

Capital intelectual y rendimiento laboral de una empresa retail, Comas, 2025

Ingrid Medalith Villena Mondaca, BA y Victor Demetrio Davila Arenaza, Dr.

Escuela de Administración de Empresas, Universidad César Vallejo, Perú

Autor para correspondencia: vdavilaa@ucv.edu.pe

Resumen: La investigación tiene como aporte al ODS, el trabajo decente y crecimiento económico y tiene como objetivo determinar la relación del capital intelectual con el rendimiento laboral. Tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional y método hipotético deductivo. La población total estuvo constituida por 60 colaboradores de las empresas retail. Los resultados descriptivos por cada variable agrupada y pruebas de hipótesis general y específicas son evidencias que nos permite concluir que existe relación de la variable capital intelectual con rendimiento laboral.

Palabras clave: Capital, recursos humanos, productividad

I. INTRODUCTION

A. Contexto

El estudio realizado, referente al capital intelectual y rendimiento laboral es crucial porque ha permitido un análisis detallado de la correlación de las variables en mención, donde sus resultados y conclusiones permitieron implementar y contribuir a resolver los problemas del contexto de estudio; porque también están alineados a las metas de desarrollo sostenible, fundamentalmente con el empleo digno y el desarrollo económico.

A nivel internacional según [1], Menciona que se ha realizado una investigación en los últimos años sobre cómo el capital intelectual afecta el desempeño y la ventaja competitiva de una organización. El objetivo era examinar cómo el desempeño organizacional y el capital intelectual se

relacionan. Por lo que no existe el rendimiento laboral esperado.

A nivel nacional según [2], Menciona como el capital intelectual de las personas ha cambiado el mundo a lo largo del tiempo, pero también ha generado muchos riesgos y enfermedades. Las estructuras y condiciones de trabajo han cambiado y se han vuelto más exigentes. Estos factores psicosociales negativos amenazan la salud y pueden causar enfermedades y accidentes laborales, lo que resulta en un rendimiento laboral deficiente.

En el contexto de estudio que fue una empresa retail existen deficiencias tales como: Primero, la calidad de atención es deficiente para algunos clientes. Segundo, referente al trato del cliente existe quejas y reclamos frecuentes. Tercero, los precios son percibidos como inestables y no son competitivos en el mercado. Cuarto, los colaboradores se sienten desmotivados y a menudo no cumplen con las ventas planificadas mensualmente, por lo que no existe productividad.

En consecuencia, el trato al cliente, la excelencia del producto y la inestabilidad de los precios afectan las operaciones del servicio al cliente de una empresa retail. Los clientes perciben que no son tratados adecuadamente en la empresa. La calidad del producto está afectada por la deficiencia en logística. También la inestabilidad de precios en el mercado disminuye la frecuencia de ventas y no ser competitivo en el mercado. Así mismo los colaboradores no se sienten totalmente motivados por lo que no se cumplen las metas de ventas establecidas.

B. Problema de investigación

¿Cómo se relaciona el capital intelectual con el rendimiento laboral en una empresa retail, Comas, 2025?.

C. Justificación

El estudio se ha justificado de los puntos de vista siguiente: Teórico porque hemos logrado conocer detalladamente las variable capital e intelectual y rendimiento laboral así mismo se buscó la conexión entre las dos variables. Metodológico se diseñó un cuestionario para obtener datos; y utilizado por investigadores. Práctico con los hallazgos encontrados se han propuesto solución a los enigmas del entorno de estudio y otros similares [3].

D. Objetivo

Determinar la relación del capital intelectual con el rendimiento laboral en una empresa retail, Comas, 2025.

E. Marco teórico

Los antecedentes referidos a la variable capital intelectual fueron: [4] El estudio tenía como objetivo explicar la importancia de los profesores de universidades de capital intelectual. Metodología, diseño y enfoque: Según el enfoque cuantitativo utilizado en el diseño de la investigación, Además, los indicadores de innovación, relatividad y participación del profesor en la elaboración de métodos deben mejorarse.

