laboral

Entre las principales definiciones de desempeño laboral tenemos:

Araujo y Guerra (2007), definen el desempeño laboral “Como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se puedan deducir.

Stoner (1994), define al desempeño laboral como: “la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de funciones por parte del personal de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas”.

Druker (1993), al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea que se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros. Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño.

Koopmans et al. (2014), desarrollaron un instrumento genérico para evaluar el constructo. De acuerdo a la operacionalización realizada por los autores:

El rendimiento laboral está integrado por las siguientes cuatro dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes y rendimiento adaptativo. La primera dimensión comprende las conductas inherentes a las

tareas técnicas del puesto. El rendimiento en el contexto abarca aquellas actividades direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico. Los comportamientos contraproducentes incluyen toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma. Finalmente, el rendimiento adaptativo se orienta al grado hasta el cual un individuo es capaz de adaptarse a los cambios relacionados al rol laboral o a su ambiente. El instrumento, identificado con el nombre de Escala de Rendimiento Laboral Individual. (IWPQ, Koopmans et al., 2013), ha sido desarrollado para medir las cuatro dimensiones del constructo como reflejo de las conductas de los trabajadores más que de la efectividad de las mismas.

Para la elaboración de la escala, Koopmans et al. (2013), reunieron 128 indicadores a partir de una exhaustiva revisión de la literatura específica y de entrevistas con expertos.

Luego de algunas depuraciones posteriores, obtuvieron una versión prototípica de la escala integrada por 47 ítems que valoraban las cuatro dimensiones del rendimiento laboral. La ejecución posterior de una prueba piloto sobre una muestra de 1181 trabajadores de cuello blanco (directivos, arquitectos, científicos), de cuello azul (carpinteros, mecánicos, conductores) y de cuello rosa (peluqueros, enfermeros, profesores), indicó la pertinencia de retener sólo tres dimensiones del rendimiento laboral, ya que la faceta correspondiente a rendimiento adaptativo surgió como un aspecto del rendimiento en el contexto. La versión final del instrumento quedó integrada por 18 ítems con formato tipo Likert de 5 puntos que evalúan tres dimensiones del rendimiento laboral, generalizables a todos los sectores laborales. La dimensión rendimiento en la tarea (5 ítems; $\alpha = .79$) incluye indicadores que miden planeamiento y organización del trabajo, orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral. La dimensión rendimiento en el contexto (8 ítems; $\alpha = .83$) contiene indicadores que evalúan iniciativa, tareas laborales desafiantes, actualización de conocimientos y habilidades laborales y soluciones creativas frente a nuevos problemas.

Mientras que la dimensión comportamientos laborales contraproducentes (5 ítems; $\alpha = .89$) nuclea indicadores que miden excesiva negatividad y acciones que dañan a la organización.

Hasta la fecha no se dispone de una versión de la escala de rendimiento laboral individual. (Koopmans et al., 2013), traducida, adaptada y validada para su empleo con poblaciones hispanoparlantes. Por lo que, en un intento por llenar este vacío empírico-instrumental, el presente estudio fue diseñado con el propósito de establecer la equivalencia funcional del mencionado cuestionario en la población laboral argentina.

Tabla 4

Rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto

CONTENIDO DEL ÍTEM	FACTORES		
	I	II	III
<i>Factor 1: Rendimiento en la tarea</i>			
<i>En los últimos tres meses...</i>			
1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	.61		
2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	.59		
3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	.44		
4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	.48		
5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	.70		
6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	.68		
7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	.81		
<i>Factor 2: Comportamientos contraproducentes</i>			
<i>En los últimos tres meses...</i>			
8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo		.72	
9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros		.70	
10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo		.70	
11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas		.73	
12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa		.47	

Factor 3: Rendimiento en el contexto*En los últimos tres meses...*

13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	.80
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	.68
15. Participé activamente de las reuniones laborales	.54
16. Mi planificación laboral fue óptima	.81
Varianza explicada	27.52% 15.66% 7.10%

Nota. Elaboración propia.

Este estudio es importante para definir el rendimiento laboral en este trabajo de investigación, de rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto.

Díaz et al. (2014). Consideran que:

El desempeño laboral ha sido uno de los dominios más investigados y en el que se han obtenido avances muy relevantes en los últimos años en el área de la psicología del trabajo y de las organizaciones. Entre estos avances se encuentra el reconocimiento de la importancia que tiene la inclusión en una evaluación del desempeño de todas aquellas conductas que repercuten, positiva o negativamente, en los resultados organizacionales, y no limitarse a las tareas asignadas al puesto y posición específica. (Salgado y Cabal, 2011). Los modelos de desempeño agrupan estas conductas en tres grandes dimensiones: desempeño de tareas, desempeño cívico y conductas contra productivas. (Ployhart et al., 2006; Salgado y Cabal, 2011; Viswesvaran y Ones, 2000). Una evaluación del desempeño debería incluir, por tanto, medidas de desempeño de estos tres ámbitos.

El desempeño de tarea se define como la efectividad con la que un empleado ejecuta las actividades que contribuyen al núcleo técnico de la organización (Borman y Motowidlo, 1993; Viswesvaran y Ones, 2000) o la competencia con la que los empleados desempeñan las

actividades reconocidas formalmente como constituyentes de sus puestos de trabajo (Motowidlo y Schmit y 1999).

Las conductas contra productivas son aquellas conductas destructivas voluntarias que violan normas importantes de la organización y que amenazan el bienestar de ésta, de sus miembros, o de ambos. (Ployhart et al., 2006; Salgado y Cabal, 2011). Se puede decir que se trata de un conjunto de conductas que generan “contra – desempeño”.

El desempeño cívico constituye el objeto de este artículo, y más específicamente la adaptación de la escala utilizada por Coleman y Borman para investigar la estructura del dominio. (Coleman y Borman, 2000). El desempeño cívico se define como la realización de un conjunto de conductas discrecionales que, generalmente, no forman parte del rol formal y que no son reconocidas directa o explícitamente en los sistemas de compensación. En conjunto, estas conductas promueven el funcionamiento eficaz de la organización. (Bateman y Organ, 1983; Borman y Motowidlo, 1993; Organ, 1988; Organ y Ryan, 1995; Ployhart et al., 2006). En otras palabras, son conductas que contribuyen al mantenimiento del sistema social facilitando el logro de las metas organizacionales. Son conductas dirigidas a crear un ambiente organizacional de apoyo social y psicológico, en el que el núcleo técnico debe funcionar (Borman y Motowidlo, 1993; Witman et al., 2010. Originalmente, Bateman y Organ, 1983), definieron la “Ciudadanía” como cualquiera de esos gestos que lubrican la maquinaria social de la organización pero que no se incluyen directamente en la noción de desempeño de tarea. Concretamente, se refiere a conductas tales como la voluntariedad para realizar tareas que no se incluyen en la definición formal (explícita) del trabajo, la ayuda y la cooperación con los compañeros, el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos o la aportación de sugerencias sobre cómo mejorar los procedimientos de trabajo.

Este estudio es importante porque considera que el desempeño de trabajo es uno de los tópicos más estudiados en la empresa, considera que el desempeño de tarea se define como la efectividad con la que un empleado ejecuta las actividades que contribuyen al núcleo técnico de la organización. Por lo tanto, el desempeño laboral es muy importante en la creación de valor en la empresa.

Tabla 5

Estadísticos sobre la distribución de los elementos y la fiabilidad de la escala

	Elemento de OCB	Estadísticos descriptivos							K-S		Fiabilidad	
		N	Min.	Max.	Media	D.T	Asimetría (ET=.209)	Curtois (ET=.414)	x	R ² Mult.	α sin el elemento	
01	Manifiestar un entusiasmo constante al realizar su trabajo	135	1	6	4.54	1.091	-.438	-.039	2.077	***	0.69	0.95
02	Mostrar un esfuerzo superior al normal en su trabajo	135	1	6	4.41	1.122	-.363	-.323	2.183	***	0.58	0.95
03	Mostrar disposición para llevar a cabo tareas que no forman parte de su puesto de trabajo.	135	1	6	4.59	1.061	-.589	.140	2.671	***	0.56	0.95
04	Ayudar a otros compañeros en la consejería	135	1	6	5.03	.889	-.964	1.982	2.729	***	0.75	0.95
05	Cooperar con otros compañeros de la consejería	135	1	6	5.03	.954	-1.055	1.494	2.911	***	0.82	0.95
06	Seguir las normas y procedimientos de la administración.	135	2	6	5.15	.833	-.914	.899	2.838	***	0.60	0.95
07	Asumir, apoyar o defender los objetivos de la consejería.	134	2	6	4.57	1.106	-.445	-.466	2.338	***	0.72	0.95
08	Ayudar desinteresadamente a otros compañeros de la consejería	135	2	6	5.11	.903	-.716	-.093	2.931	***	0.74	0.95
09	Esmerarse en favorecer a la administración	135	2	6	4.61	1.022	-.273	-.686	2.352	***	0.71	0.95
10	Mantener una actitud positiva hacia la administración.	135	2	6	4.68	.975	-.401	-.373	2.650	***	0.78	0.95
11	No quejarse de las condiciones de trabajo en la consejería	135	1	6	4.23	1.051	-.435	.244	2.214	***	0.32	0.96
12	Compartir información con los demás sobre futuros eventos, actividades, acciones, etc.	135	1	6	4.58	1.096	-.857	.876	2.732	***	0.49	0.95
13	Participar responsablemente en la consejería	135	2	6	4.85	.950	-.545	-.319	2.828	***	0.57	0.95
14	Mostrar lealtad a la administración	135	2	6	4.95	.972	-.538	-.522	2.509	***	0.60	0.95
15	Promover, promociones y defender la consejería	134	1	6	4.28	1.218	-.333	-.417	1.877	***	0.73	0.95
16	Mostrar respeto por las formas y políticas de la consejería	135	2	6	4.73	1.040	-.520	-.394	2.628	***	0.70	0.95
17	Conseguir la cooperación y participación de los compañeros en la actividad diaria de la consejería	135	1	6	4.33	1.125	-.322	-.511	2.490	***	0.59	0.95
18	Trabajar duro con un esfuerzo superior al normal.	135	1	6	4.22	1.176	-.387	-.251	2.038	***	0.67	0.95
19	Participar responsablemente en reuniones y actividades grupales	135	1	6	4.44	1.163	-.510	.053	2.042	***	0.64	0.95
20	Comprometerse con su propio desarrollo para mejorar su eficacia personal	135	3	6	4.96	.909	-.531	-.532	2.7288	***	0.76	0.95
21	Comportarse de forma que beneficie a la consejería.	134	2	6	4.72	1.051	-.333	-.917	2.323	***	0.83	0.95
22	Comportarse de forma que beneficie a los compañeros de la consejería.	135	2	6	4.91	.966	-.426	-.643	2.452	***	0.77	0.95

23	Ayudar a los compañeros de trabajo con sus problemas personales.	135	1	6	4.45	1.337	-.628	-.482	2.408	***	0.60	0.95
24	Prestar servicio o ayuda a los usuarios o público en general, más allá de lo normal	135	1	6	4.70	1.140	-1.021	1.204	2.784	***	0.62	0.95
25	Sugerir mejoras en procedimientos administración u organización	135	1	6	4.24	1.218	-.431	-.109	2.055	***	0.50	0.96
26	Permanecer en la consejería a pesar de las dificultades o dureza de las condiciones	135	1	6	4.50	1.239	-.780	.360	2.393	***	0.61	0.95
27	Mostrar dedicación en el trabajo.	135	3	6	5.14	.839	-.580	-.561	2.871	***	0.77	0.95
Escala OCB		132	2.15	6.00	4.67	.724	-.384(.211)	0.82(.419)	.793	n.s		0.96

Nota. Elaboración propia.

