



**República de Ecuador**

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**

**Para la Obtención del Título de:**

**Psicóloga Laboral y Empresarial**

**Tema:**

**Impacto del desarrollo de la creatividad en el desempeño del talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.**

**Autora:**

**Carolina Aracely Narváez López**

**Directora del Trabajo de Titulación:**

**MSc. Karina Muñoz Loor**

**2020**

**Guayaquil - Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Expresar mi gratitud a Dios que ha sido mi luz, guía y fortaleza para la culminación de esta etapa. A mis familiares que me acompañaron y ayudaron durante todo este proyecto de vida, supieron tolerar y ayudarme a pesar de sus ocupaciones.

A mis profesores, quienes entregaron su tiempo y dedicación en mi aprendizaje, cada uno dejó una huella que exigía mayor preparación y desempeño en las tareas asignadas. A mis compañeros de carrera porque pudimos construir camaradería y en algunos casos amistades verdaderas y que estoy segura serán prececederas.

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a mis padres: Victor Narváez Baquerizo y Aracelly López Araujo incondicionales toda la vida; y a mi hijo: Daniel Andrés Narváez inseparable cómplice de mis travesías, ellos, quienes siempre han sido mis más fieles y firmes compañeros, motivadores, e inspiración para la culminación de esta etapa que significó muchos esfuerzos personales y profesionales.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones, pertenece exclusivamente al autor.

.....

**Carolina Aracely Narváez López**

# IMPACTO DEL DESARROLLO DE LA CREATIVIDAD EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ESTRATEGIAS & MERCADO S.A.

Carolina Aracely Narváez López

Correo electrónico: [carolinedannynarvaez@yahoo.com](mailto:carolinedannynarvaez@yahoo.com)

## RESUMEN

Se formuló el **objetivo** general del presente artículo, que consistió en determinar el impacto del desarrollo de la creatividad en el desempeño de los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., en el 2019. Se aplicó la **metodología** descriptiva, cuantitativa, de campo, con uso de la encuesta aplicada a los impulsores y mercaderistas, cuyos **resultados** indicaron que, la alta dirección de la organización no ha otorgado ningún tipo de reconocimiento a la mayoría de los impulsores y mercaderistas, a pesar de ello, sí cumplen con eficiencia las órdenes de sus superiores, sin embargo, solo la mitad de los impulsores y mercaderistas se han preocupado por ofrecer valor agregado a sus clientes. En **conclusión**, el desarrollo moderado de la creatividad sí impactó en un desempeño poco aceptable de los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., en el 2019.

**Palabras claves:** desarrollo, creatividad, desempeño, talento humano.

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación establece el tratamiento del desempeño laboral de impulsores y mercaderistas en la empresa Estrategias y Mercado S.A., dedicada a contratación personal de impulso y activaciones para colocación en diversas compañías nacionales, destacándose que, el talento humano se ha manifestado a favor de limitarse a hacer solo lo que les ordenen.

Esto significa que la empresa no se encuentra aplicando mecanismos suficientes para garantizar el desarrollo de creatividad, constituyéndose en causa principal del problema que motivó este artículo, como consecuencia afectará los indicadores del desempeño e insatisfacción con las empresas clientes que esperan recursos con mayor empoderamiento y

autonomía. “Se construye una teoría para propiciar una cultura de esfuerzo y dedicación en el trabajo” Barsade & O’Neill (2014).

Por ello, se formuló problemática mediante la siguiente interrogante: ¿Cómo repercute el limitado desarrollo de creatividad de impulsores y mercaderistas en su desempeño en la empresa Estrategias & Mercado S.A.?

**Objetivo general:** Se formuló en determinar el impacto del desarrollo de la creatividad en el desempeño de los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., en el 2019.

Los objetivos específicos se destacan seguido:

- Describir teorías inherentes al desarrollo de la creatividad y evaluación del desempeño del talento humano.
- Efectuar el diagnóstico para conocer las repercusiones que tiene la creatividad en el desempeño de los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A.
- Utilizar una herramienta estadística que permita evidenciar la asociación entre el desarrollo de la creatividad y el desempeño de los impulsores y mercaderistas de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

Las variables que forman parte de la investigación son las siguientes:

- Independiente: Desarrollo de la creatividad.
- Dependiente: Desempeño del talento humano.

### **Marco teórico**

**Desarrollo de creatividad.** El desarrollo de la creatividad se presenta como la primera variable abordada en el trabajo científico, siendo fundamental para cada ser humano por ser uno de los principales factores para lograr el desarrollo organizacional, constituyendo un componente esencial para contribuir en la competitividad, la misma que debe demostrarse, medirse y compararse (García, 2017) dentro de las organizaciones con la finalidad de aportar con los servicios o productos para lograr la satisfacción de los clientes mediante el desempeño del talento humano, por lo tanto mediante el desarrollo de la creatividad del personal es posible mejorar la competitividad, la toma de decisiones y acciones que aseguren el cumplimiento de metas establecidas. (Elisondo & Donolo , 2017)

**Definición de creatividad.** Considerando el criterio de Angulo (2017) se define la creatividad como la “innovación o cualquier acto que pretenda la transformación de un campo ya existente”, otro criterio fue el de Avalos (2017) definiendo este término como “la ciencia que se presenta como el arte y el vivir mediante formas en las que se expresa la necesidad de generar algo nuevo mediante una idea”, por otra parte Menchen y otros (2016) conceptualiza la creatividad como “la capacidad para realizar conexiones nuevas e inesperadas”.