[5] La meta fue analizar cómo el desempeño de la organización y el capital intelectual se relacionan, mientras que Los objetivos específicos consistieron en examinar cómo las partes del capital intelectual se relacionan con el rendimiento de una organización. El enfoque fue cuantitativo y correlacional. Se utilizaron cuestionarios de escala Likert para la muestra de 92 encuestados. Se concluye que el astillero debe incorporar una comisión encaminada en el robustecimiento de los intangibles en su estrategia para mantenerse competitivo y lograr el éxito laboral.

[6] La presente investigación tiene el propósito de examinar cómo afecta el capital humano en entidades bananeras. Se utilizó un formulario creado en Google para aplicar una encuesta virtual a una muestra de 140 empresas productoras de bananos, que se seleccionó aleatoriamente. Se examinó la relación entre ellos y la estadística Rho de Spearman. Se ha llegado a la conclusión que el capital intelectual y el rendimiento empresarial están fuertemente relacionados.

[7] El objetivo era determinar cómo la diligencia de la razón y el capital mental difieren entre los docentes de la Universidad Peruana Unión 2022 según edad, sexo y antigüedad en el servicio. Conclusión: El factor sociodemográfico de la organización cambia significativamente con el tiempo.

[8] Este estudio examinó los productos de los sistemas de registro gerencial (SCV) y el desempeño del capital intelectual. Mediado por la cooperación en un sistema de franquicias, partiendo del supuesto de que aquellos, en la condición de antecedentes, pueden mejorar el rendimiento a través de la cooperación. Se concluyó que la cooperación no mejoró el impacto y capital intelectual en el desempeño del sistema de franquicias investigado.

[9] El objetivo fue analizar cómo se relacionan los elementos entre capital intelectual y la innovación. Los hallazgos demuestran que los empresarios deben fortalecer el capital intelectual y brindan orientación a los líderes en cómo crear esquemas de renovación de estas empresas.

[10] El estudio tiene como objetivo describir el capital intelectual en el núcleo de salud. Para ello, se utilizará un método inductivo, enfoque cualitativo-cuantitativo, analítico y diseño no experimental. Concluyeron que es importante lo intelectual y las habilidades en los trabajadores. Es necesario realizar replanteamientos significativos en la motivación necesaria para realizar sus actividades.

[11] La finalidad de estudio es investigar cómo el conocimiento humano afecta el rendimiento organizacional de las instituciones en México. El enfoque empleado es correlacional. 149 gerentes y directores participaron en una encuesta sobre su percepción del desempeño y el capital intelectual. Por último, los hallazgos confirman que el conocimiento humano es fundamental para el renombre de las entidades de educación universitaria.

[12] El propósito general fue descubrir cómo la flexibilización laboral íntima se relaciona las empresas de Lagunillas con la administración del conocimiento. Se formó como una investigación correlacional, hipotética deductiva de alcance descriptivo y enfoque cuantitativo. Se determinó que las empresas metalmecánicas han comprendido que la administración del saber es clave para mantenerse competitivas en escenarios flexibles.

[13] El propósito de este informe en Medellín, Colombia, es diagnosticar la relación entre la confianza afectiva o cognitiva en el intercambio de conocimientos dentro de un equipo de tecnología en una caja de compensación familiar. Procedimiento: La metodología usada es el enfoque cuantitativo utilizado en el estudio. Se concluye en que pueden tomar medidas más adaptadas a las características de los equipos técnicos para fomentar y cambiar sus conocimientos entre sus compañeros y mejorar los resultados organizacionales.

[14] El objetivo es especificar si estos factores tienen un impacto. La investigación fue cuantitativa, no probabilística, explicativa, transversal y no experimental. Se descubrió que la actitud, el pacto psicológico de relaciones y la norma subjetiva tienen un impacto en compartir el conocimiento no revelado, y esto último tiene un efecto positivo en el traslado de la inteligencia oculta dentro de la institución.

[15] La intención es determinar el vínculo de significación del conocimiento y la importancia de innovación de procesos productivos en la industria manufacturera en

México. Metodología. La investigación fue correlacional, transversal, utilizó análisis factorial con orientación cuantitativa. Se concluye que la correlación entre calidad, conocimiento e innovaciones son positivas e importantes. Las técnicas del saber y mejora de la calidad promueven la innovación en procesos.