Malo (2016), en la importancia de la evaluación del desempeño en la gestión de los recursos humanos considera que:

La evaluación del desempeño laboral tiene importantes ventajas tanto para las organizaciones como para los trabajadores. Una de sus principales aportaciones es la de aumentar el conocimiento de la organización sobre cómo se está realizando el trabajo. La información obtenida orientará, además, en el diseño y desarrollo de los procesos de selección y en la detección de las necesidades de formación, entre otras estrategias de gestión de los recursos humanos. Asimismo, otras utilidades de las evaluaciones para las organizaciones están relacionadas con el reconocimiento de los trabajadores y el desarrollo de planes motivacionales. Por su parte, los trabajadores obtendrán información útil que les permite tener una mayor claridad sobre sus funciones y tareas, tomar conciencia sobre cómo realizan su trabajo y mejorar sus prácticas laborales.

La evaluación del desempeño ha sido objeto de interés de numerosos investigadores y profesionales. Una definición general del desempeño laboral comprende los comportamientos y resultados observables y cuantificables en los que los empleados se implican o participan de ellos, contribuyendo a la consecución de las metas organizacionales. (Viswesvaran y Ones, 2000).

En la evaluación del desempeño se considera importante incluir todas aquellas conductas que repercuten, positiva o negativamente, en los resultados organizacionales, y

no limitarse a las tareas asignadas formalmente al puesto y a la posición específica. (Salgado y Cabal, 2011). Desde los años noventa se distinguen dos tipos de desempeño laboral, el desempeño en la tarea y el desempeño contextual (también denominado cívico). El primero se refiere al rol prescrito que debe cumplir el empleado, relacionado directamente con la eficacia con la que éste realiza actividades que contribuyen a las metas organizacionales. (Borman y Motowidlo, 1993).

El desempeño cívico se define como el conjunto de comportamientos que no se encuentran directamente relacionados con el desarrollo de las tareas asignadas al puesto de trabajo, pero que tienen gran importancia, ya que promueven un adecuado contexto organizacional, social y psicológico para un desarrollo eficaz de las tareas encomendadas. (Borman y Motowidlo, 1993). Lo importante en este tipo de desempeño es la iniciativa, el apoyo y la persistencia que muestra el empleado más que la competencia técnica demostrada. (Poropat, 2002).

En los siguientes apartados abordamos algunos de los resultados obtenidos por nuestro equipo de investigación en tres estudios que han tenido como objetivo general lograr una mayor efectividad y éxito de los sistemas y procedimientos de evaluación del desempeño. En concreto, en el siguiente punto nos centraremos en uno de los tres criterios planteados por Cardy y Dobbins (1994). Los aspectos cualitativos del sistema de evaluación. Se describen brevemente los principales planteamientos que se han realizado acerca de estos aspectos, así como algunos de los resultados obtenidos en nuestra investigación.

La evaluación del desempeño laboral es una estrategia indispensable en la gestión de las personas en las organizaciones, siendo especialmente relevante en situaciones de crisis económica. La evaluación del desempeño cumple un doble papel en las organizaciones. Por un lado, contribuye a la mejora de las organizaciones al facilitar el logro de las metas organizacionales de eficacia, eficiencia y transparencia, ya que, entre otros aspectos, permite

rediseñar los puestos de trabajo, planificar los planes de formación y los procesos de selección, o tomar decisiones sobre la política de promociones e incentivos. Por otro lado, incide en la motivación de los trabajadores a través de la participación de los mismos en el proceso, a través de la retroalimentación recibida respecto a su desempeño, que les permite mejorarlo, ser reconocidos y recompensados, el éxito y la efectividad del sistema de evaluación, estarán supeditados a que: (a) el procedimiento utilizado reconozca las diferentes metas y motivaciones individuales en juego; (b) el sistema a emplear ofrezca información clara a los participantes; y se posibilite la participación de evaluadores y evaluados en el proceso de diseño del sistema.

La importancia de la evaluación del desempeño es importante para este tema e investigación con la finalidad de proponer los indicadores clave para que pueda ser representativo para este trabajo de investigación.

Moreno (2001), considero que:

Un acontecimiento importante dentro del estudio de la conducta humana en el trabajo es que la aparición de una teoría del rendimiento científicamente consistente, es relativamente nueva. Este fenómeno responde al hecho de que por mucho tiempo la psicología y/o había descuidado la generación de estructuras teóricas fuertes que sustenten su evolución como ciencia, enfocándose en aspectos más empíricos, como por ejemplo desarrollar herramientas e instrumentos de evaluación para los procesos de selección y evaluación del personal. Este “practicismo empirista”, si bien ha logrado hacer más accesibles y aplicables los métodos de la psicología y/o para los fines de administración de personal, ha desenfocado la misión del científico de la conducta humana en el trabajo, llevándolo a un estatus de “aplicador y calificador de pruebas”.

Afirman que el “Modelo de Campbell” reenfoca la atención de la investigación psicológica laboral sobre sus fundamentos más profundos y plantea una teoría del desempeño

individual innovadora. En este sentido Campbell y sus colaboradores afirman que: El rendimiento (job performance) y la conducta laboral son sinónimos.

Tomando en consideración diferentes autores sobre la conducta laboral se puede, afirmar que el rendimiento laboral:

Es conductual: el comportamiento se evidencia en las actividades o funciones que las personas *realizan* en su trabajo y que pueden ser observadas, descritas y verificadas. (Moreno, 2001).

Es episódico: el rendimiento no puede considerarse como una constante con un inicio y un final definidos dentro de una jornada laboral de ocho horas, ya que hace referencia únicamente a las actividades que tienen la marcada intención de lograr objetivos o estándares planteados por la organización, es decir, las actividades esenciales de cada puesto o cargo. (Borman et al., 1997).

Es evaluable: en la medida en que puede ser valorado como positivo o negativo para la efectividad personal u organizacional. (Borman et al., 1997).

Es multidimensional: el rendimiento no depende de una única variable, por el contrario, se lo estudia como un conjunto de factores, determinantes (indirectos y directos) o conductas laborales relevantes para la organización en la mayoría de contextos. (Moreno, 2001).

Los resultados no sólo dependen de los individuos, sino también de factores exógenos tales como el diseño de los procesos de trabajo, el acceso a los recursos tecnológicos, financieros, humanos, etc. (Moreno, 2001).

Tabla 6*Definiciones y alcances del rendimiento y resultados*

Concepto	Definición	Alcance
Rendimiento	Comportamientos enfocados a la consecución de objetivos organizacionales.	Dependen de factores internos del individuo.
Resultados	Consecución de objetivos organizacionales	Dependen de factores internos (desempeño) y de factores externos (sistemas de gestión, tecnología, recursos, etc.).

Nota. Elaboración propia.

Pese a que en este modelo queda clara la diferencia entre desempeño y resultados, también examina ciertas excepciones. En primer lugar, cuando los comportamientos laborales no pueden ser directamente observados y su presencia solamente se puede inferir a través de los resultados obtenidos. En segundo lugar, cuando las actividades o funciones de un cargo determinado no generan resultados tangibles y son los comportamientos laborales o funciones mismas los resultados. (Moreno, 2001).

Haciendo un resumen referido al desempeño laboral podemos resumir desde la óptica de diferentes autores lo siguiente:

Dimensiones del desempeño laboral según Campbell

1. Competencia en ejecución de tareas específicas al trabajo.
2. Competencia en ejecución de tareas no específicas al trabajo,
3. Comunicación oral y escrita,
4. Demostración de esfuerzo,
5. Mantenimiento de disciplina personal, Facilitar pares y desempeño de equipos de trabajo.
6. Supervisión, Gestión y administración.

Dimensiones del desempeño laboral según Viswesvaran

1. Productividad.
2. Calidad de trabajo.
3. Conocimiento de trabajo.
4. Competencia comunicativa.
5. Esfuerzo.
6. Liderazgo.
7. Competencia administrativa.
8. Competencia interpersonal.
9. Conformidad aceptando la autoridad.

Dimensiones del desempeño laboral según Borman y Motowidlo

1. Desempeño de tarea.
2. Desempeño contextual.

Dimensiones del desempeño laboral según Koopmans

1. Desempeño de la tarea.
2. Desempeño contextual.
3. Desempeño adaptativo.
4. Comportamiento laboral contraproductivo.

Dimensiones del desempeño laboral según Murphy

1. Comportamiento laboral.
2. Comportamiento interpersonal.
3. Comportamiento inactivo.
4. Comportamiento destructivo.

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el

desempeño de sus puestos de trabajo, mostrándoles sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar. Pretende identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de formación, reforzar técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo profesional de sus trabajadores. La evaluación del desempeño se tiene que basar en actividades que afectan al éxito de la empresa u organización, es decir, evaluar el rendimiento laboral desde 4 aspectos:

1. Cantidad y calidad de los servicios producidos por el trabajador/a.
2. Forma de comportarse en su puesto de trabajo.
3. Medios que utiliza el trabajador/a.
4. Integración con los valores, cultura y objetivos de la organización.

Habilidades laborales y de rendimiento

Implica la capacidad del colaborador para adecuarse a las condiciones del medio laboral, acatando las normas laborales, las expectativas de logro, cumplimiento de tareas en forma amable y adelantándose a los hechos antes que éstos ocurran.

Cumplimiento de normativa, el trabajador hábil tiene cabal conocimiento de las normas escritas y muestra una rigurosa observancia, con los hábitos y costumbres, acatando las normas escritas o verbales impartidas en el ámbito de su responsabilidad laboral.

Compromiso con las metas de la unidad, cada unidad de trabajo tiene establecidas metas, sea de producción, de bienes o de servicios, las que deben alcanzarse de modo progresivo, en este caso el colaborador conoce las metas de su área de trabajo y está comprometido en su esfuerzo de lograrlas.

Cumplimiento de tareas, es la actividad que cada colaborador debe cumplir en su puesto de trabajo, la habilidad consiste en cumplirlas sin generar desperdicios ni cometer errores y dentro de los tiempos establecidos con la calidad requerida o exigida.

Iniciativa, el colaborador, debe estar completamente comprometido con su trabajo, de modo tal que pueda prever la ocurrencia de futuros eventos, adelantándose a su prevención o neutralización y si se trata de eventos favorables, actuar en favor de su consecución.

Habilidades de seguridad e higiene

Implica poner el máximo celo en la observancia de las disposiciones escritas respecto al modo de asistencia y permanencia en el puesto de trabajo con el equipo que corresponde por la naturaleza del trabajo, uniformes, equipos de protección personal, entre otros, debiendo conocer los diversos planes que existen, cuidando los equipos y materiales, así como mostrándose siempre en óptimas condiciones de desempeño laboral.

Cumplimiento de protocolos, implica el cumplimiento de los procedimientos, cada actividad tiene un procedimiento establecido conforme a las especificaciones técnicas o a los estándares establecidos, los cuales se encuentran escritos y deben cumplirse en forma rigurosa, ya que su naturaleza no permite modificaciones ni sustituciones.

Conocimiento de los planes de seguridad, los planes de seguridad se implementan para los casos de emergencia a los que se encuentra sometida la instalación, los equipos y materiales, por lo que debe conocer estos planes y saber cuál es la responsabilidad que le corresponde frente a cada tipo de emergencia, conforme se establece en los respectivos planes.

Cuidado de los sistemas, equipos y materiales, los equipos y materiales que se emplean en los diversos departamentos y áreas, requieren de cuidados y protección específicos, por lo que los colaboradores deben conocerlos para asegurar la operatividad, mantenimiento, funcionamiento y conservación de dicho patrimonio organizacional.

