Desempeño laboral como vector ocupacional

Job performance as an occupational vector

Grijalva Medina, Micaela; Guamán Andino, Melanie; Castro Analuiza, Juan

Micaela Grijalva Medina mgrijalva4398@uta.edu.ec
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador
Melanie Guamán Andino
mguaman7096@uta.edu.ec
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador
Juan Castro Analuiza juanccastro@uta.edu.ec
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

mktDESCUBRE Comercialización, Investigación y Negocios
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador
ISSN: 1390-7352
ISSN-e: 2602-8522
Periodicidad: Semestral
vol. 1, núm. 14, 2019
mktdescubre@espoch.edu.ec

Recepción: 02 Septiembre 2019
Aprobación: 01 Diciembre 2019

URL: http://portal.amelica.org/ameli/journal/438/4382760008/

DOI: https://doi.org/10.36779/mktdescubre.v14.339

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional.

Resumen: Bajo la problemática del desempeño el 56% de trabajadores ecuatorianos que pertenecen al sector de alimentos y bebidas realizan sus actividades de manera óptima, bajo estas circunstancias, fue necesario evaluar las tareas y funciones de estos mediante factores relacionados con el desempeño laboral, esto motivó a realizar un diagnóstico previo para la valoración de cuatro dimensiones: actitud, personalidad, percepción y aprendizaje del trabajador en una empresa dedicada a la venta de comida rápida. De esta forma, se configuró un estudio cuantitativo, no experimental de carácter transversal y alcance relacional que matizó la asociación entre el desempeño laboral y las cuatro dimensiones, estas se evaluaron mediante un cuestionario autoadministrado a 53 empleados, con 12 preguntas de escala tipo Likert adaptado del Método Dacum, para dar cuenta de factores relacionados con el ámbito laboral. Finalmente se obtiene que las variables con mayor significancia es el trato que se recibe de los jefes (rho= 0,464) y los procedimientos de trabajo (rho= 0,400) que se configuran en las dimensiones: aprendizaje y percepción, estas generan un clima organizacional estable y permiten desarrollar habilidades, innovarse y adaptarse a los cambios.

Palabras clave: Desempeño, trabajador, método Dacum, dimensiones.

Abstract: With the performance issue the 56% of Ecuadorian workers belong to the food and beverage place do their activities optimally, with all this, it was necessary evaluating chores and functions of the workers with job performance related factors, this motivated to do a previous diagnosis for the four dimensions assessment: attitude, personality, perception and learning of the foo company worker. Thus a quantitative non experimental, cross character and relational reach study was done that enhanced the job performance and the four dimensions association, all of this these were evaluated by a self-administered test to 53 employees, with 12 Likert scale adapted questions adapted to Dacum Method, to realize the related factors with the job performance. Finally, the result indicates that the variables with the most significance is the way the bosses treat their workers (rho = 0.464) and the process work (rho = 0.400) that are in the learning and perception dimensions, these two generate a stable organizational climate and let the developing skills, innovate and adapt the change.

Keywords: Performance, employee, Dacum method, dimensions.

1. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral representa el comportamiento del trabajador al efectuar su cargo para contribuir al cumplimento de los objetivos (Guzmán, 2018). En Ecuador, el 56% de trabajadores desarrollan sus actividades de manera óptima por el estable clima laboral que repercute en la productividad (Medina, 2017).

En Tungurahua, la industria de alimentos presenta un incremento de 1,57% correspondiente a la contratación de 481 empleados nuevos (Cuesta et al., 2018). Las estadísticas reflejan la necesidad de analizar al factor humano como punto clave del desempeño (Caisa, Guamán y Miranda, 2018).

El desempeño laboral bajo el enfoque del método Dacum

El análisis de desempeño permite establecer estrategias que mejoren el rendimiento individual (Araujo y Colina, 2018). Bajo este contexto, el método Dacum es la herramienta que valora las actitudes, personalidad, percepción y aprendizaje del recurso humano (Lalama, 2018).

Actitud laboral y su relación con el compromiso organizacional

La actitud predice el comportamiento y compromiso de las personas en una entidad (Solís et al., 2019), identifica el nivel de relación e interacción entre la persona y la empresa (Ariza et al., 2018).

La personalidad como factor estratégico de reclutamiento

Las actividades laborales pueden verse afectadas por rasgos de personalidad: trabajo en equipo, tolerancia y emotividad. Estos elementos, determinan que los profesionales sean los apropiados para un cargo (Machorro y Romero, 2017).