La creatividad es un término que hace referencia al pensamiento original que busca la creación de nuevas alternativas o enfoques a partir de una necesidad, mediante la creatividad es posible concebir algo nuevo, donde se relaciona algo conocido de manera innovadora considerando para esto algún tipo de esquema o pensamiento y considerando conductas habituales que impulsan el desarrollo del pensamiento y de la toma de decisiones, además se considera una habilidad que permita la transformación permanente de un proceso nuevo o ya existente.

**Desarrollo de creatividad organizacional.** La creatividad permite la innovación en los procesos organizacionales a través de la toma de decisiones que fomenten la capacidad creativa de las personas que laboran dentro de una empresa, de modo que asegure las decisiones nuevas innatas que provienen de las necesidades que se presentan dentro de un proceso interno, para dar solución a las dificultades presentes basándose en la práctica y la experiencia para acertar en el procedimiento generando un clima laboral adecuado (Gardiner, 2017). Al respecto (Corredera, 2016) señala que la creatividad puede generar innovación dentro de una organización logrando ser más productiva y competitiva, en la actualidad se buscan de diferentes ideas que puedan ser aplicadas con la finalidad de desarrollar la capacidad de crear ambientes que demuestren el talento humano y el entrenamiento de los colaboradores que se encuentren en la empresa.

Por lo expuesto, se destaca la importancia de la creatividad en el ámbito organizacional porque permite la toma de decisiones adecuadas que mejoren el desarrollo de la empresa, para esto se precisa contar con el talento humano debidamente capacitada, además de la motivación que necesitan para que puedan desarrollar nuevas ideas, a través de comportamiento y procesos que mejoren los procesos creativos, además se precisa de contar con personal que presente características de autonomía, intuición y espontaneidad, las mismas que deben ser desarrolladas y compartidas mejorando el entorno laboral y dando solución a los procesos

actuales generando nuevas estrategias mediante el reto, la libertad, el dinamismo, el apoyo de las ideas y la toma de riesgos.

**Objetivo de la creatividad organizacional.** La creatividad organizacional presenta algunos objetivos con la finalidad de lograr el desarrollo de la empresa entre los que se mencionan:

- Incrementar la capacidad de los trabajadores de la empresa a través de la producción de ideas nuevas. (Bonache & Cabrera, 2017)
- Aplicación de las ideas nuevas propuestas por los colaboradores. (Adair, 2016)
- Desarrollar de estrategias para afrontar problemas difíciles. (De Prado, 2017)
- Aportar con ideas nuevas que generen nuevas respuestas de los procesos ya establecidos, dejando de lado los pensamientos rígidos. (Marrín, 2016)
- Interacción satisfactoria con el entorno, el medio ambiente, la solución de problemas y la toma de decisiones adecuadas. (Montaya & Boyero, 2016)

A través del desarrollo de la creatividad del talento humano es posible conseguir resultados positivos con la finalidad de generar un clima de trabajo adecuado, que permite la innovación para dar solución a diferentes problemas que se puedan presentar dentro de los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa, mediante la creatividad se puede llevar a ser más competente contribuyendo mediante la generación de ideas y el conocimiento a la mejora organizacional.

**Desempeño del talento humano.** Al establecer el término talento humano, se manifiesta de forma directa a la persona como un elemento, por lo que dentro de este apartado se trataran todas las diversas denominaciones que permiten establecer un significado apropiado dentro del sistema productivo, este debido a que el sistema empresarial actual se ha desarrollado de forma positiva por lo que implementar nuevas metodologías que permita la selección de elementos adecuados a las industrias es de gran necesidad, para que se pueda brindar un talento humano de calidad y eficiencia.

**Desempeño.** Según lo establece Robbins, (2016) que es “lo que vincula al desempeño con la capacidad de poder coordinar y organizar todas las actividades que al adherirse modelan el comportamiento de los individuos involucrados dentro del proceso productivo” por otra parte Chiavacci (2015) establece que la forma de estudiar el desempeño, constituye un aspecto

básico de la gestión de los TTHH dentro de las organizaciones. Además de que “la evaluación del desempeño la función primordial que efectúan empresas actualizadas.

Por lo antes citados por los autores se puede manifestar que el desempeño es todo lo que está relacionado con la calidad que se demuestra al momento de realizar una acción o un servicio, misma que se caracteriza por realizarla de una manera comprometida que de satisfacción de quienes se encuentran a la prestación de dicho servicio, con relación a la actividad que se encuentra realizando el individuo.