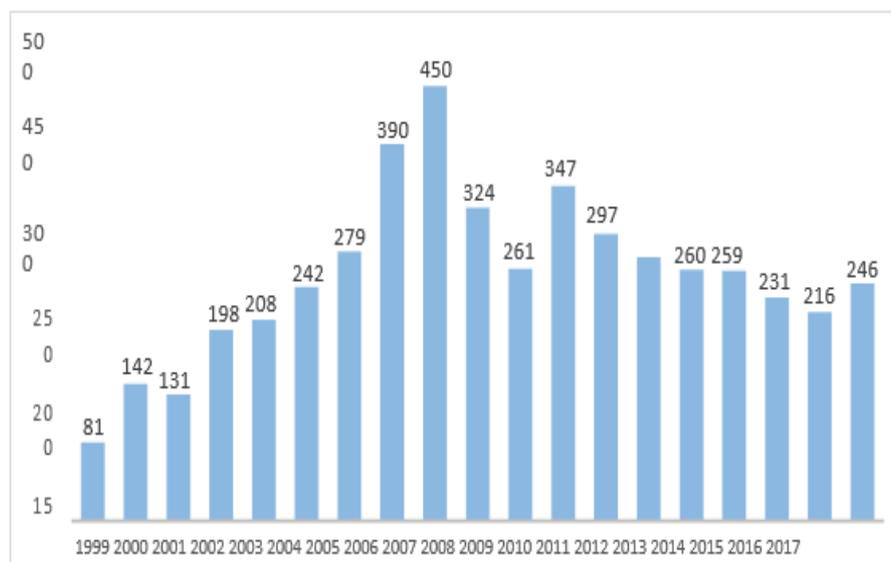
Topitop una de las principales empresas peruanas

Durante muchos años Topitop fue la principal empresa del sector textil en el Perú.

La crisis del 2008 supuso un fuerte golpe para la industria en general y para Topitop en particular. Desde entonces, le ha costado recuperar el nivel de ventas que alcanzó antes de la crisis. El 2010 mostró signos de recuperación, sin embargo, desde el 2011 la facturación ha venido decreciendo hasta los S/ 216 millones, un nivel semejante al 2003. La segunda mitad del 2017 ha mostrado signos de recuperación que sumados a mayores niveles de importación de los países donde operan los principales clientes de Topitop invita a pensar en un crecimiento de las ventas para los próximos años. Otro dato que refuerza esta tendencia es que el registro de ventas del primer trimestre del 2018 frente al mismo periodo del año anterior muestra un crecimiento interanual cercano al ocho por ciento. Además, la solicitud de nuevos pedidos para el segundo trimestre también muestra un crecimiento frente al 2017. Las señales son positivas, aunque deberían ser contrastadas con la situación de las empresas competidoras para confirmar si se trata de un fenómeno sectorial o particular.

Figura 1

Evolución de las ventas de Topitop en millones de soles



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Las ventas de Topitop desde 1999 hasta el 2017 han alcanzado 246 millones de soles, alcanzando el 2008 el máximo de ventas,

Tabla 7

Ventas de las principales empresas productoras en la matriz estratégica de empresas manufactureras del Perú 2011-2017

Empresa	Ranking 2017	Ventas 2017 (millones S/.)	%	Ranking 2011	Ventas 2011 (millones S/.)	%
Aris Industrial	1	386	7%	4	280	4%
Michell y Cia	2	341	6%	8	215	3%
Creditex	3	260	5%	3	284	4%
Devanlay Perú	4	253	4%	1	412	6%
Topy Top	5	246	4%	2	297	3%
Industrial Netalco	6	224	4%	7	222	4%
Manufacturas San Isidro	7	209	4%	9	197	3%
Cia. Industrial Nuevo Mundo	8	170	3%	5	232	3%
Textiles Camones S.A.	9	160	3%	10	191	3%
Confecciones Textimax S.A.	10	154	3%	11	121	2%
Textil del Valle S.A.	11	131	2%	6	223	3%
Tejidos San Jacinto S.A.	12	96	2%	12	93	1%
Otros	13	3001	53%	13	4139	60%
Total		5.630			6.906	

Nota. Elaboración propia.

En el 2011 la empresa Topitop se ubicaba en el segundo lugar, en el 2017 la empresa se ubica en el quinto lugar, es oportuna mencionar que el desempeño de la empresa ha tenido y tiene una estrecha relación con el buen comportamiento de la economía peruana.

Exportaciones peruanas de prendas de vestir

Las exportaciones peruanas por destino y tipo de prendas de vestir es un indicativo importante para los exportadores de estas prendas según el Adex y el Ministerio de la Producción.

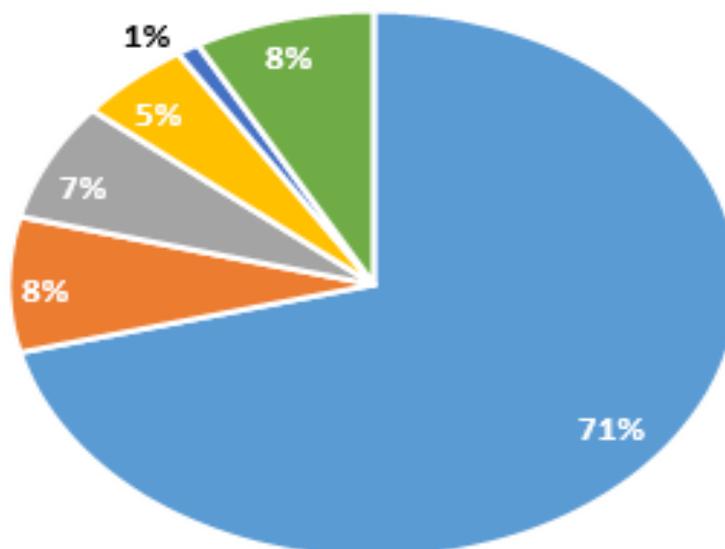
Tabla 8*Países destino de las exportaciones peruanas de prendas de vestir*

País	2014	2015	2016	2017	Var. % 2017/16	Participación 2017	Crecimiento 2017/14
1 Estados Unidos	624,892	556,008	560,524	589,532	5%	67%	-2%
2 Brasil	85,676	60,781	36,996	41,301	12%	5%	-22%
3 Chile	33,918	23,270	25,591	25,975	1%	3%	-9%
4 Alemania	38,285	31,997	29,380	24,941	-15%	3%	-13%
5 Canadá	18,210	20,589	20,286	23,627	16%	3%	9%
6 Otros países	386,014	191,672	161,945	170,146	5%	19%	-24%
Total	1,186,996	884,318	834,721	875,522	5%	100%	-10%

Nota. Tomado de ADEX. Copyright 2018

Figura 2

Polo, ropa interior, pantalón, camisa, ropa de bebe, otros.



Nota. Confecciones textiles peruanas por categoría. Adaptado de “Industria textil y confecciones: Estudio de investigación sectorial”, preparado por el Ministerio de la Producción del Perú, 2015.

Principales exportadoras de prendas de Vestir

Topitop es una de las principales empresas de prendas de vestir durante algún año luego a ser el segundo productor y exportador nacional, en la actualidad desde 2017 hasta el presente, es la quinta empresa más representativa del Perú.

Tabla 9

Principales exportadores peruanos de prenda de vestir

	Empresa	2016	2017	Participación 2017
1	Devanlay Perú S.A.C.	70,900	67,301	8%
2	Industrias Nettelco S.A.	51,919	62,606	7%
3	Confecciones Textimax S.A.	48,598	53,737	6%
4	Southern Textile Network S.A.C.	41,521	49,800	6%
5	Topitop S.A.	42,293	44,362	5%
6	Textile Sourcing Company S.A.C.	29,735	41,257	5%
7	Hilandería de Algodón Peruano S.A.C.	25,022	36,297	4%
8	Textiles Camones S.A.	33,062	35,087	4%
9	Industria Textil del Pacifico S.A.	28,503	29,816	3%
10	Garment Industries S.A.C.	28,213	27,025	3%
11	Las demás empresas	434,955	427,309	49%
	Total	834,721	874,597	100%

Nota. Elaboración propia.

Exportaciones de Topitop de diferentes partidas arancelarias

En esta tabla se observa que las exportaciones se están manteniendo estables entre los años 2015 al 2017.

Tabla 10*Exportaciones de Topitop según partida arancelaria*

Partida Arancelaria	Descripción Comercial	2015	2016	2017	Represent.
6109100039	T-Shirts' de algodón	15,734	15,781	20,661	46%
6109100031	T-Shirt' de algodón de un solo color uniforme	9,110	8,270	7,400	17%
6105100041	Camisas de punto algodón con abertura	1,769	4,736	4,394	10%
6105100080	Las demás camisas de punto algodón con cuello y abertura delantera	1,367	1,900	1,970	4%
6109909000	T-Shirts' y camisetas interiores de punto	1,409	4,052	1,370	3%
6109100049	Los demás 'T-Shirts' de algodón para niños	1,565	1,622	1,359	3%
6106100090	Las demás camisas, blusas de punto de algodón, para mujeres o niñas	5,549	1,622	1,031	2%
6110209090	Demás sueteres (jerseys), pullovers, cardigans, chalecos, etc.	1,735	666	844	2%
6103420000	Pantalones, pantalones con peto o cortos	731	273	674	2%
6105100049	Las demás camisas de punto algodón con abertura	1,294	180	601	1%
	Demás productos exportados	7,293	3,198	4,602	10%
Total		47,555	42,299	44,905	100%

Nota. Tomado de ADEX. Copyright 2018.

Resultados operativos de Topitop del 2013 al 2017

Las ventas de Topitop se han sostenido en un promedio de 250,000, pero la utilidad ha crecido hasta 39,862 en el 2017 si se toma en cuenta que en el 2014 fue de 24,704.

Tabla 11*Estado de resultados*

	2017	2016	2015	2014	2013
Ventas Netas	246,321	215,999	230,805	258,906	259,801
Costo de Ventas	157,645	142,559	154,639	170,878	171,469
Utilidad Bruta	88,676	73,440	76,166	88,028	88,332
Gastos de Ventas	22,169	19,440	20,772	23,302	23,382
Gastos de Administración	32,022	28,080	30,005	33,658	33,774
Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos	0	0	-4,576	-3,258	0
Otros Ingresos	12,316	7,560	4,616	7,767	5,196
Otros Gastos	665	583	623	0	701
Utilidad Operativa	46,136	32,897	33,957	42,094	35,671
Ingresos Financieros	430	0	0	558	0
Gastos Financieros	5,360	4,847	5,258	5,810	5,830
Diferencia de Cambio Neto	1,200	1,200		-2,506	-3,560
Resultado Antes de Participaciones y de Impuesto a la Renta	42,406	29,250	28,700	34,336	26,281
Participación de los trabajadores	2,544	1,755	1,722	2,060	1,577
Resultado Antes de Impuesto a la Renta	39,862	27,495	26,978	32,276	24,704
Impuesto a la Renta/	11,958	8,248	8,093	9,683	7,411
Utilidad (pérdida) Neta del Ejercicio	27,903	19,246	18,884	22,593	17,293

Nota. Elaboración propia, fuente Topitop S.A.

Estrategias propuestas por Topitop para el año 2018

La empresa ha propuesto alcanzar sus objetivos, tomando en cuenta sus estrategias y políticas para el corto y largo plazo, tomando como inicio el año 2018.