El aprendizaje: enfoque basado en el desarrollo de competencias

Es un proceso que permite reformar las acciones de la organización para crear nuevas capacidades y conocimientos (Velásquez, 2017), enfocadas a desarrollar las habilidades e innovar los métodos de trabajo (Jacobo et al., 2019).

Percepción y su influencia en el desempeño individual

Es el elemento que interpreta el entorno laboral por medio de impresiones sensoriales (Meza, 2017) y evalúa las dimensiones operativas y actitudinales que se relacionan con: satisfacción laboral y liderazgo (Gutierrez et al., 2018).

Expuesto el alcance del estudio desde un contexto sintético y hermenéutico que da sentido a los factores del método Dacum, se configura la pregunta de investigación *¿Qué factores se encuentran implicados en el desempeño laboral bajo la perspectiva del método Dacum que permita diagnosticar y valorar: la actitud, personalidad, percepción y aprendizaje del aspirante de un cargo en la empresa Buon Giorno?*

Bajo estas premisas, se plantea el propósito del estudio: *Analizar los factores implicados en el desempeño laboral bajo la perspectiva del método Dacum para diagnosticar y valorar: la actitud, personalidad, percepción y aprendizaje del aspirante de un cargo en la empresa Buon Giorno*.

El desempeño laboral bajo la perspectiva del método Dacum se alinea en cuatro dimensiones: actitud, personalidad, percepción y aprendizaje, así se configuran variables como: dedicación, trabajo en equipo, habilidades y satisfacción laboral. Bajo estas, circuntacias se plantea la guía hipotetica del estudio como se muestra en la figura 1.

Figura 1: Modelo de partida para hipótesis
Fuente: Meza (2017)
Elaborado: Por los autores

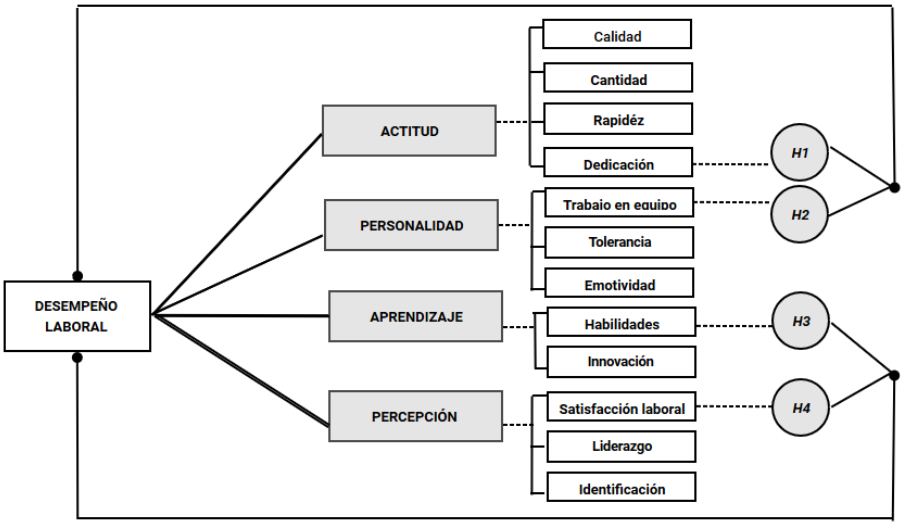

Figura 1
Modelo de partida para hipótesis
Nota: El aprendizaje está asociado con el compromiso organizacional. La personalidad es un factor estratégico de reclutamiento. El aprendizaje está basado en el desarrollo de competencias. La percepción influye en el desempeño individual.
Meza (2017)

La actitud de las personas mediante los factores: calidad, cantidad, rapidez y dedicación repercuten en el clima laboral y permiten la predisposición, habilidad y capacidad de los trabajadores para el desarrollo de funciones. Se plantea : La actitud está asociada al desempeño laboral.

Los rasgos de personalidad se forman con la experiencia y el aprendizaje del trabajador dentro de la organización y se evalúa respecto al trabajo en equipo (Rocha, 2017; Carrara, 2018). Este contexto plantea: : La personalidad es un medio para el desarrollo del desempeño laboral.

El aprendizaje como factor de desempeño, promueve las habilidades e innovacion que permiten al individuo ser competitivo (Fuentes, Vallaeys y Castrillón, 2018). Bajo este enfoque se define: : El aprendizaje promueve el desempeño laboral.