Los antecedentes referidos a la variable rendimiento laboral fueron: [16] Intención: Investigar cómo los factores psicosociales y el desempeño laboral se relacionan entre colaboradores en Lima. Metodología: Se emplea un enfoque cuantitativo, una estructura no experimental, y se aplica un corte transversal y un enfoque correlacional. Conclusión: Los empleados que mostraron un alto nivel de exigencia en su trabajo tenían una probabilidad diez veces mayor de mostrar un alto rédito en su trabajo.

[17] La finalidad de este estudio, en primer lugar, definir la clase de vínculo entre el control interno y el rendimiento del trabajo, del mismo modo la conexión con las dimensiones evaluación interna, eficiencia, eficacia, y el rendimiento en el trabajo. Utilizando un análisis cuantitativo, correlacional y descriptivo, con un enfoque transversal y una metodología deductiva- hipotética. Se concluyó que el proceso de control interno y el rendimiento laboral son fundamentales para alcanzar los objetivos de la organización.

[18] La finalidad del estudio es la relación del rédito en el trabajo y la fatiga, están relacionados. Se utilizó un paradigma cuantitativo prospectivo, observacional, descriptivo y analítico. Se utilizó una encuesta validada a una muestra representativa de empleados administrativos. En conclusión, es importante mencionar que el aumento del estrés afecta el rendimiento laboral, ya sea dentro del trabajo o en la eficacia con la que realizan sus funciones.

[19] El estudio explora la importancia de la relación asertiva para enriquecer el rédito estudiantil. Se uso una metodología de investigación documental mixta y se exploró que la correspondencia asertiva es una destreza social que

permite expresar su sentir de las personas como pensamientos, sentimientos, siendo respetosos y honestos.

[20] Determina en su estudio cómo la conciencia y el rendimiento creativo tienen vínculo entre lo interpersonal con el regocijo de los teletrabajadores. En conclusión, demuestran que tanto las empresas como los empleados deben ser capacitados para que un nivel sea suficiente de conocimiento y enfatizan el papel que juega la relación interpersonal en la satisfacción del trabajo.

[21] La intención de este artículo es enfatizar cómo la comunicación y las tecnologías tiene un impacto en cómo trabajan en programas sociales en Perú, tanto en entornos urbanos como rurales. Para esta evaluación, se utilizaron métodos cuantitativos, correlacionales, prospectivos, transversales y analíticos. En conclusión, este estudio demuestra que incorporar nuevas tecnologías a cualquier organización mejora la productividad y la práctica profesional de los empleados.

[22] El interés es investigar cómo se relacionan la gestión del empeño de los recursos humanos con el compromiso del trabajo mediado por la equidad organizacional en una autarquía pública. En conclusión: confirman que los factores de comportamiento de los funcionarios tienen un papel importante en la búsqueda de mejores frutos organizacionales.

[23] El objetivo general de este estudio fue indagar el nexo entre la gestión y el cumplimiento laboral de los profesores de una universidad peruana. Su metodología de este trabajo fue cuantitativa y de acuerdo con su nivel fue correlacional. Además, de acuerdo con el tipo de aplicación de este, se contó con un diseño no experimental y una sección transversal.

[24] la finalidad del estudio es examinar el vínculo entre la inteligencia emocional, el conflicto laboral, la satisfacción del trabajo, el rendimiento y la rotación en profesores que trabajan en escuelas primarias de Antofagasta

(Chile). Se aplicó un enfoque cuantitativo validado por cuestionarios de autorrespuesta. Llegado al desenlace que la inteligencia emocional tiene un rol crucial en la satisfacción en el trabajo de los profesores.

[25] Determina que el proceso de la psoriasis debe tener en cuenta tanto las afecciones cutáneas como los parámetros de forma de vida diaria con la vitalidad. De esta manera, se abordará el concepto de deterioro acumulado del curso de vida. Según los datos finales indican que lograr importes más bajos, está relacionado no solo con una mayor efectividad del trabajador.