Por otra parte Paredes J dentro de su tesis sostiene que (2018) el desempeño es proveniente del inglés “desempeño o rendimiento”, además de que se permite también el sinónimo de producción, mismo que tiene como alcance poder lograr los objetivos propuestos dentro de las sistemas productivos es decir con las labores asignadas.

Como lo manifestó el autor citado en el párrafo anterior, el desempeño no es más que la producción que se realiza de forma efectiva dentro de las diversas entidades destinadas a realizar alguna actividad sean esta de carácter dependientes o independientes con relación al trabajo, por lo que el desempeño es la medición de la actividad.

**Gestión de Talento Humano.** El cumplimiento de un alto desempeño en la ejecución de los procesos organizacionales, trata de desarrollar la capacidad para que el talento humano puede generar ideas innovadoras. La originalidad de las mismas, se encuentra ligada a su vez a una mayor creatividad del persona, lo que a su vez puede generar impactos significativos en el incremento de la rentabilidad del negocio.

Para Drucker (2016) la gestión del talento humano consiste en “las estrategias que implementa la empresa para el logro de las metas, las cuales van relacionadas con el conocimiento y tienen un impacto significativo en la productividad organizacional”. Por otra parte, también se tiene la percepción de Chiavenatto mismo que sostiene que el TTHH es “la buena administración de los recursos humanos en relación a los elementos de actividades que realizan especialistas y administradores que buscan integrar, organizar, desarrollar, evaluar a los individuos que proporcionar ciertas habilidades” (Chiavenatto, 2017). Además de lo antes mencionado el talento humano tiene que contar con las siguientes características esto según la teoría de Moreno , Escobar, y Roldán estos tienen que “tener una mentalidad positiva, evitar conflictos entre compañeros, fomentar el trabajo en equipo, hacer respetar los protocolos internos, (Moreno , Escobar, & Roldán, 2015).

Las organizaciones del siglo XXI están inmersas en una vorágine de cambios de tendencia y transformaciones complejas. Esta situación ha generado que el talento humano incorporado en las empresas deba prepararse convenientemente para el manejo de los diversos escenarios, los cuales, en muchas oportunidades, son muy difíciles de manejar, limitando su accionar, por ello, es necesario que además de la experiencia, se refuerce la creatividad de los empleados. (Portillo y Buitrago, 2015, p.64).

Con lo antes expuesto el talento humano es un departamento que se encuentra dentro de una entidad para poder guiar a quienes se encuentran prestando un servicio, mismo que tiene que cumplir con parámetros que ayudan a fortalecer el desempeño y que este pueda proporcionar un impacto positivo dentro del mercado, para que con esto se pueda mejorar el crecimiento del mismo, que beneficien a las partes involucradas.

**Desempeño del talento humano.** Según lo establecido por Dalia (2017) el desempeño del talento humano consiste en “el adecuado manejo de este recurso”, mismo que se logra mediante “mecanismos que ayuden a aprovechar su potencial al máximo” además de poder determinar “factores necesarios que aporten a su motivación que beneficien a los miembros involucrados” sin embargo Perea, (2017) sostiene que “la productividad se destaca por la capacidad y agilidad que tiene el talento humano para resolver problemas que se presentan internamente en las empresas

Según sostienen los autores Sánchez & Bustamante (2015) Desempeño del talento humano la importancia radica en la “evaluación del desempeño en las organizaciones” misma que proviene el “proceso” determinado en el alcance de los “objetivos” es de vital importancia para los evaluadores de talento humano poder dar una opinión razonable en cuanto al proceso que se realiza, siendo este el responsable del desempeño que realiza cada uno de los individuos que están a la prestación de ciertos servicios.

## 2. METODOLOGÍA

**Diseño de la metodología.** El diseño del estudio es cuantitativo definido como “una forma de aproximación sistemática al estudio de la realidad, a través del apoyo de categorías numéricas que permiten realizar el análisis de fenómenos mediante formas estadísticas” (Arias, 2015), se consideró la metodología cuantitativa que permite recabar información de

las fuentes primarias abordando a los impulsores y mercaderistas para determinar su desempeño en la empresa Estrategias & Mercado S.A.

**Tipos de investigación.** En el presente estudio se abordó la investigación descriptiva para ahondar en la problemática inherente a las limitaciones de los mecanismos suficientes para garantizar el desarrollo de la creatividad de los impulsores y mercaderistas, en sus puestos de trabajo, mediante la investigación bibliográfica se obtuvo información conceptualmente de las variables inherentes al desarrollo de la creatividad y el desempeño del talento humano, además de la investigación de campo para aplicar el instrumento de recolección de datos a los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., en el 2019. (Heinemann, 2015)

#### **Técnicas de investigación**

La técnica para la obtención de información considerada es la encuesta, la misma que de acuerdo a (Huamán, 2015) se define como “un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva para la recolección de datos empleando un cuestionario previamente diseñado”, se aplicó la técnica de la encuesta para reconocer el impacto del desarrollo de la creatividad en el desempeño de los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., en el 2019.