Los trabajadores definen su comportamiento por las percepciones, que se relacionan con El compromiso y la motivación para mejorar la productividad definen el comportamiento (García y Forero, 2018) Con estos fundamentos se plantean: La percepción influye en el desempeñó laboral.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se desarrolló desde un enfoque cuantitativo que procesó información del personal en las sucursales de la empresa Buon Giorno, ubicadas en Ambato: Ficoa, Ciudadela España, Ciudadela Víctor Hugo y el cantón Cevallos.

Se realizó un análisis ocupacional de las tareas y procesos de trabajo, esto implicó el diseño de una modalidad de investigación no experimental de carácter transversal (Abreu, 2016) con alcance relacional.

Tabla 1

Ficha técnica de muestreo

Muestreo	Aleatorio
Universo	53 empleados
Tamaño	10 empleados
Nivel de confianza	99%
Error muestral	1%
Sexo	50% (SM); 50% (SF)
Edad	25 a 35 años
Nivel de educación	Segundo y tercer nivel
Cargos	Administrativo, Operativo

Badii, Castillo y Guillén (2017)

Se realizó una prueba piloto con el 18% de 53 empleados con muestra aleatoria entre 5 hombres y 5 mujeres de 25 a 35 años, con estudios secundarios y tercer nivel, estos ocupan cargos administrativos y operativos. Se determinó un error muestral inferior al 1% y nivel de confianza de 99% (Espino, 2017).

Fase 1: Conceptualización y Operacionalización de las variables

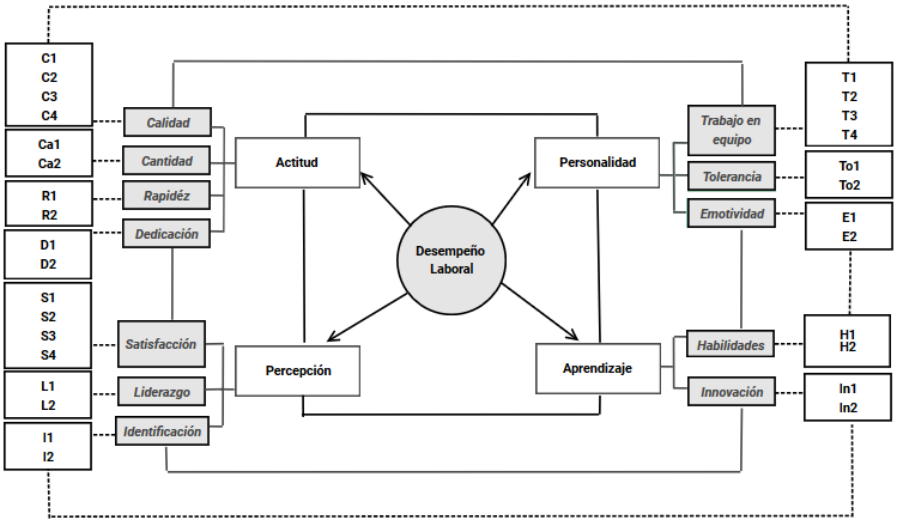

Figura 2

Constructos del método Dacum

Nota: Actitud engloba: Calidad, Cantidad, Rapidéz y Dedicación. Calidad comprende: C1: recursos; C2: errores; C3: atención; C4: cumplimiento. Cantidad: Ca1: trabajo; Ca2: predisposición. Rapidéz: R1: concentración; R2: procedimiento. Dedicación: D1: esfuerzo físico; D2: esfuerzo mental. Personalidad comprende: trabajo, tolerancia, emotividad. Trabajo en equipo: T1: ayuda de compañeros; T2: brindar ayuda s; T3: ideas; T4: comunicarse. Tolerancia: To1: opiniones; To2: errores. Emotividad: E1: superación; E2: don de ayudar. Percepción evidencia: satisfacción, liderazgo, identificación. Satisfacción laboral: S1: remuneración; S2: actividades; S3: preferencias; S4: horario. Liderazgo: L1: trato; L2: contar con personas. Identificación: I1: identificación; I2: disposiciones. Aprendizaje engloba: habilidades e innovación. Habilidades: H1: capacidad; H2: adaptarse. Innovación: In1: tecnificación; In2: innovación. Se identifica las relaciones: ( ) dimensiones; ( ) variables y (- - -) subvariables.