[26] El interés fue determinar cómo se encadena la diversidad y la productividad en los empleados de una institución pública. Esta investigación utilizó una técnica descriptivo-correlacional. Se interpreta que una gestión de calidad de la diversidad generacional aumenta la productividad laboral y viceversa.

[27] Esta investigación tiene como objetivo examinar la calidad de productividad de los trabajadores en las compañías que hacen pan. Para especificar cuáles de las dimensiones de la productividad laboral determinan mejor su transformación. Su método de estudio usa un enfoque cuantitativo utilizando procedimientos de investigación correlacional. Se determina que los principales hallazgos se enfocan en la evaluación del rendimiento en los empleados de manera global, utilizando la herramienta para evaluar el grupo panadero y como recurso para implementar planes de acción que contribuyan a su mejora.

El enfoque científico vinculado al asunto ha sido: [28] formuló su teoría de relaciones humanas, esta teoría es un enfoque en la psicología organizacional y la administración que resalta los aspectos sociales y emocionales en el centro laboral. Esta teoría aparece como reacción a las restricciones de la teoría de administración clásica, concentraba en la eficiencia y la estructura organizacional.

Las perspectivas teóricas de la variable capital intelectual fueron: [29] Es la combinación de todo el conocimiento que tienen todos los trabajadores de una empresa, lo que le da una ventaja competitiva. [30] Propone que el capital intelectual es el saber que puede transformarse en ventajas futuras, subrayando su carácter intangible y su capacidad para generar riqueza. Según [31] El capital intelectual verde o ecológico tiene un valor importante en los activos intangibles, como las habilidades y conexiones, relacionados con la visión ambiental o el cambio ecológico tanto a nivel peculiar como de empresa.

Los enfoques teóricos de la variable rendimiento laboral ha sido: [32] El conocimiento se determina como la combinación de doctrinas centralizadas, perspectivas, juicios, metodologías, información, experiencias y expectativas cognitivas que se ajustan y potencializan en el intelecto de una persona. Según [33] describe el rendimiento como un grupo de acciones o conductas que resultan relevantes para la organización. Esto implica que el rendimiento no se basa en una sola variable, sino es afectado por diversas causas, entre ellos habilidades y actitudes. [34] La productividad se refiere a la calidad de los procesos que hacen que tiendan a mejorar en todos los sentidos, tanto en la industria de bienes como en la asistencia de servicios a los clientes con un valor agregado.

F. Hipótesis de investigación

Existe relación del capital intelectual con el rendimiento laboral en una empresa retail, Comas, 2025.

II. METODOLOGÍA

A. Diseño del estudio

La investigación fue aplicada, basándose en los resultados, se ha propuesto soluciones a los enigmas del entorno de estudio. Enfoque fue cuantitativo dado que se recolectaron datos para verificar hipótesis con fundamentos numéricos y estadístico, con el objetivo de verificar y determinar modelos de conducta y probar hipótesis. Diseño no experimental de corte transversal, se examinó en su situación natural; y los datos han sido obtenidos en un único momento. Método ha sido

hipotético deductivo que se enfocó en afirmar la hipótesis, con el propósito de refutar o desmentir para obtener conclusiones que se ajustaron a los hechos. Nivel fue correlacional ya que se ha vinculado las variables con los resultados de la investigación examinando asociaciones, [35].

B. Población y tamaño de la muestra

La población total del estudio ha sido 60 empleados de una empresa retail. Criterios de inclusión: personal incluido en planilla. Criterios de exclusión: personal contratado, seguridad y servicios de limpieza.

C. Instrumento

La metodología para recopilar datos ha sido, instrumento un cuestionario, técnica encuesta aprobado correctamente, mediante método de evaluación de especialistas presentado en las fichas de validación recogidas. De igual forma, se garantizó la fiabilidad del instrumento a través de una encuesta piloto de un grupo reducido y procesado con sistema SPSS, siendo los resultados confiables, variable del capital intelectual 0.750 y del rendimiento laboral 0.710.

D. Recopilación de datos

La evaluación de la información recabada se llevó a cabo a través de los métodos: Descriptivos, que implican tablas y gráficos de frecuencias agrupadas de cada una de las variables. Inferencial consistido en la elaboración de pruebas e hipótesis generales y específicas a través del estadístico no paramétrico rho Spearman.