Tabla 12*Estrategias y políticas*

Nº	Estrategias	Nº	Políticas
E2	Exportar bajo la marca Topitop a los mercados del Asia, EEUU y Europa.	P1	Fomentar la investigación de los consumidores dentro de estas regiones.
		P2	Fomentar la asistencia a ferias internacionales dentro de estas regiones.
E4	Realizar inversión extranjera directa en países que sirvan como hubos para la distribución y acceso a nuevos mercados, con el fin de reducir costos logísticos.	P3	Promover la inversión en otras localidades y explotar sus beneficios.
		P4	Fomentar la filosofía <i>Just in Time</i>
E6	Adquisición de empresas pertenecientes al sector de prendas de vestir, con el propósito de aumentar la capacidad productiva, lo cual permitirá aumentar la cartera de clientes.	P5	Promover la inversión responsable considerando los indicadores financieros de la organización.
		P6	Incentivar el análisis de la industria y sus competidores.
E7	Desarrollar una línea Premium con el fin de reducir la dependencia como productor de marca blanca, disminuyendo así la alta competencia con los países asiáticos y centroamericanos.	P7	Fomentar una cultura de pasión por los detalles.
		P8	Incentivar la investigación e intercambio cultural que permita conocer las preferencias del segmento A.
E11	Invertir en innovación de diseño y tendencias con el fin de penetrar nuevos segmentos y mercados. Por consiguiente, se reduce la dependencia de clientes actuales.	P9	Fomentar la investigación.
		P10	Incentivar y recompensar ideas innovadoras.
E12	Destinar 5% de las ventas a investigación y desarrollo con el fin de capturar preferencias actualizadas de diversos segmentos, logrando así penetrar y diversificar mercados.	P11	Dirigir un presupuesto de ventas a la investigación y desarrollo.
E13	Adquisición de empresas textiles a fin de reducir el margen de fragmentación de la industria y lograr tener un mayor poder de negociación con los clientes.	P12	Promover las habilidades de negociación.
		P13	Desarrollar incentivos de análisis de empresas atractivas, para lograr la absorción.

E16 Invertir en marketing y promoción (ferias internacionales promovidas por Promperú y publicidad), con el propósito de diversificar mercados de exportación.	P14 omentar el conocimiento de las ventajas únicas que tienen las prendas de la empresa. P15 promover la gerencia intercultural. P16 promover la inversión en marketing internacional.
--	--

Nota. Elaboración propia, fuente Topitop 2017.

Aspectos de responsabilidad social y medio ambiente

De acuerdo con Vives y Peinado-Vara (2011), la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) ha tenido un acelerado desarrollo en las últimas décadas, como consecuencia de la intensificación de la globalización, la explosión de los medios informativos y las redes sociales y el surgimiento de las grandes economías emergentes, donde ha crecido significativamente la producción de bienes y servicios, que en ocasiones son producidos en condiciones de desatención a los derechos laborales y al medio ambiente, que luego se consumen en países desarrollados.

Ha influido también la percepción de que los recursos naturales son limitados y que no se pueden seguir consumiendo al ritmo actual, mucho menos considerando los niveles de pobreza que prevalecen en muchos países en desarrollo. Adicionalmente, la crisis financiera de 2007-2010, atribuida a irresponsabilidades empresariales, codicias individuales y negligencia de los reguladores y que afectó a gran parte de la población, agudizó la sensibilidad general hacia el tema de la responsabilidad empresarial con la sociedad.

En los últimos años, el Perú ha avanzado de manera significativa en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial. Todo ello está enmarcado en un enfoque de desarrollo sostenible en el cual el Perú buscará alinear sus políticas a los principios de la agenda 2030, de tal manera que se logre el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por tanto, el concepto de sostenibilidad será el marco clave y transversal para comprender todas las implicancias de la RSE.

Según Barbachan (2016), la mayoría de autores especializados coinciden con que la sostenibilidad se está convirtiendo cada vez más en un aspecto clave en la gestión empresarial y de manera paulatina está empezando a ocupar un lugar más destacado en la jerarquía organizacional de las empresas. La preservación del entorno natural y ecosistemas existentes en el desarrollo de las operaciones de la empresa es un ámbito fundamental para ser sostenibles en el tiempo, hay mayor conciencia de desarrollar procesos eco-eficientes en el uso de los insumos.

Topitop, ha recibido varios premios sobre su responsabilidad social, sin embargo, todos estos esfuerzos se limitan cuando, por los medios de comunicación tomamos conocimiento de acciones contrarias a los derechos de los trabajadores, por lograr grandes metas de producción y ventas.

III. Método

3.1 Tipo de investigación

Tipo

Según Bunge (1999), en “Ciencia y desarrollo” considera que es ciencia aplicada “cuando el conocimiento teórico tenga una utilidad práctica” (p. 28). Por lo que esta tesis es aplicada.

La utilidad práctica que espera de esta tesis, es que los resultados sirvan de referencia a los administradores, gerentes y supervisores, en la toma de decisiones respecto al talento humano y desempeño laboral de sus colaboradores.

Diseño

El diseño empleado responde a una investigación no experimental, porque el investigador no manipulara de manera intencional la variable para obtener los resultados deseados.

Hernández et al. (2014):

“Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en formas intencional mi variable”. (p. 152).

De igual forma es “de corte transversal porque recolectan datos en un momento único. Cuyo objetivo es describir variables, analizar su incidencia y relación en un momento dado.

Hernández et al. (2014):

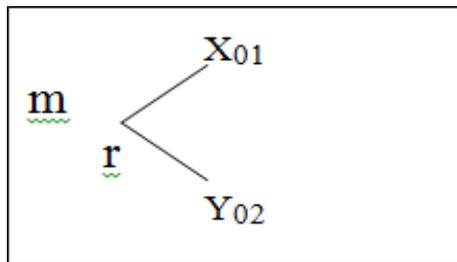
“Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento en un tiempo único [...]. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 154).

No experimental porque que se realiza sin la manipulación deliberada de la variable y se observa los fenómenos en su ambiente natural, para después analizarlo. (Hernández et al., 2014)

Se aplicó el diseño no experimental, porque se observará el hecho o fenómeno en su condición natural, sin manipulación deliberada de las variables.

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado. Por ejemplo: investigar el número de empleados, desempleados o subempleados en una ciudad etc. Pueden abarcar varios grupos de personas, objetos o indicadores; los diseños transeccionales pueden dividirse en dos: descriptivos y correlacionales. (Hernández et al., 2014).

El esquema para analizar los datos cuantitativos a utilizar es el siguiente:



Dónde:

m: Muestra

X1: Talento humano

X2: Desempeño laboral

r: Relación

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 13*Distribución de trabajadores Topitop en el departamento de producción*

	Mujeres	Hombres	Población
Área Producción	119	15	134
%	88	12	100%

Nota. Elaboración propia

3.2.2. Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo y Tamayo (1997), afirma que la muestra " es el grupo individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

Población : 134

Nivel de confianza : 95%

Margen de error : 5%

Muestra : 100 colaboradores.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Ecuación estadística para calcular la muestra de una población finita.

Criterios de selección

Todos los criterios de inclusión deben de cumplirse para ser incorporado como participante del estudio. Por otra parte, los criterios de exclusión indican cual será el subconjunto de población que no cumple los criterios de selección.

Inclusión: Todos los trabajadores con más de tres meses de asistencia continúan al centro de labor.

Exclusión: Los nuevos trabajadores y aquellos que tienen procesos laborales.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 14

Operacionalización de variable independiente y dependiente

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINIION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES
INDEPENDIENTE X. TALENTO HUMANO	Según Rodríguez (2000), en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes Chiavenato (2009) Las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y percepciones singulares. Son los nuevos asociados de la organización.	Aplicación de un conjunto de factores que permiten conocer el esfuerzo humano para el funcionamiento de cualquier organización ya que busca básicamente destacar aquellas personas con alto potencial dentro de las organizaciones. (Rodríguez 2000)	Conocimientos laborales Habilidades laborales Motivaciones laborales Actitudes laborales.	Aprendizaje Propuesta de ideas Capacitación permanente Técnicas transformadoras De comunicación De organización Sueldos Incentivo salarial Condiciones laborales Alcanza metas Es proactivo Es perseverante
DEPENDIENTE Y. DESEMPEÑO LABORAL	Koopmans et al. (2014). El rendimiento laboral está integrado por tres dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos laborales contraproducentes. La primera dimensión comprende las tareas técnicas del puesto. El rendimiento en el contexto abarca el ambiente interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico. Los comportamientos laborales contraproducentes incluyen toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma.	Desempeño laboral, para su medición se hace en base a sus dimensiones de desempeño en una determinada actividad productiva y se medirá mediante una escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo.	Rendimiento en la tarea Comportamiento Laboral Contraproducente Rendimiento en el contexto	Hace bien su tarea, Soluciona problemas Asume desafíos Iniciativa Alcanza resultados Quejas en el trabajo Se expresa negativamente Magnifica los problemas Planifica el trabajo en tiempo y forma. Organizado en su desempeño Activa participación en reuniones laborales Se capacita para mantener sus habilidades actuales.

Nota. Elaboración propia.

3.4. Instrumentos.

Osorio (1998). “El Cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cuantitativa. No obstante, lo anterior su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo. Elaborar un Cuestionario válido no es una cuestión fácil; implica controlar una serie de variables. El Cuestionario es “un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve”. En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas.”

Tabla 15

Instrumentos

Variable	Técnicas	Instrumentos
Talento humano	Encuesta	Cuestionario de Talento Humano
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario de Desempeño laboral

Nota: Elaboración propia.

Cuestionario, con respuestas en escala tipo Lickert, estructurado con 40 preguntas, construcción propia, validado con juicio de tres expertos

Confiabilidad de los instrumentos

Para Hernández et al. (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”

Tabla 16*Niveles de confiabilidad de instrumentos mediante el Alfa de Cronbach*

Interpretación del coeficiente de confiabilidad	
Magnitud	Rangos
Muy alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy baja	0,01 a 0,20

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad mediante el juicio de expertos, mediante el cual docentes universitarios de experiencia y expertos en el tema investigado, expresan su opinión con la finalidad de validar la coherencia de las preguntas de encuesta en un contexto teórico suficiente que permita sustentar los criterios considerados con las variables talento humano y desempeño laboral.

Los resultados del índice Alfa de Cronbach relacionado a la variable talento humano, está compuesto por 28 preguntas es de 87.10%, que corresponde a una alta significación de la variable de estudio.

Tabla 17*Fiabilidad de resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

Nota: Elaboración propia.

Tabla 18*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,871	28

Nota: Elaboración propia.

Los resultados del índice Alfa de Cronbach relacionado a la variable Desempeño Laboral está compuesto por 12 preguntas es de 78.90%, que corresponde a una alta significación de la variable de estudio.

Tabla 19*Fiabilidad de resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Válido	100	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	100	100,0

Nota: Elaboración propia.**Tabla 20***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,789	12

Nota: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Se aplicaron las siguientes técnicas en el procesamiento de datos.

Se ordenó y clasifíco la información cualitativa y cuantitativa en forma ordenada, para facilitar una adecuada interpretación de los resultados.

Se realizó un registro manual, digitando la información de diferentes fuentes relacionadas con el tema del talento humano y el desempeño laboral.

Se realizó un proceso computarizado en Excel y otras páginas electrónicas con la finalidad de ordenar y clasificar la información.

Finalmente se realizó un proceso computarizado haciendo uso del estadístico SPSS - 24 para procesar y analizar los datos relacionados al talento humano y su relación con el desempeño laboral.

Haciendo uso del software SPSS, se procesó los datos obtenidos del cuestionario a partir del cual se obtuvo los resultados estadísticos debidamente organizados en cuadros y gráficos.

Se usó el estadístico de Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad de la investigación.

Como en las hipótesis se desea probar si existe asociación entre el talento humano y el desempeño laboral se usó la distribución de Rho de Spearman para determinar el valor del estadístico de prueba. Considerando que el tipo de investigación con tiene enfoque cuantitativo.

3.6. Análisis de datos.

Se realizó el análisis de la información recogida mediante las encuestas y se procesó mediante el estadístico Rho de Spearman con la finalidad de determinar como el talento humano se relaciona con el desempeño laboral.

Los datos cuantitativos, se analizaron mediante la estadística descriptiva, y la estadística inferencial empleándose el programa estadístico informático el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences, versión 24.v), el mismo que es un programa que facilita el manejo de los datos a través de un poderoso sistema estadístico.

3.7. Consideraciones éticas

En el proceso de investigación se ha tomado en consideración los siguientes principios éticos de investigación: Se ha respetado el derecho a la autodeterminación y al conocimiento irrestricto de la información, se ha dado un trato justo a los sujetos en estudio, la información por obtener estará refrendado por la confidencialidad e identidad de los encuestados.