Guevara (2016)

La personalidad se caracterizó por: el trabajo en equipo, tolerancia y emotividad, variables que aplican ocho indicadores (T1, T2, T3, T4, To1, To2, E1, E2). La actitud fue valorada según: la cantidad, calidad, rapidez y dedicación, estas variables denotaron diez indicadores codificados (C1, C2, C3, C4, Ca1, Ca2, R1, R2, D1, D2). La percepción valoró la satisfacción, liderazgo e identificación mediante ocho indicadores (S1, S2, S3, S4, L1, L2, I1, I2). El aprendizaje se justificó mediante las habilidades e innovación con cuatro indicadores (H1, H2; In1, In2) (Araujo y Colina, 2018).

Fase 2: Configuración del instrumento

Se adaptó el cuestionario conforme al método Dacum; 12 preguntas cualitativas ordinales, cuatro de actitud: calidad, cantidad, rapidez y dedicación, tres de personalidad: trabajo en equipo, tolerancia y emotividad, tres de percepción: satisfacción laboral, liderazgo e identificación con la organización y dos de aprendizaje: habilidades e innovación; enfocadas a determinar mediante treinta indicadores el comportamiento del personal.

Se aplicó la escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta (1: nada importante, 2: ligeramente importante, 3: importante, 4: moderadamente importante, 5: muy importante) (Reinoso y Pérez, 2019).

Fase 3: Aplicación y reestructuración del cuestionario

Se administró el cuestionario al 18% de los empleados del área administrativa, la aceptación de respuesta se encontró en el 90%, con una negación del 10%. El tiempo de aplicación fue de 5-8 minutos por trabajador.

Tabla 2

Rediseño del instrumento

Ítems	Enunciado inicial	Enunciado modificado
2	No errores	Aceptar los errores
25	Trabajo valorado	Sentido de pertenencia
26	Oportunidad	Disposiciones tomadas

Graus y Gamboa (2018)

Se realizó modificaciones, donde se reemplazó opciones de respuesta en los ítems (2, 25, 26, 28) para una mayor comprensión del lector (Escofet, Folgueiras y Luna, 2018).

Fase 4: Método Spearman para la asociación de variables

Se empleó la varianza de cada ítem para la medición del grado de variabilidad (3,46) y la suma total (72,61%). Además, se ejecutó el análisis factorial, técnica de reducción de datos que sirvió para encontrar grupos homogéneos, se estableció la correlación de Spearman mediante IBM SPSS para crear la red de correlaciones entre las variables ?trato de los jefes? y ?seguir procedimientos de trabajo? (rHo=0.692) (Graus, 2018).

Fase 5: Modelo predictivo

Se utilizó el modelo predictivo para pronosticar la variable de interés (desempeño laboral) a partir de los datos y puntuaciones de la prueba piloto realizada a 10 personas, así se estimó los valores de los 53 trabajadores (Espino, 2017).

3. RESULTADOS

Tabla 3

Correlaciones bivariadas considerando Rho de Spearman

			Seguir los procedimientos	Trato que recibe de los jefes
Rho de Spearman	Seguir procedimientos	Coeficiente de correlación	1,000	0,692 **
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	53	53
	Trato que recibe de los jefes	Coeficiente de correlación	0,692 **	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	53	53

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

Reguant, Vilá y Torrado (2018)

El nivel de significancia es inferior a 0,01; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se obtiene una correlación moderada (entre 0,5 y 0,8) directamente proporcional (positivo) (Reguant, Vilá y Torrado, 2018). La correlación superior a 0,5 indica que existe relación directa entre el buen trato de los jefes y la capacidad de seguir procedimientos dentro del trabajo:

Tabla 4

Método de extracción de ejes principales

	Auto valores iniciales			? saturaciones		
Componente	Total	% varianza	% acumulado	Total	% varianza	%acumulado
1	4,242	14,141	14,141	3,308	11,027	11,027
2	3,275	10,917	25,059	2,387	7,958	18,985
3	2,389	7,963	33,022	2,178	7,260	26,246
4	2,046	6,819	39,841	2,155	7,184	33,430
5	1,799	5,997	45,838	1,934	6,448	39,878
6	1,757	5,856	51,694	1,920	6,400	46,277
7	1,541	5,137	56,831	1,744	5,814	52,091
8	1,335	4,451	61,282	1,718	5,727	57,819
9	1,191	3,971	65,253	1,694	5,646	63,465
10	1,168	3,895	69,148	1,460	4,865	68,330
11	1,038	3,460	72,607	1,283	4,277	72,607
12	,946	3,153	75,761			
13	,877	2,922	78,683			
14	,827	2,757	81,440			
15	,751	2,505	83,944			
16	,690	2,300	86,245			
17	,682	2,272	88,517			
18	,526	1,754	90,270			
19	,473	1,576	91,847			
20	,420	1,398	93,245			
21	,389	1,296	94,541			
22	,325	1,084	95,625			
23	,310	1,032	96,657			
24	,236	,788	97,445			
25	,200	,665	98,110			
26	,162	,540	98,650			
27	,141	,472	99,122			
28	,111	,371	99,493			
29	,100	,335	99,828			
30	,052	,172	100,000			