Para la investigación se consideró los siguientes principios éticos: Rectitud, decencia, realista e imparcial, legitimidad, neutralidad, diafanidad y respeto al derecho de autor. De igual forma, se consideraron todas las recomendaciones del código y comité de ética.

III. RESULTADOS

3.1. Descriptivos

Tabla 1 Frecuencia agrupada de la variable Capital intelectual

Capital intelectual (Agrupada)					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	11,7	11,7	11,7
	SIEMPRE	53	88,3	88,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo con los hallazgos del sondeo realizado a los empleados de empresas retail, respecto a la variable capital intelectual, engloba las dimensiones (DIMS): competencias, capacidades y resultados. Se obtuvieron los siguientes hallazgos: El 88,3% respondieron “Siempre” el 11,7% “Casi siempre”.

Tabla 2 Frecuencia agrupada de la variable Rendimiento laboral

Rendimiento laboral (Agrupada)					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	A VECES	1	1,7	1,7	1,7
	CASI SIEMPRE	39	65,0	65,0	66,7
	SIEMPRE	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Según los hallazgos del sondeo realizado a los empleados de empresas retail respecto a la variable rendimiento laboral, incluye las DIMS: recursos, contexto organizacional y capacidad individual. Se adquirió los siguientes hallazgos: El 65,0% alegaron “Casi Siempre” el 33,3% “Siempre” y 1,7% “A veces”.

Tabla 3 Prueba de hipótesis general

Existe relación del capital intelectual con el rendimiento laboral en una empresa retail, Comas, 2025.

Ho: No existe relación del capital intelectual con el rendimiento laboral en una empresa retail, Comas, 2025.

Ha: Existe relación del capital intelectual con el rendimiento laboral en una empresa retail, Comas, 2025.

CORRELACION			Capital intelectual	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Capital intelectual (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,313*
		Sig. (bilateral)		,015
		N	60	60
Rendimiento laboral (Agrupada)	Rendimiento laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,313*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	
		N	60	60

Interpretación: Según lo detallado en el cuadro 3, el coeficiente de correlación de 0,313, lo que sugiere que, conforme al ρ (rho) es favorable, Por tanto, el valor de Sig. bilateral es 0,015, en base (regla de decisión $\rho < 0,05$) empleada, se descarta Ho y aprueba la Ha. En consecuencia, se confirma la existencia de una relación entre el capital intelectual y el rendimiento laboral.

IV. CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIÓN

Referente al objetivo y de acuerdo a las evidencias estadísticas y análisis respectivos de los resultados tanto descriptivos e inferenciales, se ha determinado que existe relación de la variable capital intelectual con rendimiento laboral.

B. Recomendación

Se recomienda, al director del supermercado que seleccione al personal con habilidades, experiencias y aptitud que contribuyan a desarrollar un sistema de gestión de talentos, para que los colaboradores mejoren su productividad con calidad y eficiencia en el cumplimiento de sus labores.

AGRADECIMIENTO

Agradecer primero a Dios, a mi alma mater Universidad César Vallejo por haberme permitido culminar con mi carrera

profesional, al docente encargado del curso Dr. Víctor Demetrio, Davila Arenaza por su paciencia y dedicación para poder dirigirme en el desarrollo del curso.

REFERENCIA

[1] Alvarado, D. J. F., Mitma, G. D. G., Vera, T. L. D., & Tarrillo, J. J. C. (2022). Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas. *Comuni Cción Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(1), 63-73. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.595>

[2] Ramirez Elias, G. L. (2022). El capital intelectual y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa EDICRI inversiones S.C.R.L. Huánuco 2022. Universidad César Vallejo. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alm991002971643407001

[3] Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. <https://www.digitaliapublishing.com/a/30553>

[4] Fadli, UMD, Savitri, C., Faddila, SP, Tuhagana, A. y Fadili, DA (2024). Importancia y análisis del desempeño del capital intelectual de los profesores de una universidad de Indonesia con un enfoque de regresión diagonal y un error estándar de estimación (SEE). *Revista De Gestão Social E Ambiental* , 18 (7), e06074. <https://doi.org/10.24857/rsga.v18n7-057>