IV. Resultados

4.1. Contrastación de la Hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis se calculó, mediante el coeficiente estadístico de correlación de Rho de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis Nula (H_0): El talento humano no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

Hipótesis Alterna (H_1): El talento humano se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

Nivel de significación (α): 0.05

Prueba estadística: Rho de Spearman

Cálculo de prueba: Los resultados de la contratación de la prueba de hipótesis se realizaron mediante el estadístico Rho de Spearman al nivel de significación del 0.05 con los siguientes resultados.

Tabla 21

Correlación entre las variables el talento humano y el desempeño laboral

			El talento humano	El desempeño laboral
Rho de Spearman	El talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	El desempeño personal	Coeficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

En esta tabla se muestran los resultados de las dos variables relacionadas, talento humano, con el de Desempeño laboral, el nivel de significación de 0.000 menor al 0.05 y el

coeficiente de correlación del 68.60%, es alta, lo que demuestra una alta relación o asociatividad entre las variables estudiadas.

Decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Contrastación de las hipótesis específicas No. 1

Hipótesis Nula (H₀): El conocimiento laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

Hipótesis Alterna (H₁): El conocimiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

Nivel de significación (α): 0.05

Prueba estadística: Rho de Spearman

Cálculo de prueba: Los resultados de la contratación de la prueba de hipótesis se realizaron mediante el estadístico Rho de Spearman al nivel de significación del 0.05 con los siguientes resultados.

Tabla 22

Correlación entre el conocimiento laboral y el desempeño laboral

			El desempeño laboral	Conocimiento laboral
Rho de Spearman	El desempeño personal	Coefficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Conocimiento laboral	Coefficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

En esta tabla se muestran los resultados de las dos variables relacionadas, conocimiento laboral, con el de desempeño laboral, el nivel de significación de 0.000 menor al 0.05 y el coeficiente de correlación del 59.8%, es alta, lo que demuestra una alta relación o asociatividad entre las variables estudiadas.

Decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Contrastación de las hipótesis específicas No. 2

Hipótesis Nula (H_0): La habilidad laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

Hipótesis Alterna (H_1): La habilidad laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

Nivel de significación (α): 0.05

Prueba estadística: Rho de Spearman

Cálculo de prueba: Los resultados de la contratación de la prueba de hipótesis se realizaron mediante el estadístico Rho de Spearman al nivel de significación del 0.05 con los siguientes resultados.

Tabla 23

Correlación entre las habilidades laborales con el desempeño personal

			El desempeño laboral	Habilidades laborales
Rho de Spearman	El desempeño personal	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Habilidades laborales	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

En esta tabla se muestran los resultados de las dos variables relacionadas, habilidades laborales, con el de desempeño laboral, el nivel de significación de 0.000 menor al 0.05 y el coeficiente de correlación del 83.2%, es alta, lo que demuestra una alta relación o asociatividad entre las variables estudiadas.

Decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Contrastación de las hipótesis específicas No. 3

Hipótesis Nula (H₀): La motivación laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

Hipótesis Alterna (H₁): La motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

Nivel de significación (α): 0.05

Prueba estadística: Rho de Spearman

Cálculo de prueba: Los resultados de la contratación de la prueba de hipótesis se realizaron mediante el estadístico Rho de Spearman al nivel de significación del 0.05 con los siguientes resultados.

Tabla 24

Correlación entre la motivación laboral con el desempeño personal

			El desempeño laboral	Motivación laboral
Rho de Spearman	El desempeño personal	Coefficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,508**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

En esta tabla se muestran los resultados de las dos variables relacionadas, motivación laboral, con el de desempeño laboral, el nivel de significación de 0.000 menor al 0.05 y el coeficiente de correlación del 50.80%, es alta, lo que demuestra una alta relación o asociatividad entre las variables estudiadas.

Decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Contrastación de las hipótesis específicas No. 4

Hipótesis Nula (H₀): Las actitudes laborales no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

Hipótesis Alterna (H₁): Las actitudes laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop en Lima Cercado 2019.

Nivel de significación (α): 0.05

Prueba estadística: Rho de Spearman

Cálculo de prueba: Los resultados de la contratación de la prueba de hipótesis se realizaron mediante el estadístico Rho de Spearman al nivel de significación del 0.05 con los siguientes resultados.

Tabla 25

Correlación entre las actitudes laborales con el desempeño laboral

			El desempeño laboral	Actitudes laborales
Rho de Spearman	El desempeño personal	Coefficiente de correlación	1,000	,269**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	100	100
Actitudes laborales	Actitudes laborales	Coefficiente de correlación	,269**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

En esta tabla se muestran los resultados de las dos variables relacionadas, actitudes laborales, con el de Desempeño laboral, el nivel de significación de 0.000 menor al 0.05 muestra un moderado coeficiente de correlación del 26.90%.

Decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

4.2. Análisis de la encuesta

En este apartado se presentan los resultados del estudio, los cuales fueron procesados utilizando el SPSS 24, la cual fue representada en tablas con su respectiva interpretación.

Tabla 26

Resumen de las correlaciones de las dimensiones del talento humano con el desempeño laboral

			El desempeño laboral	Conoci- miento laboral	Habilida- des laborales	Motiva- ción laboral	Actitudes laborales
Rho de Spearman	El desempeño personal	Coefficiente de correlación	1,000	,598**	,832**	,508**	,269**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,007
		N	100	100	100	100	100
	Conocimiento laboral	Coefficiente de correlación	,598**	1,000	,543**	,734**	,500**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	Habilidades laborales	Coefficiente de correlación	,832**	,543**	1,000	,366**	,004
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,971
		N	100	100	100	100	100
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,508**	,734**	,366**	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	100	100	100	100	100
	Actitudes laborales	Coefficiente de correlación	,269**	,500**	,004	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	,000	,971	,000	.
		N	100	100	100	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

Interpretación: Existe una significativa relación entre las dimensiones del talento humano de los trabajadores de la empresa Topitop en relación con el desempeño laboral, de conocimiento laboral con un 59.80%, las habilidades laborales con 83.20%, la motivación laboral con 50.8% y una moderada correlación con las actitudes laborales de 26.90%.

Tabla 27*Correlaciones entre aprendizajes con el desempeño laboral*

	Desempeño laboral	¿Considera que son necesarios conocimientos adquiridos para realizar un determinado trabajo?	¿Considera usted que “saber cómo” realizar el trabajo o tarea encomendada?	¿Considera usted que la experiencia laboral es muy importante para realizar la tarea encomendada?	
Desempeño de tarea	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de 1,000 .100	,205* 100	,356** 100	,490** 100
¿Considera que son necesarios conocimientos adquiridos para realizar un determinado trabajo?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de ,205* ,040	1,000 .	,853** ,000	,811** ,000
Rho Spearman ¿Considera usted “saber cómo” realizar el trabajo o tarea encomendada?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de ,356** ,000	,853** ,000	1,000 .	,893** ,000
¿Considera usted que la experiencia laboral es muy importante para realizar la tarea encomendada?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de ,490** ,000	,811** ,000	,893** ,000	1,000 .

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

Interpretación: Las preguntas referidas al aprendizaje de los trabajadores ¿Considera que son necesarios conocimientos adquiridos para realizar un determinado trabajo?, tiene una relación de 20.5%, ¿Considera usted “saber cómo” realizar el trabajo o tarea encomendada?, tiene una correlación media de 35.5% y la pregunta ¿Considera usted que la experiencia laboral es muy importante para realizar la tarea encomendada? Tiene una moderada correlación de 49.0%.

Tabla 28

Correlaciones entre la propuesta de ideas de los trabajadores con el desempeño laboral

			¿Considera usted que realiza sin restricciones la propuesta de sus ideas en la tarea encomendada?	¿Considera usted que se pone en práctica sus ideas propuestas?	¿Considera usted que las ideas propuestas por usted han sido exitosas para la empresa?	
Rho de Spearman	Desempeño de la tarea	Coefficiente de correlación	de 1,000	,450**	,395**	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100
	¿Considera usted que realiza sin restricciones la propuesta de sus ideas en la tarea encomendada?	Coefficiente de correlación	de 1,000	,450**	,294**	,648**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,003	,000
		N	100	100	100	100
	¿Considera usted que se pone en práctica sus ideas propuestas?	Coefficiente de correlación	de 1,000	,294**	1,000	,094
		Sig. (bilateral)	,000	,003	.	,353
		N	100	100	100	100
	¿Considera usted que las ideas propuestas por usted han sido exitosas para la empresa?	Coefficiente de correlación	de 1,000	,648**	,094	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,353	.
		N	100	100	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

Interpretación: Las preguntas referidas a las propuestas de ideas de los trabajadores, ¿Considera usted que realiza sin restricciones la propuesta de sus ideas en la tarea encomendada? Tiene una moderada asociatividad de 45%, la pregunta ¿Considera usted que se pone en práctica sus ideas propuestas, tiene una asociatividad de 39,5% y la pregunta ¿Considera usted que las ideas propuestas por usted han sido exitosas para la empresa?, tiene una asociatividad de 53.5%. Siendo muy representativas estadísticamente.

Tabla 29*Correlaciones entre las capacitaciones permanentes con el desempeño laboral*

	Desempeño o laboral	¿Considera usted que la capacitación permanente en su especialidad le permite estabilidad laboral?	¿Considera que la capacitación realizada y pagada por la empresa?	¿Considera usted que la capacitación permanente hace posible que la empresa sea más exitosa o competitiva?
Rho de Spearman		,535**	,363**	,524**
de la tarea	de la	de la	de la	de la
an	an	an	an	an
	Coefficiente de correlación	Coefficiente de correlación	Coefficiente de correlación	Coefficiente de correlación
	Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
	N	N	N	N
		1,000	,214*	,728**
		,000	,033	,000
		100	100	100
			1,000	,728**
		,000	,033	,000
		100	100	100
			,728**	1,000
		,000	,004	,000
		100	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

Interpretación: Las preguntas referidas a la capacitación permanente ¿Considera usted que la capacitación permanente en su especialidad le permite estabilidad laboral? , tiene una moderada relación del 53.5%, la pregunta ¿Considera que la capacitación debe ser realizada y pagada por la empresa?, tiene una relación de 36.3%, y la pregunta ¿Considera usted que la capacitación permanente hace posible que la empresa sea más exitosa o competitiva?, tiene una relación de 52.4%, además de considerar en un 72.8% que la capacitación debe ser pagada por la empresa.

Tabla 30

Correlaciones entre las habilidades técnicas transformadores con el desempeño laboral

			Desempeño en laboral	¿Usted participa en el diseño de los Productos?	¿Usted manipula de adecuadamente las maquinarias, instrumentos o equipos en la labor que se le encomienda?	¿Usted conoce los productos de insumos utilizados en su actividad laboral?	¿Usted aplica de procesos adecuados en la su actividad laboral?
Rho de Spearman	de la tarea	de correlación	1,000	,640**	-,254*	-,271**	,372**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,011	,006	,000
		N	100	100	100	100	100
	¿Usted participa en el diseño de los Productos?	de correlación	,640**	1,000	,262**	,251*	,155
		Sig. (bilateral)	,000	.	,008	,012	,124
		N	100	100	100	100	100
	¿Usted manipula de adecuadamente las maquinarias, instrumentos o equipos en la labor que se le encomienda?	de correlación	-,254*	,262**	1,000	,999**	,065
		Sig. (bilateral)	,011	,008	.	,000	,521
		N	100	100	100	100	100
	¿Usted conoce los productos de insumos utilizados en su actividad laboral?	de correlación	-,271**	,251*	,999**	1,000	,062
		Sig. (bilateral)	,006	,012	,000	.	,538
		N	100	100	100	100	100
	¿Usted aplica de procesos adecuados en la su actividad laboral?	de correlación	,372**	,155	,065	,062	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,124	,521	,538	.
		N	100	100	100	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

Interpretación: Las preguntas referidas a las habilidades técnico transformadoras ¿Usted participa en el diseño de los Productos?, tiene una alta asociatividad del 64%, la pregunta ¿Usted manipula adecuadamente las maquinarias, instrumentos o equipos en la labor que se le encomienda? y ¿Usted conoce los productos e insumos utilizados en su actividad laboral?, tienen una baja relación o asociatividad y la pregunta ¿Usted aplica las técnicas y procesos adecuados en la su actividad laboral? Tiene una moderada relación de 27.1%.