Espejo (2018)

Se plantea una estructura factorial de 30 elementos para obtener la varianza total (=30):

Varianza total=(4,242+3,275+2,389+2,046+1,799+1,757+1,541+1,335+1,191+1,168+1,038+,94

El primer factor (4,242) explica que: 4,242/30*100%=14,141

El componente ?uso racional de recursos? (4,242) comprende solo el 14,14% de la varianza total, por ello, se suma el porcentaje de varianza de los once autovalores que contienen información sustancial sobre la varianza común disponible que se acumula en 72,6% (Espejo, 2018).

Tabla 5

Variables con mayor significancia en función de ejes principales

Grado de importancia	Variables significativos
1	Seguir los procedimientos de trabajo
2	Trato que recibe de los jefes
3	Innovación
4	Remuneración por el trabajo
5	Don de ayudar
6	Involucramiento en el trabajo
7	Concentración en el trabajo
8	Atención al cliente
9	Comunicación de disposiciones
10	Brindar ayuda a los compañeros
11	Solicitar ayuda a los compañeros

Datos simplificados Tabla 4

El modelo correlacional del test, describe los componentes ordenados de forma descendente de acuerdo a su porcentaje de varianza (72,607%-11,027%), las dos primeras variables: seguir los procedimientos de trabajo establecidos (61,282%) y trato que recibe de los jefes (96,657%) explican la hipótesis planteada (Reinoso y Pérez, 2019).

Nota: Se presenta once componentes, los tres primeros de mayor significancia (1: Procedimientos; 2: Trato; 3: Innovación), seguidos de aquellos donde la pendiente es menos pronunciada (4: Remuneración; 5: Don de ayuda; 6: Involucramiento; 7: Concentración; 8: Atención; 9: Comunicación; 10: Compañerismo; 11: Ayuda a compañeros).

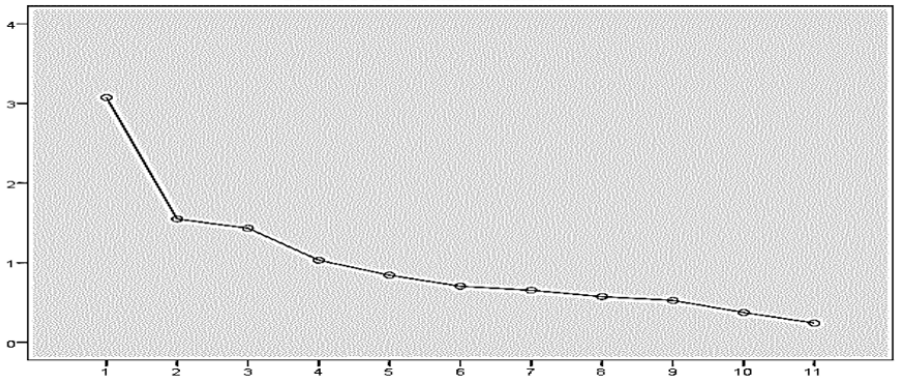

Figura 3

Sedimentación de autovalores

Nota: Se presenta once componentes, los tres primeros de mayor significancia (1: Procedimientos; 2: Trato; 3: Innovación), seguidos de aquellos donde la pendiente es menos pronunciada (4: Remuneración; 5: Don de ayuda; 6: Involucramiento; 7: Concentración; 8: Atención; 9: Comunicación; 10: Compañerismo; 11: Ayuda a compañeros). Cálculos Software estadístico

El método de extracción de ejes principales establece la matriz de estructura factorial con la exclusión de variables no significativas. Se aprecia el punto de inflexión (desde el doceavo autovalor), que usualmente está por debajo de uno (Graus, 2018).