#### **Población y muestra**

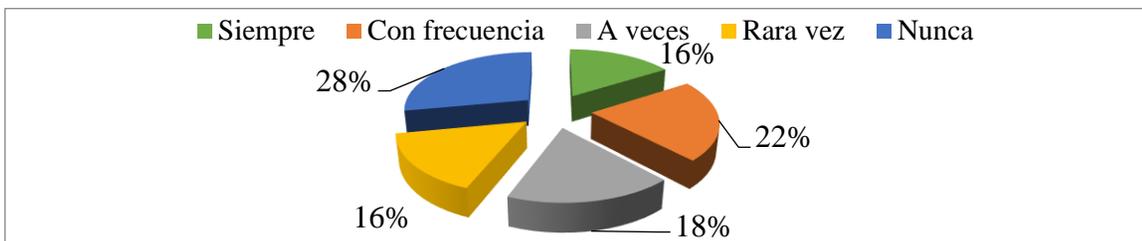
La muestra se define según Leiva (2017) como “un subconjunto de elementos que presentan características similares y pertenecen a una población determinada”, en el presente estudio se consideró como la muestra del estudio a 144 recursos pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., con la finalidad de diagnosticar las repercusiones que tiene la creatividad en el desempeño de los impulsores y mercaderistas. Por ser el universo menor a 100 elementos, la población es igual a la muestra de 144 trabajadores.

#### **Procedimiento para la recolección de la información**

La información obtenida se procedió a recolectar posteriormente a la aplicación del instrumento de recabación de datos, la misma que se tabuló e ingresó al Programa Microsoft Excel para obtener las tablas y figuras estadísticas que serán analizadas e interpretadas con la finalidad proponer una herramienta que permita liberar el desarrollo de la creatividad de las impulsadoras de la empresa.

### 3. RESULTADOS

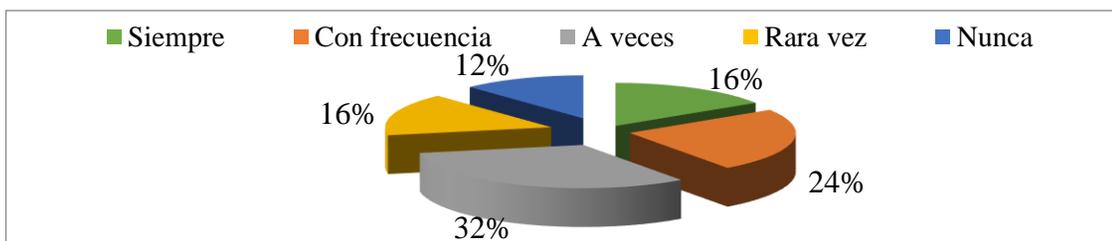
Acercas del instrumento aplicado al talento humano de la empresa, los resultados se expusieron a continuación:



**Gráfico 1** ¿Busca mecanismos para resolver un problema?

**Fuente:** Check List aplicada al talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

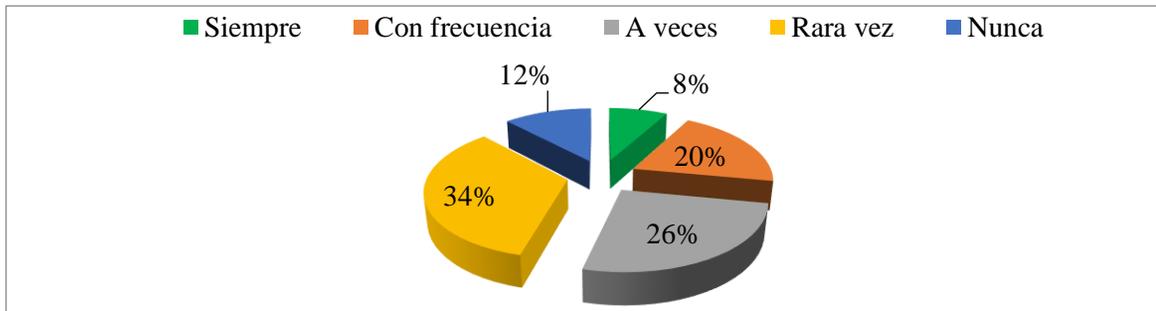
Acercas de la búsqueda de mecanismos para resolver problemas se observó que 28% del talento humano nunca busca soluciones, el 16% rara vez, el 18% lo hace a veces; mientras que el 22% con frecuencia busca soluciones, por último, el 16% siempre buscaron soluciones a los problemas, estos resultados señalan que la mayoría de los empleados no buscan la solución de los problemas suscitados dentro del área laboral, por lo tanto, el trabajo que realizan está limitado a labores específicas de su puesto, diferenciándose de lo manifestado en la encuesta.