Tabla 31*Correlaciones entre habilidades de comunicación con el desempeño laboral*

		¿Usted organiza sus actividades en relación a las órdenes de producción recibidas?	¿Tiene usted una visión de conjunto de las diferentes técnicas de producción?	¿Usted participa en el establecimiento de la producción?	
Rho de Spearman	Desempeño de la tarea	de 1,000	,290**	-,072	,529**
	Coeficiente de correlación				
	Sig. (bilateral)	.	,003	,477	,000
	N	100	100	100	100
	¿Usted organiza sus actividades en relación a las órdenes de producción recibidas?	de 1,000	,290**	-,297**	-,099
	Coeficiente de correlación				
	Sig. (bilateral)	,003	.	,003	,325
	N	100	100	100	100
	¿Tiene usted una visión de conjunto de las diferentes técnicas de producción?	de -,072	-,297**	1,000	,186
	Coeficiente de correlación				
	Sig. (bilateral)	,477	,003	.	,064
	N	100	100	100	100
	¿Usted participa en el establecimiento de la producción?	de ,529**	-,099	,186	1,000
	Coeficiente de correlación				
	Sig. (bilateral)	,000	,325	,064	.
	N	100	100	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

Interpretación: Las preguntas referidas a la comunicación de los trabajadores ¿Usted organiza sus actividades en relación a las órdenes de producción recibidas?, tiene una moderada relación del 29% ¿Tiene usted una visión de conjunto de las diferentes técnicas de producción?, no tiene relación y la pregunta ¿Usted participa en el establecimiento de la producción?, tiene una moderada relación de 52.9%.

Tabla 32*Correlaciones entre la motivación laboral con el desempeño laboral*

			Desempeño o laboral	¿Considera usted que recibe una remuneración o sueldo que satisface sus expectativas ?	¿Recibe usted incentivos en dinero o bienes además de los ya establecidos ?	¿Considera usted que los incentivos son entregados con justicia en la empresa?	¿Usted se siente satisfecho y cómodo en las instalaciones donde realiza su actividad laboral?	¿Considera usted que el ambiente laboral es el adecuado para realizar su actividad laboral?
Rho de Spearman	Desempeño de la tarea	Coefficiente de correlación	1,000	,743**	,389**	,602**	,704**	,289**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,004
		N	100	100	100	100	100	100
	¿Considera usted que recibe una remuneración o sueldo que satisface sus expectativas ?	Coefficiente de correlación	,743**	1,000	,422**	,367**	,726**	,594**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	¿Recibe usted incentivos en dinero o bienes además de los ya establecidos ?	Coefficiente de correlación	,389**	,422**	1,000	,170	,595**	,569**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,091	,000	,000
		N	100	100	100	100	100	100
	¿Considera usted que los incentivos son entregados	Coefficiente de correlación	,602**	,367**	,170	1,000	,587**	-,192
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,091	.	,000	,056

con justicia en la empresa?	N	100	100	100	100	100	100
¿Usted se siente satisfecho y cómodo en las instalaciones donde realiza su actividad laboral?	Coeficiente de correlación	,704**	,726**	,595**	,587**	1,000	,214*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,032
	N	100	100	100	100	100	100
¿Considera usted que el ambiente laboral es el adecuado para realizar su actividad laboral?	Coeficiente de correlación	,289**	,594**	,569**	-,192	,214*	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	,000	,000	,056	,032	.
	N	100	100	100	100	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

Interpretación: Las preguntas referidas a la motivación laboral con el desempeño laboral ¿Considera usted que recibe una remuneración o sueldo que satisface sus expectativas?, tiene una alta relación del 74.3%, la pregunta ¿Recibe usted incentivos en dinero o bienes además de los ya establecidos?, tiene una relación de 38.9%, la pregunta ¿Considera usted que los incentivos son entregados con justicia en la empresa? Tiene una alta relación de 60.2%, la pregunta ¿Usted se siente satisfecho y cómodo en las instalaciones donde realiza su actividad laboral?, tiene una alta relación de 70.4%, y la pregunta ¿Considera usted que el ambiente laboral es el adecuado para realizar su actividad laboral?, tiene una moderada relación de 28.9%.

Tabla 33*Correlaciones entre las actitudes laborales de los trabajadores con su desempeño laboral*

		Desempeño laboral	¿Considera que usted alcanza las metas establecidas por la empresa?	¿Considera que usted es un trabajador persistente en alcanzar sus metas y las de la empresa?	¿Considera usted que tiene autoconfianza en alcanzar las metas establecidas?	¿Usted considera que sus ideas pueden ser convertidas en ideas de negocios?
Rho de Spearman	de la tarea	1,000	,729**	,228*	,417**	-,087
	Coefficiente de correlación					
	Sig. (bilateral)	.	,000	,022	,000	,389
	N	100	100	100	100	100
	¿Considera que usted alcanza las metas establecidas por la empresa?	,729**	1,000	,608**	,651**	-,418**
	Coefficiente de correlación					
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
	¿Considera que usted es un trabajador persistente en alcanzar sus metas y las de la empresa?	,228*	,608**	1,000	,799**	-,739**
	Coefficiente de correlación					
	Sig. (bilateral)	,022	,000	.	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
	¿Considera usted que tiene autoconfianza en alcanzar las metas establecidas?	,417**	,651**	,799**	1,000	-,651**
	Coefficiente de correlación					
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
	N	100	100	100	100	100
	¿Usted considera que sus ideas pueden ser convertidas en ideas de negocios?	-,087	-,418**	-,739**	-,651**	1,000
	Coefficiente de correlación					
	Sig. (bilateral)	,389	,000	,000	,000	.
	N	100	100	100	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

Interpretación: Las preguntas referidas a las actitudes laborales ¿Considera que usted alcanza las metas establecidas por la empresa?, tiene una alta relación de 72.9%, la pregunta ¿Considera que usted es un trabajador persistente en alcanzar sus metas y las de la empresa?, tiene una baja relación de 22.8%, la pregunta ¿Considera usted que tiene autoconfianza en alcanzar las metas establecidas? Tiene una moderada relación de 41.70% y la pregunta ¿Usted considera que sus ideas pueden ser convertidas en ideas de negocios? no tiene relación.

V. Discusión de resultados

5.1. Alcanzados en la encuesta

a) Los resultados de esta tesis demuestran que las dos variables relacionadas, talento humano, con el de desempeño laboral, tienen un nivel de significación utilizando el estadístico R_o de Spearman de 0.000 menor al 0.05 y el coeficiente de correlación o de asociatividad entre variables es alto en 68.60%, lo que demuestra en este estudio la existencia de una alta relación o asociatividad entre las variables estudiadas.

b) También se demostró una significativa relación entre las dimensiones del Talento humano de los trabajadores de la empresa Topitop en relación con el desempeño laboral, se demuestran los siguientes resultados de conocimiento laboral con un 59.80%, las habilidades laborales con 83.20%, la motivación laboral con 50.8% y una moderada correlación con las actitudes laborales de 26.90%.

c) Estos resultados fueron corroborados teóricamente por diferentes autores expertos en el tema de talento humano y desempeño laboral manifiestos en artículo en revistas especializadas, Tesis universitarias y textos de autores reconocidos.

d) Comenzamos con Chiavenato (2009), quien define al talento humano como una nueva filosofía de acción, que las personas se consideran seres humanos y no simples recursos empresariales; puesto que están dotados de personalidades singulares, de inteligencia y de aptitudes diferentes, de conocimientos y habilidades específicos.

e) Según Rodríguez (2000), en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización, sobre la habilidad Robbins y Coulter (2004), sostienen que “es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo”, por ende, es una valoración actualizada de lo que una persona

puede hacer. Básicamente, dentro de estas habilidades se tienen: las habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa; puesto que las habilidades inciden en el desempeño laboral; constituyen así un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano.

f) Según Arrieta y Navarro (2010) motivación personal “se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa”. Robbins y Coulter (2004, p. 71), las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. Por tanto, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan. Según Chiavenato (2009, pp. 224-225), las actitudes son “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas”.

g) En este sentido, las personas adoptan actitudes hacia el trabajo, la organización, su remuneración y otros factores; dentro de las que se destacan la satisfacción laboral, participación activa en la organización y el alto compromiso con la organización. Es así como, en las organizaciones, las actitudes son importantes porque influyen en el comportamiento en el trabajo.

h) Araujo, y Guerra (2007), definen el desempeño laboral “como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se puedan deducir. Stoner (1994), define al desempeño laboral como: “la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está

referido a la ejecución de funciones por parte del personal de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas”.

i) Druker (1993), al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea que se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros. Robbins (2004, pág. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño.

j) Koopmans et al. (2014), desarrollaron un instrumento genérico para evaluar el constructo. De acuerdo a la operacionalización realizada por los autores: El rendimiento laboral RL está integrado por las siguientes cuatro dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes y rendimiento adaptativo. La primera dimensión comprende las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto. El rendimiento en el contexto abarca aquellas actividades direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico. Los comportamientos contraproducentes incluyen toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma. Finalmente, el rendimiento adaptativo se orienta al grado hasta el cual un individuo es capaz de adaptarse a los cambios relacionados al rol laboral o a su ambiente. El instrumento, identificado con el nombre de Escala de Rendimiento Laboral Individual. (Koopmans et al., 2013), ha sido desarrollado para medir las cuatro dimensiones del constructo como reflejo de las conductas de los trabajadores más que de la efectividad de las mismas.

k) Finalmente tomando en consideración diferentes autores sobre la conducta laboral se puede, afirmar que el rendimiento laboral: Es conductual: el comportamiento se evidencia en las actividades o funciones que las personas *realizan* en su trabajo y que pueden ser observadas, descritas y verificadas. (Moreno, 2001). Es episódico: el rendimiento no

puede considerarse como una constante con un inicio y un final definidos dentro de una jornada laboral de ocho horas. (Borman et al., 1997). Es evaluable: en la medida en que puede ser valorado como positivo o negativo para la efectividad personal u organizacional. (Borman et al., 1997) y es multidimensional: el rendimiento no depende de una única variable, por el contrario, se lo estudia como un conjunto de factores, determinantes (indirectos y directos) o conductas laborales relevantes para la organización en la mayoría de contextos. (Moreno, 2001).

VI. Conclusiones

6.1. Los resultados de las dos variables relacionadas, talento humano, con la variable desempeño laboral, tiene un nivel de significación de 0.000 menor al 0.05 y el coeficiente de correlación mediante el estadístico Rho de Spearman demuestra una alta asociatividad entre variables de un 68.60%, lo que demuestra una alta relación o asociatividad entre las variables estudiadas en esta Tesis.

6.2. Los resultados del conocimiento laboral, con el de desempeño laboral, tienen un nivel de significación de 0.000 menor al 0.05 y el coeficiente de correlación del 59.8%, es alto, lo que demuestra una alta relación o asociatividad entre las variables estudiadas.

6.3. Los resultados de las habilidades laborales, con el de desempeño laboral, alcanza el nivel de significación de 0.000 menor al 0.05 y el coeficiente de correlación del 83.2%, es alta, lo que demuestra una alta relación o asociatividad entre las variables estudiadas.

6.4. Los resultados de la motivación laboral, con el de desempeño laboral, tiene un nivel de significación de 0.000 menor al 0.05 y el coeficiente de correlación del 50.80%, es alta, lo que demuestra una alta relación o asociatividad entre las variables estudiadas.