[5] Martinez, A. o. B., & Gómez, J. E. S. (2022). Capital intelectual para el desempeño organizacional y la competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Edición Especial 7), 150-166. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.11>

[6] Saltos-Cruz, G., León-Saltos, A., Saltos-Cruz, C., & Reyes-Terán, A. (2023). Capital intelectual en el desempeño de las empresas bananeras ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 9), 266-280. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.17>

[7] Romero-Carazas, R., La Cruz-Arango, O. D., Torres-Sánchez, J. A., De Manchego, V. T. C., Sucilla-Revilla, J. L., Gutiérrez-Monzón, S. G., Araujo-Montaño, M. B., Chávez-Choque, M. E., Del Carpio-Delgado, F., & Bernedo-Moreira, D. H. (2023). Knowledge management and intellectual capital according to sociodemographic variables in university professors. *Encontros Bibli Revista Eletrônica de Biblioteconomia E Ciência Da Informação*, 29. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2024.e96253>

[8] Vesco, D. G. D., & Beuren, I. M. (2023). Effects of intellectual capital and management control systems on organizational performance mediated by cooperation in the franchising system. *Brazilian Business Review*, 20(6), 704-720. <https://doi.org/10.15728/bbr.2021.1042.en>

[9] Riedg, A., Szerb, L., & Varga, A. R. (2023). The role of intellectual capital on innovation: Evidence from Hungarian SMEs. *TEC Empresarial*, 17(2), 1-19. <https://doi.org/10.18845/te.v17i2.6695>

[10] Garcés, J. M., Fuenmayor, J. G., & Colunge, C. C. (2022). Capital humano: Sus aportes al desarrollo intelectual en las unidades universitarias de investigación en salud. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://doi.org/10.31876/res.v28i2.37925>

[11] Machorro, F., & Romero, M. V. (2021). Influencia del capital humano en el desempeño organizacional de las instituciones de educación superior tecnológica en México. *Formación Universitaria*, 14(5), 3-10. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062021000500003>

[12] A, M. N., López, R. G., Del V Chirinos A, Y., & Alvarado, N. B. (2023). Flexibilización laboral interna y gestión del conocimiento en las empresas metalmecánicas del municipio Lagunillas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 10), 1229-1245. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.22>

[13] Gómez, L. E. C., Suescún, A. M. E., & Ruiz, C. F. (2023). La confianza cognitiva como antecedente del intercambio de conocimiento en equipos de tecnología. *Suma de Negocios*, 14(30), 1-11. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2023.v14.n30.a1>

[14] Salazar-FierroR, P., Bayardo, J. M., Guaderrama, A. I. M., & Arroyo, J. C. (2023). Análisis de factores que inciden en la intención y transferencia de conocimiento al interior de las organizaciones entre colaboradores de la industria automotriz en la frontera norte de México. *Contaduría y Administración*, 68(2), 390. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.2997>

[15] Mendoza-Arvizo, U., & Solís-Rodríguez, F. T. (2022). Calidad, conocimiento e innovación de procesos de manufactura en Ciudad Juárez, México. *Retos*, 12(23), 83-109. <https://doi.org/10.17163/ret.n23.2022.05>

[16] Orihuela, M. M. D., Sosa, J. V. C., Zamorra, L. V. C., Arcce, D. L. M., Zuta, J. D. T., & Gutiérrez, D. B. S. (2023). Factores psicosociales y rendimiento laboral en colaboradores de una institución educativa privada, Lima, 2021. *Revista CUIDARTE*, 14(3). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.2738>

[17] Vargas, I. M., Ramos, S. P. V., Salvador, G. D. G., & Salazar, F. F. A. E. G. (2024). Control interno y desempeño laboral: colaboradores de una municipalidad, Trujillo - Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(Especial 11), 653-666. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.39>

[18] Flores, P. N., Hancó, D. E., Quispe-Zapana, V. A., y Yana-Salluca, M. (2024). Estrés y desempeño laboral: análisis desde la visión de colaboradores ocupantes de cargos administrativos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(Especial 11), 622-636. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.37>