**Gráfico 2** ¿Escucha todos los puntos de vista de los demás miembros de la organización?

**Fuente:** Check List aplicada al talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

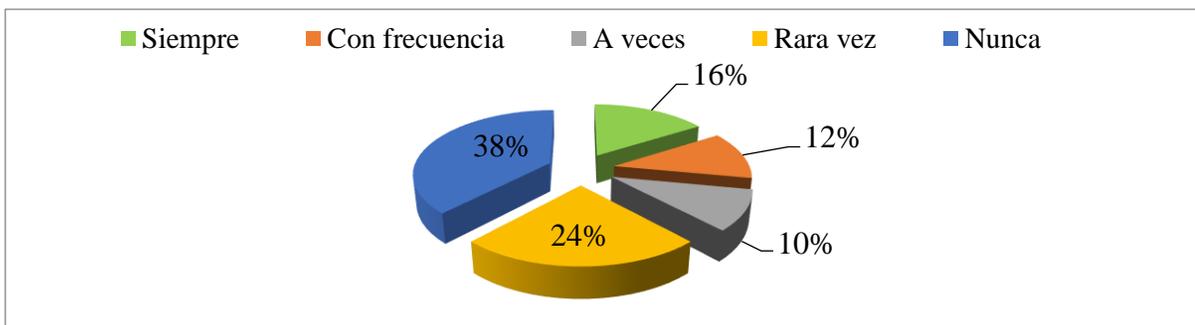
Según los resultados que fueron obtenidos, sobre si se escuchan todos los puntos de vista de los demás miembros de la organización, 32% del personal a veces escucharon los demás puntos de vista, el 24% con frecuencia lo hizo, 16% de los encuestados siempre escucharon las diferentes opiniones, con el mismo porcentaje, es decir, un 16% lo hizo rara vez y por último el 12% de la población encuestada nunca lo hizo. Esta información es diferente a lo que manifestó el talento humano en la encuesta, observándose menor porcentaje de empleados que escucharon a sus superiores o compañeros de igual rango, lo que puede afectar la comunicación y el clima organizacional.



**Gráfico 3** ¿Le gusta realizar su trabajo de manera diferente que el resto?

**Fuente:** Check List aplicada al talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

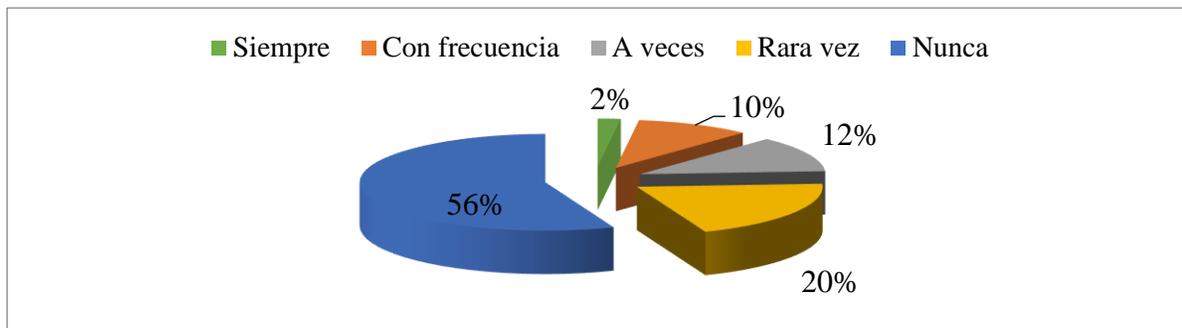
Con relación al resultado obtenido en la ejecución de actividades, diferente a los otros miembros de la organización, se obtiene que el 34% rara vez lo realiza, mientras que el 26% a veces desarrolla de forma diferente, además el 20% con frecuencia lo practica, también, el 12% nunca lo realiza y el 8% siempre actúa diferente a la hora de realizar sus tareas. Los resultados evidencian que la mayoría de los colaboradores no realizan sus tareas de forma diferente a los demás, diferenciando ello de los hallazgos obtenidos en la encuesta.



**Gráfico 4** ¿Le gusta cooperar con sus compañeros de trabajo?

**Fuente:** Check List aplicada al talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

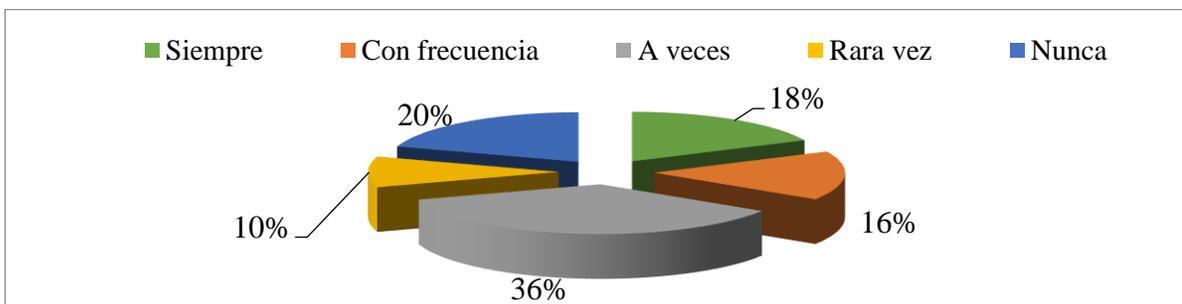
Sobre los resultados acerca de la cooperatividad con los compañeros se observó que el 38% nunca desea colaborar, mientras que el 24% rara vez colabora con su equipo, además el 10% lo realiza a veces, el 12% indicó que lo hacen con frecuencia y el 16% siempre lo aplica. Los resultados evidencian que, la mayoría de los colaboradores no colaboran con sus compañeros en las actividades en conjunto, dentro de la organización.