6.5. Las actitudes laborales, con el de desempeño laboral, tienen un nivel de significación de 0.000 menor al 0.05 muestra un moderado coeficiente de correlación del 26.90%.

6.6. También se demostró una significativa relación entre las dimensiones del talento humano de los trabajadores de la empresa Topitop en relación con el desempeño laboral, de Conocimiento laboral con un 59.80%, las habilidades laborales con 83.20%, la motivación laboral con 50.8% y una moderada correlación con las actitudes laborales de 26.90%.

6.7. Concluimos que estos resultados explican un alto grado de correlación o asociatividad entre las variables estudiadas talento humano y desempeño laboral en un 68%, también se han relacionado las diferentes dimensiones que explican al talento humano, de conocimiento laboral en relación con el desempeño laboral con un 59.80%, las habilidades laborales con el desempeño laboral con 83.20%, la motivación laboral con el desempeño laboral en 50.8%.

6.8. Estos resultados se corroboran teóricamente por Chiavenato (2009), quien define al talento humano como una nueva filosofía de acción, que las personas se consideran seres humanos y no simples recursos empresariales; puesto que están dotados de personalidades singulares, de inteligencia y de aptitudes diferentes, de conocimientos y habilidades específicos.

6.9. Concluimos también que el rendimiento laboral es explicado por múltiples variables, pero existe un consenso en que “Es conductual: el comportamiento se evidencia en las actividades o funciones que las personas *realizan* en su trabajo y que pueden ser observadas, descritas y verificadas. (Moreno, 2001). Es episódico: el rendimiento no puede considerarse como una constante con un inicio y un final definidos dentro de una jornada laboral de ocho horas. (Borman et al., 1997). Es evaluable: en la medida en que puede ser valorado como positivo o negativo para la efectividad personal u organizacional. (Borman et al., 1997) y es multidimensional: el rendimiento no depende de una única variable, por el contrario, se lo estudia como un conjunto de factores, determinantes (indirectos y directos) o conductas laborales relevantes para la organización en la mayoría de contextos. (Moreno, 2001).

VII. Recomendaciones

7.1. Se recomienda que se realice un plan de capacitación dirigido a los trabajadores de la empresa Topitop con la finalidad de reforzar las debilidades evidenciadas en los escasos resultados alcanzados en algunas dimensiones o indicadores del talento humano, donde se muestra muy baja relación con la variable desempeño laboral.

7.2. Se recomienda que este estudio pueda servir de referencia para estudiar el talento humano y de la forma como éste tiene una relación significativa con el desempeño laboral en diferentes empresas, donde se puede replicar este estudio y pueda llevar a comparaciones periódicas de las empresas en su propósito de rentabilizar la empresa y lograr una ventaja competitiva diferenciadora.

7.3. Recomendar a los profesionales de administración con mención en gerencia social, sobre la importancia que se debe tener en cada una de las dimensiones o factores relacionados al talento humano para mejorar la relaciones intrainstitucionales, incentivar el buen desempeño y mística institucional para que se pueda evidenciar en resultados de desempeño laboral que favorezcan las relaciones sociales entre colaboradores, entre los ejecutivos de la empresa y los colaboradores que coadyuven a las paz social en las empresas y en la sociedad.

VIII. Referencias

- Acevedo, A. (2010). El modelo conceptual de las 4 dimensiones para la resolución de problemas. *Industrial data*, 13(2), pp. 15-24.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81619984003.pdf>
- Alarcón, M., Freire, L., Pérez, O., Frías, R., y Nogueira, D. (2019). Medición del rendimiento del Talento Humano en Instituciones de Educación Superior: producción científica. *Ingeniería Industrial*, 50(1) pp. 24–36.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-24.pdf>
- Alhuay, J. (2017). Institutional repositories of Peruvian universities integrated in ALICIA
<https://doi.org/10.6084/m9.figshare.5413231.v1>
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista del Centro de Investigación de Ciencia Administrativas y Gerenciales*, 4(2), pp. 132-147.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arrieta, C. y Navarro, J. (2010): Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidad psicología*, 22(109), 67-90.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4794955>
- Asencios, C. (2017). “*Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016*”. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/5314>
- Barbachan, M. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. *Innovag*, (2), pp. 56-62.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/18749>

- Bateman, T. y Organ, D. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship. *Academic and Management Journal*, 26(4), pp. 587-595.
<https://psycnet.apa.org/record/1984-10913-001>
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In: N. Schmitt, y W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98), Jossey Bass.
- Borman, W., Motowidlo, S. y Schmit, N. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), pp. 71-83.
https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1
- Bouzas, J. y Reyes, G. (2019). *Gestión del talento humano*. Editorial IURE.
- Bunge, M. (1999). *Ciencia y desarrollo*. Editorial Ariel.
- Cardy, R. y Dobbins, G. (1994). *Performance appraisal: alternative perspectives*. Cincinnati: South-Western.
- Castro, S. (2012). “*Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del Comando Aéreo de Combate N° 1*”. [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Javeriana
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3069536>
- Centro de estudios para América Latina CEPAL (2017). Micro, pequeñas y medianas empresas América Latina.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/10874-micro-pequenas-medianas-empresas-america-latina>
- Ccoicca, E. (2017). “*Relación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ensil E.I.R.L. Huancayo; 2016 – 2017*”. [Tesis de pregrado]. Universidad Continental.

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/3757>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (8ª ed.). Editorial McGraw Hill.

Coleman, V. y Borman, W. (2000). Investigating the underlying structure of the Citizenship Performance domain. *Human Resource Management Review*, 10(1), pp. 25-44.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1053482299000376>

Díaz, D., Hernández, E., Isla, R., Delgado, N., Díaz, L. y Rosales, C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del psicólogo*, 35(2), pp. 115-121.

<https://doaj.org/article/bc3e546809b44f7b9072f9db4e34b28f>

Drucker, P. (1993). *Gerencia para el futuro. El decenio de los 90 y más allá*. Editorial Norma.

Fred. (2008). *Comportamiento organizacional*. Editorial McGraw Hill.

Gestoso, C. (2007). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Editorial McGraw Hill.

Gutiérrez, H. (2018). “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Huamanga, 2017”. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28661>

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (8ª ed.). McGraw Hill.

Jericó, P. (2001). *Gestión del talento: del profesional con talento al talento organizativo*. Editorial Pearson Educación.

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S., Van der Beek, A., y De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), pp. 6-28.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17410401311285273/full/html>

- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H. y Van der Beek, A. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), pp. 229-238.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23803443>
- Malo, C. (2016). Organización social, realidad antropológica. *Papeles del psicólogo*, 35(2), pp. 115-121.
<https://www.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/publicaciones/UV-48.pdf>
- McGinn, N. (1997). *El impacto de la globalización en los sistemas educativos Nacionales*. UNESCO-OIE.
- Moreno, J. (2001). “*Selección de Personal basada en Competencias*”, Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE).
<https://www.alide.org.pe/publicaciones-2/publicaciones-alide/>
- Motowidlo, S. y Schmit, M. (1999). Performance Assessment in Unique Jobs. In D. Ilgen y E. Pulakos (Eds.), *The changing nature of performance: Implications for staffing, motivation, and development*, (pp. 56-86). Jossey Bass.
- Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Publisher Lexington Books.
- Organ, D. y Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), pp. 775-802.
<https://psycnet.apa.org/record/1996-15924-001>
- Osorio, R. (1998). La metodología del Cuestionario. *La sociología en sus escenarios*, (1).
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1498>
- Ployhart, R., Schneider, B. y Schmitt, N. (2006). *Staffing organizations: Contemporary practice and theory*. (3° ed.). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

- Poropat, A. (2002). The relationship between attributional style, gender and the Five-Factor Model of personality. *Personality and Individual Differences*,33(7), pp. 1185–1201.
[https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00008-9](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00008-9)
- Quintana, Y. (2006). “*Gestión por el conocimiento en la carrera de Ingeniería Industrial. Administración de Operaciones*”. [Tesis de Maestría, Universidad de Matanzas].
- Ramírez, E. (2016). “*Gestión del talento humano e incidencia en el desempeño laboral del Metacentro Blases – Chimbote 2016*”. [Tesis de pregrado]. Universidad San Pedro.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/1305>
- Reyes, A. y González, L. (2014). Gestión estratégica del talento humano consideraciones de juicio para el desarrollo eficiente de proyectos desde la óptica del chao manifiesto. *Suma de Negocios*,5(11), pp. 49–61.
<https://www.redalyc.org/journal/6099/609965019007/html/>
- Rodríguez, M. (2000). *Recursos humanos: su misión trascendente y ética*. Editorial Grijalbo.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2004). *Administración*. (8ª ed.). Editorial Prentice Hall.
- Salgado, J. y Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de Propiedades Psicométricas. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*,27(2), pp. 75-91.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4043767>
- Stoner, J. (1994). *Administración*. (8ª ed.). Prentice-Hall, Hispanoamericana.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa.
- Viswesvaran, C., Ones, D. y Schmidt, F. (1996). Comparative analysis of the reliability of job performance ratings. *Journal of Applied Psychology*,81, pp. 557-574.
<https://sci-hub.se/10.1037/0021-9010.81.5.557>
- Viswesvaran, C. y Ones, D. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*,8(4), pp. 216–226.

<http://dx.doi.org/10.1111/1468-2389.00151>

Vives, A. y Peinado-Vara, E. (2011). *La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina*. Publisher Banco Interamericano de Desarrollo.

Witman, D., Van Rooy, D. y Viswesvaran, C. (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: A meta-analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology*, 63(1), pp. 41–81.

<https://psycnet.apa.org/record/2010-03558-002>

IX. Anexos:

Anexo A: Matriz de consistencia

“El talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, E DIMENSIONES	MÉTODO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo el Talento Humano se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1) ¿Cómo el conocimiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019?</p> <p>2) ¿Cómo la habilidad laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019?</p> <p>3) ¿Cómo la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019?</p> <p>4) ¿Cómo las actitudes laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop Lima 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar cómo el Talento Humano se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1) Determinar cómo el conocimiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Topitop, Lima 2019.</p> <p>2) Determinar cómo la habilidad laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TOPITOP, Lima 2019.</p> <p>3) Determinar cómo la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TOPITOP, Lima 2019.</p> <p>4) Determinar cómo las actitudes laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TOPITOP, Lima 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El Talento Humano se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TOPITOP. Lima 2019.</p> <p>HIPÓTEIS ESPECÍFICAS</p> <p>1) El conocimiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TOPITOP Lima 2019.</p> <p>2) La habilidad laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TOPITOP. Lima 2019.</p> <p>3) La motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TOPITOP, Lima 2019.</p> <p>4) Las actitudes laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TOPITOP, Lima 2019.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: X. TALENTO HUMANO DIMENSIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento laboral - Aprendizajes - Propuesta de ideas - Capacitación permanente. - Habilidades laborales - Técnicas transformadoras - De comunicación - De organización - Motivación laboral - Sueldos - Incentivos - Condiciones laborales - Actitudes laborales - Alcanza metas - Es proactivo - Es perseverante <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Y. DESEMPEÑO LABORAL DIMENSIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento en la tarea. - Hace bien su trabajo - Soluciona problemas - Realiza desafíos - Iniciativa - Alcanza resultados - Rendimiento contraproducente - Rendimiento en el contexto 	<p>Esta investigación fue no experimental transeccional o transversal La investigación será del nivel descriptivo-explicativo. En esta investigación se utilizó método correlacional Técnicas. - Encuesta</p> <p>De recolección de Datos. - Fichas - Cuestionario</p> <p>De procesamiento - Cuadros y gráficos</p> <p>- Se uso Ro de Spearman para la prueba de hipótesis porque la variable es cualitativa.</p> <p>- Los datos se procesaron usando el software SPSS V 24</p> <p>La población 134 Trabajadores del departamento de producción de la empresa Topitop Muestra 100 Trabajadores del departamento de producción de la empresa Topitop</p> <p>Tipo de muestra probabilística aleatoria</p>

Anexo B: Instrumento encuesta

Instrucciones generales

Distinguidos colaboradores de Topitop, agradecemos por anticipado su apreciado tiempo para responder este cuestionario referido a “El talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Topitop de Lima 2019”.