[19] Ullauri, M., Benítez, K., Zambrano, K. P., y Gálvez, K. E. (2024). Comunicación asertiva y desempeño laboral como estrategia para mejorar la educación. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(106), 745-759. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.18>

[20] Artar, m., & Erdil, o. (2024). How has interpersonal communication satisfaction impacted teleworkers' job satisfaction? the role of information technology awareness and creative performance. *revista de administração de empresas*, 64(3). <https://doi.org/10.1590/s0034-759020240305>

[21] Polo Escobar, B. R., Hinojosa Salazar, C. A., Carranza Guevara, R., y Aldea Román, C. E. (2023). Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral de trabajadores de programas sociales en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(Edición Especial 10), 1106-1125. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.15>

[22] Guimaraes, DEL,Soares, C.S.,da Silva Zonatto, VC,dos Santos, EA,Gonzaga, R.P. (2023). Efectos de la justicia organizacional en la relación entre la coherencia en la gestión del desempeño y el compromiso laboral. *Estudios Gerenciales*, 39 (168), pp. 368-378. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.168.5951>

[23] Pareja, C.G.G., Morán, R.C.D., Chiluisa, O.R.Q., Corzo, E.D.C.A. (2022). gestión de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral de los docentes en una universidad peruana Universidad y Sociedad, 14 (2), pp. 437-445. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130716773&origin=inward&txGid=4d693354a00d2655345856e1da1b18b2>

[24] Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., & Gahona-Flores, O. F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información Tecnológica*, 32(1), 169-178. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642021000100169>

[25] Daudén, E., Vidal, D., Romero, A., Bordel, M.T., Rivera, R., Márquez, J., Zamora, E., Martínez, L., Ocaña, M.J., Vila, C., Iribarren, P., Corona, N., Zulaica, A. (2024). Gravedad de la psoriasis, calidad de vida relacionada con la salud, productividad laboral y deterioro de la actividad en pacientes con psoriasis moderada a grave que reciben tratamiento sistémico: datos reales de la práctica clínica en España. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 115 (1), pp. 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.ad.2023.07.001>

[26] Bernedo-Moreira DH, Papanicolau Denegri JNA, Loayza-Apaza YT, Pacompía Quispe HF, Gonzales López JN. Diversidad generacional y productividad laboral, un problema acuciante en las instituciones públicas peruanas. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* 2023; 2:381. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023381>

[27] Agudelo, B. E., y Escobar, M. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), XXVIII(2), 122-136. <https://doi.org/10.31876/rcc.v28i2.37928>

[28] Mayo, E. (1933). The human problems of an industrial civilization. Macmillan

[29] Stewart, T. A. (2001). La Nueva Riqueza de Las Organizaciones: El Capital Intelectual. Argentina: Granica. https://www.google.com.pe/books/edition/La_Nueva_Riqueza_de_Las_Organizaciones/QewAHzgWxfEC?hl=en&gbpv=1

[30] Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1998). Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower. HarperBusiness.

[31] Hidalgo Gallardo, A., & Hidalgo Gallardo, R. (2019). *Comercio, medio ambiente y capital intelectual verde: una acción trifásica para México: caso Hidalgo*. Plaza y Valdés. <https://www.digitaliapublishing.com/a/69893>

[32] González Millán, J., & Rodríguez Díaz, M. (2017). Gestión del conocimiento, capital intelectual e indicadores aplicados. Ediciones Díaz de Santos. <https://www.digitaliapublishing.com/a/136074>

[33] Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. En N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35-70). Jossey-Bass.

[34] Martínez Vivar, R., Pérez Campdesuñer, R., Sánchez Rodríguez, A., García Vidal, G., Noda Hernández, M., De Miguel Guzmán, M., Leyva del Toro, C., Analuisa Moya, G. P., & Morocho Pantoja, J. D. (2021). *Productividad y organización del trabajo: Medición y mejora* (1.ª ed.). Editorial Universitaria UTE. <https://www.digitaliapublishing.com/a/160267>

[35] Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3ª ed.). Pearson Educación. chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/ <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0061.pdf>