**Gráfico 5** ¿Emite opiniones a los superiores?

**Fuente:** Check List aplicada al talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

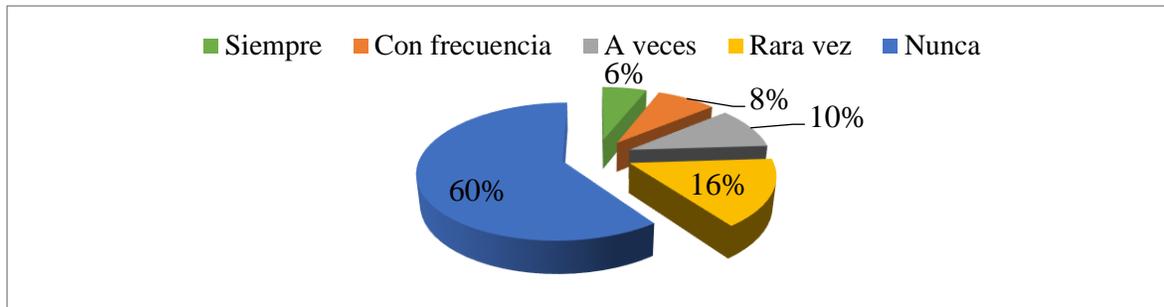
Los resultados obtenidos con relación a emitir opiniones a los superiores, indicaron que, 56% nunca emite opiniones a sus superiores, mientras que el 20% indicó que rara vez dice alguna opinión, además el 12% consideró que a veces lo realiza, por último, el 10% lo realiza con frecuencia, y el 2% lo realiza siempre. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los colaboradores no emiten sus criterios a los jefes y directivos de la organización, lo cual puede ser causado por falta de confianza, coincidiendo con los hallazgos de la encuesta.



**Gráfico 6** ¿Le gusta expresar sus ideas libremente?

**Fuente:** Check List aplicada al talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

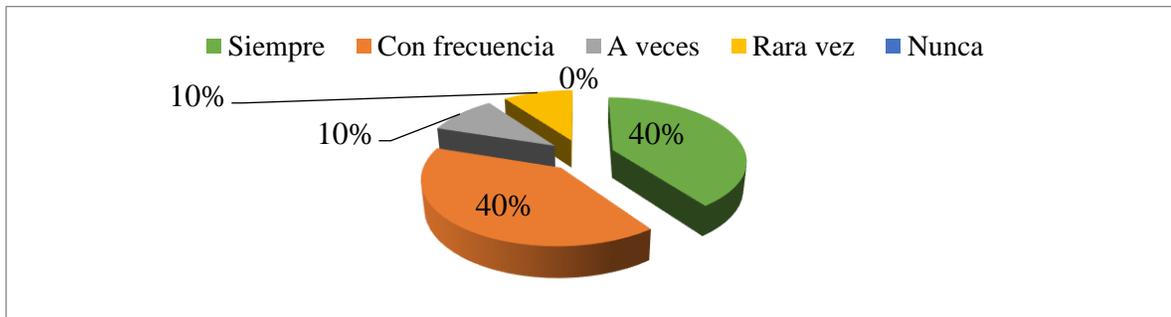
Respecto al resultado obtenido sobre la libertad de expresar las ideas se observó que el 36% de la población a veces lo realizan, mientras que el 20% nunca lo realiza, por otra parte, el 18% lo aplica siempre, además el 16% lo realiza con frecuencia y el 10% lo desarrolla rara vez. Los resultados indican que existen limitaciones en la comunicación con libertad en el ambiente de trabajo, por este motivo, se evidencia que aquello genera malestar en el talento humano, al no permitirle que se desenvuelvan abiertamente con sus ideas, coincidiendo con los hallazgos de la encuesta.



**Gráfico 7** ¿Ha obtenido recompensa por su buen desempeño?

**Fuente:** Check List aplicada al talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

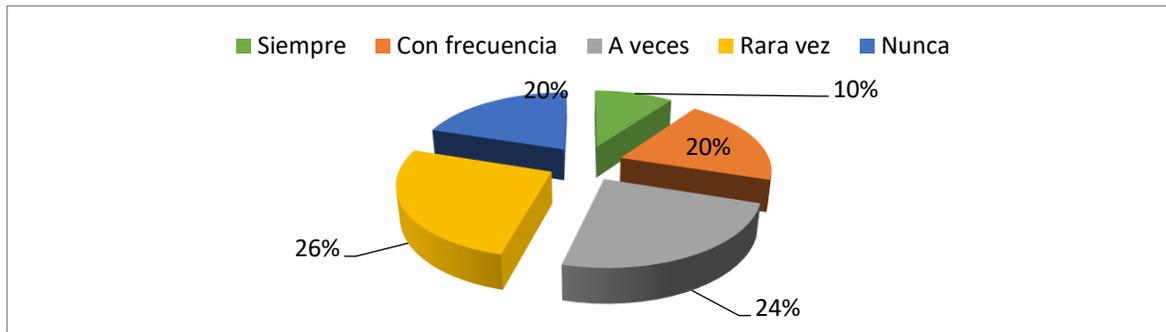
Con relación al reconocimiento del buen desempeño del talento humano, se obtuvo como resultados que, 60% del talento humano nunca recibió reconocimiento por su buen accionar, mientras que 16% rara vez fue recompensado, 10% a veces fue recompensado, y, solo 14% fue recompensado siempre o con frecuencia. Este resultado refleja claramente que, solo aquellos colaboradores que se encuentran alineados totalmente con los directivos, han recibido recompensa por su desempeño y ellos son muy pocos, mientras que, la mayoría se encuentra desmotivado por la falta de incentivos, coincidiendo con los hallazgos de la encuesta.