La escala de valuación utilizada es la de Likert donde 1 es el menor y 5 es el valor máximo de la escala. Por favor marque sólo un número u opción ante cada pregunta de acuerdo a la siguiente tabla de valoración:

Para contestar considere lo siguiente:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Cuestionario a utilizar

VARIABLE: EL TALENTO HUMANO						
DIMENSIONES					Escala	
		1	2	3	4	5
1. Conocimiento laboral						
Aprendizajes						
1	¿Considera que son necesarios conocimientos adquiridos para realizar un determinado trabajo?					
2	¿Considera usted “saber cómo” realizar el trabajo o tarea encomendada?					
3	¿Considera usted que la experiencia laboral es muy importante para realizar la tarea encomendada?					
Propuesta de ideas						
4	¿Considera usted que realiza sin restricciones la propuesta de sus ideas en la tarea encomendada?					
5	¿Considera usted que se pone en práctica sus ideas propuestas?					
6	¿Considera usted que las ideas propuestas por usted han sido exitosas para la empresa?					
Capacitación permanente.						
7	¿Considera usted que la capacitación permanente en su especialidad le permite estabilidad laboral?					
8	¿Considera que la capacitación debe ser realizada y pagada por la empresa?					
9	¿Considera usted que la capacitación permanente hace posible que la empresa sea más exitosa o competitiva?					
2. Habilidades laborales						
Habilidades técnico transformadoras						
10	¿Usted participa en el diseño de los Productos?					
11	¿Usted manipula adecuadamente las maquinarias, instrumentos o equipos en la labor que se le encomienda?					
12	¿Usted conoce los productos e insumos utilizados en su actividad laboral?					
13	¿Usted aplica las técnicas y procesos adecuados en la su actividad laboral?					
Habilidades de organización						
14	¿Usted organiza sus actividades en relación a las órdenes de producción recibidas?					
15	¿Tiene usted una visión de conjunto de las diferentes técnicas de producción?					
16	¿Usted participa en el establecimiento de la producción?					
Habilidades de comunicación						
17	¿Se comunica con sus compañeros de trabajo y mantiene una permanente comunicación?					
18	¿Mantiene relaciones fluidas con sus superiores para estar adecuadamente informado?					
19	¿Se comunica adecuadamente con los clientes de la empresa cuando usted es requerido?					

	3. Motivación laboral						
20	¿Considera usted que recibe una remuneración o sueldo que satisface sus expectativas?						
21	¿Recibe usted incentivos en dinero o bienes además de los ya establecidos?						
22	¿Considera usted que los incentivos son entregados con justicia en la empresa?						
23	¿Usted se siente satisfecho y cómodo en las instalaciones donde realiza su actividad laboral?						
24	¿Considera usted que el ambiente laboral es el adecuado para realizar su actividad laboral?						
	4. Actitudes laborales						
	Alcanza metas						
25	¿Considera que usted alcanza las metas establecidas por la empresa?						
26	¿Considera que usted es un trabajador persistente en alcanzar sus metas y las de la empresa?						
	Es proactivo						
27	¿Considera usted que tiene autoconfianza en alcanzar las metas establecidas?						
28	¿Usted considera que sus ideas pueden ser convertidas en ideas de negocios?						
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL							
						Escala	
	Rendimiento de la tarea						
29	¿Considera usted que hace bien su tarea?						
30	¿Considera usted soluciona los problemas que se presentan en su labor diaria?						
31	¿Considera usted que es un trabajador que enfrenta los desafíos presentados por la empresa?						
32	¿Considera usted que tiene iniciativa propia cuando realiza su actividad laboral?						
33	¿Considera que su actividad podría ser medida en relación al beneficio producido?						
34	¿Considera que la productividad está en relación del incremento de la producción respecto a la producción de la tarea o periodo anterior?						
	Rendimiento contraproducente						
35	¿Usted considera que las quejas laborales sin sustento afectan el desempeño laboral de la empresa?						
36	¿Usted se ha expresado o expresa negativamente acerca de la empresa o de sus representantes?						
37	¿Usted magnifica los problemas que se presentan en la empresa?						
	Rendimiento en el contexto						
38	¿Considera usted que planifica el trabajo en tiempo y forma con sus colaboradores?						

39	¿Participa en reuniones laborales donde aporta soluciones frecuentemente?					
40	¿Usted toma decisiones para mantener actualizado sus habilidades actuales?					

Anexo C: Validación determinada por expertos

Validez de constructo

En este trabajo de investigación, los instrumentos cuentan con la validez de constructo, toda vez que el cuestionario ha sido diseñado y confeccionado en base a la teoría expuesta dentro del marco teórico, en base a la operacionalización de las variables.

Las preguntas que conforman la encuesta están dirigidas a los trabajadores de la empresa Topy Top.

Validez de criterio

La validez de criterio, establece la validez de un instrumento de medición comparándolo con un criterio de carácter externo. Se considera la validez de criterio, pues está siendo sustentado por las encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa Topitop.



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mónica Reano César A.
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Universitario
 1.3. Nombre de los instrumentos motivo de la evaluación: Encuesta - Cuestionario
 1.4. Título de la Investigación: Talento Humano y Desempeño Laboral
 1.5. Autor del instrumento: Dairé Sánchez Camayo

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN					Total
		Deficiente 00-20%	Baja 21-49%	Regular 50-59%	Bueno 60-89%	Muy bueno 90-100%	
1. CLARIDAD	¿Está formulado con lenguaje claro, apropiado y sencillo?					90%	
2. OBJETIVIDAD	¿Las preguntas realmente recogen datos de las variables y los indicadores?					90%	
3. ACTUALIZACIÓN	¿El instrumento es adecuado para el tipo de variables de estudio?					90%	
4. ORGANIZACIÓN	¿La presentación formal (tipo y tamaño de letra, etc.) del instrumento es apropiada?					90%	
5. SUFICIENCIA	¿Los ítems o preguntas son suficientes para recoger datos de todos los indicadores?					90%	
6. INTENCIONALIDAD	¿Los ítems o preguntas responden al problema y objetivos de la investigación?					90%	
7. CONSISTENCIA	¿Los ítems o preguntas tienen un sustento teórico y científico?					90%	
8. COHERENCIA	¿Los ítems o preguntas son comprensibles y están bien redactados?					90%	
9. METODOLOGÍA	¿La estructura ofrece un orden lógico y coherente, organizado por cada variable e indicador?					90%	
10. PERTINENCIA	¿El tipo del instrumento es pertinente para recoger datos de las variables de estudio?					90%	
PROMEDIO							90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Cumple con los requisitos de la investigación y aplicable a la Recolección de Datos

Fecha: 09 Enero 2020

[Firma]
DNI 17845465



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: DRA. MELIBA N. PECHO RAFAEL
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
 1.3. Nombre de los instrumentos motivo de la evaluación: CUESTIONARIO DE ENCUESTA
 1.4. Título de la Investigación: EL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL
 1.5. Autor del instrumento: SANCHEZ SAMAYO JOSE JAIME

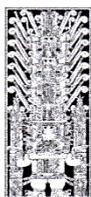
II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN					Total
		Deficiente 00-20%	Baja 21-49%	Regular 50-59%	Bueno 60-89%	Muy bueno 90-100%	
1. CLARIDAD	¿Está formulado con lenguaje claro, apropiado y sencillo?					95%	
2. OBJETIVIDAD	¿Las preguntas realmente recogen datos de las variables y los indicadores?					95%	
3. ACTUALIZACIÓN	¿El instrumento es adecuado para el tipo de variables de estudio?					95%	
4. ORGANIZACIÓN	¿La presentación formal (tipo y tamaño de letra, etc.) del instrumento es apropiada?					95%	
5. SUFICIENCIA	¿Los ítems o preguntas son suficientes para recoger datos de todos los indicadores?					95%	
6. INTENCIONALIDAD	¿Los ítems o preguntas responden al problema y objetivos de la investigación?					95%	
7. CONSISTENCIA	¿Los ítems o preguntas tienen un sustento teórico y científico?					95%	
8. COHERENCIA	¿Los ítems o preguntas son comprensibles y están bien redactados?					95%	
9. METODOLOGÍA	¿La estructura ofrece un orden lógico y coherente, organizado por cada variable e indicador?					95%	
10. PERTINENCIA	¿El tipo del instrumento es pertinente para recoger datos de las variables de estudio?					95%	
PROMEDIO							95%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO.

Fecha: 05/02/2020

Dra. Meliba Pecho Rafael
 DNI. 19926857



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Hernández Celis, Domingo*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente UNFER*
 1.3. Nombre de los instrumentos motivo de la evaluación: *Cuestionario de encuesta*
 1.4. Título de la Investigación: *El talento humano y el desempeño*
 1.5. Autor del instrumento: *Sánchez Canchazo, Fabrice*

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN					Total
		Deficiente 00-20%	Baja 21-49%	Regular 50-59%	Bueno 60-89%	Muy bueno 90-100%	
1. CLARIDAD	¿Está formulado con lenguaje claro, apropiado y sencillo?					95%	
2. OBJETIVIDAD	¿Las preguntas realmente recogen datos de las variables y los indicadores?					95%	
3. ACTUALIZACIÓN	¿El instrumento es adecuado para el tipo de variables de estudio?					95%	
4. ORGANIZACIÓN	¿La presentación formal (tipo y tamaño de letra, etc.) del instrumento es apropiada?					95%	
5. SUFICIENCIA	¿Los ítems o preguntas son suficientes para recoger datos de todos los indicadores?					95%	
6. INTENCIONALIDAD	¿Los ítems o preguntas responden al problema y objetivos de la investigación?					95%	
7. CONSISTENCIA	¿Los ítems o preguntas tienen un sustento teórico y científico?					95%	
8. COHERENCIA	¿Los ítems o preguntas son comprensibles y están bien redactados?					95%	
9. METODOLOGÍA	¿La estructura ofrece un orden lógico y coherente, organizado por cada variable e indicador?					95%	
10. PERTINENCIA	¿El tipo del instrumento es pertinente para recoger datos de las variables de estudio?					95%	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Se recomienda aplicar el instrumento*

Fecha: *05/02/2019*

[Firma]
 Dr. Domingo Hernández Celis
 DNI=40878290

Anexo D: Confiabilidad del instrumento establecida por experto

El índice de Alfa de Cronbach es el índice más utilizado para establecer la confiabilidad considerando una escala tipo Likert y está basado en la consistencia de la misma. Se obtiene como un promedio de los coeficientes de correlación entre todas las preguntas. Para lo cual es necesario que las puntuaciones de las mismas estén estandarizadas.

Las variables medidas por los instrumentos son:

- Talento humano
- Desempeño personal

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Variable 1: Talento humano

Está compuesto por 28 preguntas es de 87.10%, que corresponde a una alta significación de la variable de estudio.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	28

Variable 2: Desempeño laboral

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Está compuesto por 12 preguntas es de 78.90%, que corresponde a una alta significación de la variable de estudio.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	12

La prueba de normalidad de aplicada a la muestra de Kolmogórov-Smirnov demuestra que tiene un nivel de significación de 0.000 menor al 0.05, determinándose que una muestra no paramétrica.

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		El talento humano	El desempeño personal
N		100	100
Parámetros normales ^{a,b}	Media	104,66	46,72
	Desviación estándar	12,231	5,386
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,226	,151
	Positivo	,226	,136
	Negativo	-,113	-,151
Estadístico de prueba		,226	,151
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.