**Gráfico 8** ¿Cumple con eficiencia las órdenes de sus superiores?

**Fuente:** Check List aplicada al talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

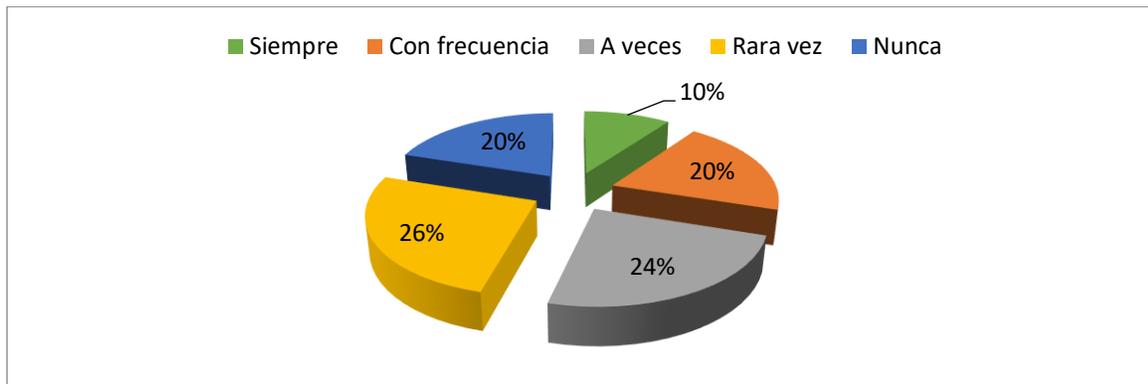
Respecto al resultado obtenido sobre si el talento humano cumple con eficiencia las órdenes que le encargan sus superiores, se obtuvo que el 40% siempre cumple y el restante 40% cumple con frecuencia, mientras que 10% a veces cumple con eficiencia y 10% rara vez. Por tal razón se evidencia que existe gran interés en los colaboradores en cumplir las expectativas de sus superiores, con gran eficiencia, lo que representa una actitud positiva en su trabajo y guarda concordancia con lo expresado por el personal, en la encuesta.



**Gráfico 9** ¿Entrega valor agregado en el servicio al cliente?

**Fuente:** Check List aplicada al talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

Los principales hallazgos al consultar al talento humano sobre si entrega valor agregado en el servicio al cliente, fueron que solo 10% siempre lo hizo, mientras que 20% lo realizó con frecuencia, pero 24% solo a veces lo efectuó, en tanto que 26% rara vez y 20% nunca entregó un servicio con valor agregado al cliente. Estos resultados son claros y concretos e indican que el talento humano no está teniendo un buen desempeño en la atención al usuario.



**Gráfico 10** ¿Se preocupa por satisfacer adecuadamente al cliente?

**Fuente:** Check List aplicada al talento humano de la empresa Estrategias & Mercado S.A.

Los principales hallazgos al consultar al talento humano sobre si se preocupa por satisfacer adecuadamente al cliente, fueron que solo 10% siempre lo hizo, mientras que 20% lo realizó con frecuencia, pero 24% solo a veces lo efectuó, en tanto que 26% rara vez y 20% nunca entregó un servicio con valor agregado al cliente. Estos resultados son contundentes e indican que el talento humano todavía tiene oportunidades para demostrar un buen desempeño en la atención al usuario.

### **Propuesta: Prueba de hipótesis**

La prueba de hipótesis seleccionada es el chi cuadrado, la cual expresa si la dispersión entre la frecuencia observada y la esperada son mínimas o existe una separación notoria de los mismos, en el primer caso, existe asociación entre las variables, mientras que, en el segundo caso, no se demuestra relación con las mismas.

Las hipótesis de la investigación, que se derivan de esta prueba estadística, se refieren a las siguientes:

- Hipótesis nula: el desarrollo de la creatividad no impacta en el desempeño de los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., en el 2019.
- Hipótesis alternativa: el desarrollo de la creatividad impacta en el desempeño de los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., en el 2019.

Para calcular el chi cuadrado, en primer lugar, se expone confrontan las frecuencias observadas y esperadas, como se observa en anexos, donde se observa finalmente un  $\chi^2$  de 30,42.

Este resultado debe ser asociado al valor de la tabla, para lo cual se requiere obtener el valor del chi cuadrado de la tabla estadística, para lo cual se opera de la siguiente manera:

- Grados de libertad (GL) = (número de filas – 1) (número de columnas – 1)
- $GL = (5 - 1) (5 - 1)$
- $GL = (4) (4)$
- $GL = 16$

Con grados de libertad 16 y alfa de 5%, el valor de la tabla estadística es de 34,27, planteándose la siguiente restricción:

- Si el valor calculado del chi cuadrado  $>$  el valor de la tabla estadística, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.
- Si el valor calculado del chi cuadrado  $<$  el valor de la tabla estadística, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Debido a que, el valor calculado del chi cuadrado (30,42)  $<$  valor de la tabla estadística (34,27), se aceptó la hipótesis alternativa, es decir: el desarrollo de la creatividad impacta en

el desempeño de los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., en el 2019.

#### **4. CONCLUSIÓN**

Se describieron teorías inherentes al desarrollo de la creatividad y evaluación del desempeño del talento humano, observándose una asociación teórica. Además, se pudo conocer que menos de la mitad de los impulsores han generado actividades para el desarrollo de su creatividad, buscando mecanismos para resolver problemas, innovando en sus actividades, ejecutando sus tareas diferentes al resto, aunque también se evidenció que son poco cooperativos con sus compañeros de trabajo y prefieren no emitir opiniones a sus superiores, lo que ha ocasionado falta de comunicación de las altas jerarquías con sus subordinados.

El diagnóstico para conocer las repercusiones que tiene la creatividad en el desempeño de los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., evidenció que, la alta dirección de la organización no ha otorgado ningún tipo de reconocimiento a la mayoría de los impulsores y mercaderistas, a pesar de ello, sí cumplen con eficiencias las órdenes de sus superiores, sin embargo, solo la mitad de las impulsadoras se han preocupado por ofrecer valor agregado a sus clientes.

La prueba de hipótesis efectuada con los resultados obtenidos al aplicar el instrumento cuantitativo, evidenció que el desarrollo moderado de la creatividad sí impactó en un desempeño poco aceptable de los impulsores y mercaderistas pertenecientes a la empresa Estrategias & Mercado S.A., en el 2019.

#### **Bibliografía**

Adair, J. (2016). *El arte del pensamiento creativo organizacional*. Bogotá: Legis.

Angulo, P. (2017). *Análisis de la creatividad vs la creatividad extranjera en los festivales de publicidad*. Quito - Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.

Arias, F. (2015). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.

- Avalos, F. (2017). *Introducción a la administración*. Argentina: UCC.
- Bonache, J., & Cabrera, A. (2017). *Dirección Estratégica de Personas. Gestión de recursos humanos e innovación*. Madrid: Pearson Educación.
- Chiavacci, M. (2015). *Evaluación de Desempeño*, . México: Serie Cuadernos Administración N° 143,.
- Chiavenatto, I. (2017). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Corredera, A. (2016). *Gestión de los recursos humanos en empresas iinovadoras*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- Dalia, E. (2017). *El manejo exitoso de los Recursos Humanos*. México: Universidad Autónoma de Mexico.
- De Prado, D. (2017). *Indicadores creativos*. España: Santiago de compostela.
- Drucker, P. (2016). *estión de la organización y prácticas de lucro*. Nueva York: Harper Business.
- Elisondo, R., & Donolo , D. (2017). Los estímulos en un test de creatividad. Incidencia según género, edad y escolaridad. *Boletín de Psicología*, 62 - 65.
- García, G. (2017). *Reflexiones acerca de la inteligencia y la creatividad*. La Habana - Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Gardiner, H. (2017). *Inteligencias creativas*. Barcelona: Paidós.
- Heinemann, K. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Barcelona: Paidotribo.
- Huamán, H. G. (2015). *Manual de técnicas de investigación. Conceptos y aplicaciones*. Lima - Perú: IPLADEES S.A.C.
- Jiz, L. (2016). *La creatividad en los mandos medios de distribuidora Huehueteca S. A.* Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar.
- Leiva, F. (2017). *Metodología de la Investigación*. Barcelona – España: Quinta Edición. Editorial Norma:.

- Marrín, R. (2016). *La creatividad*. Barcelona: CEAC.
- Menchen, F., Dadamia, O., & Martínez, J. (2016). *La creatividad*. Madrid: Escuela Española.
- Montaya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1 - 20.
- Moreno , I., Escobar, J., & Roldán, M. (2015). *Talento Humano factor clave del servicio*. Medellin: Universidad de Medellin.
- Paredes, J. (2018). *Sistema de evaluación del desempeño del talento humano para el centro de salud hospital "Dr. Rafael serrano López" del cantón la libertad provincia de santa Elena año 2013*. La libertad: UPSE.
- Perea, D. (2017). *Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el sistema laboral de salud de Cuba*. Cuba: Med. Superior.
- Robbins, S. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Sánchez, J., & Bustamante , K. (2015). *Auditoría al proceso de evaluación del*. Contabilidad y Auditoría.