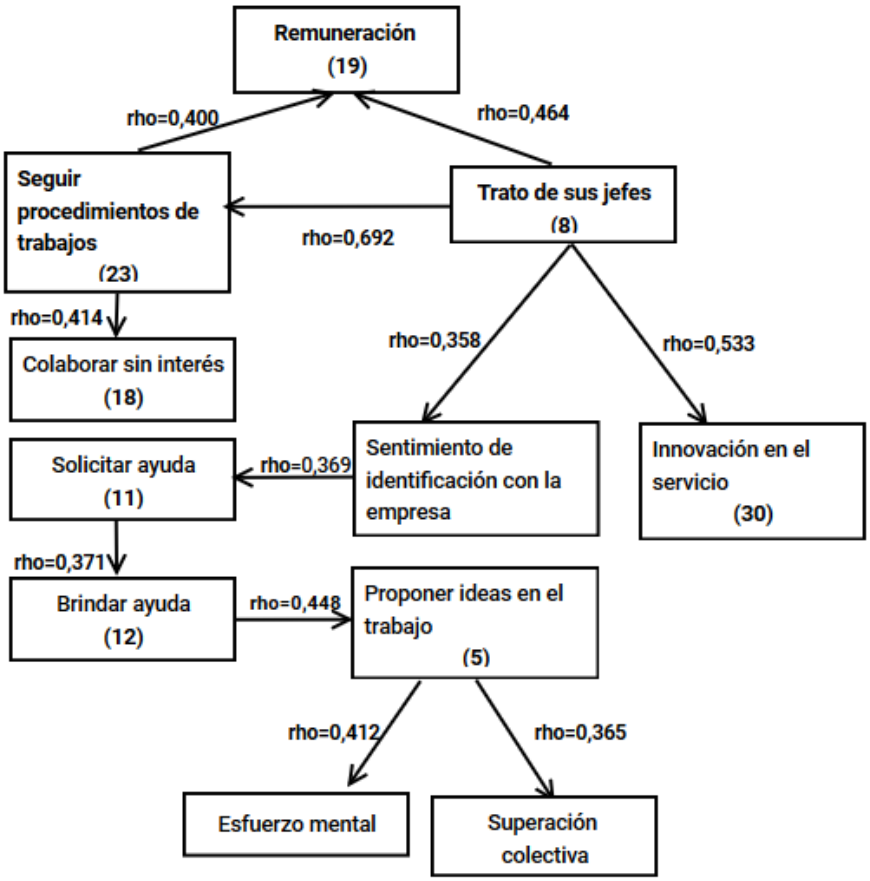

Figura 4

Correlaciones de Spearman entre las variables

Nota: La red de correlaciones denota que las variables 8 y 23 establecen una relación más significativa entre sí (rho=0,692).
Araujo y Colina (2018)

Se encontró asociación estadística, lineal, significativa y moderada de la variable trato de los jefes (=0.692, p<0.01), que es proporcional con las variables: innovación en el servicio (rho= 0,533) e identificación con la empresa (rho=0,358) (Reguant, Vilá, y Torrado, 2018).

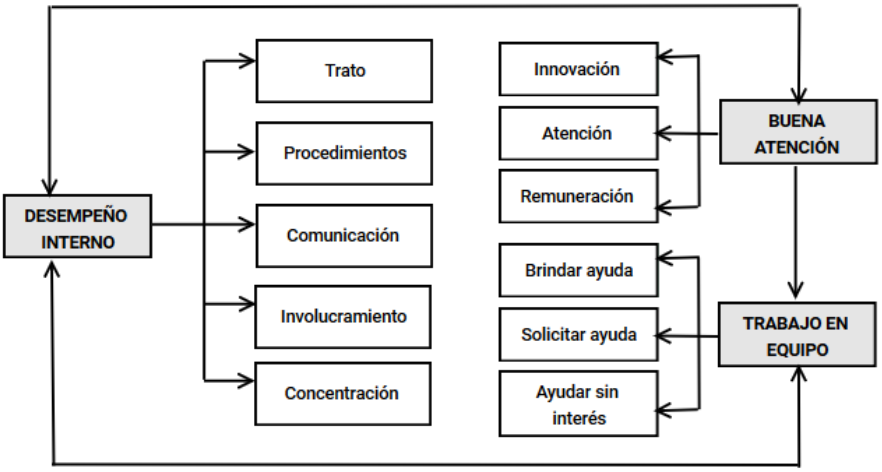

Figura 5

Relación de variables considerando Rho de Spearman

Nota: Se plantean tres variables que permiten mejorar el desempeño laboral: desempeño interno, buena atención y trabajo en equipo.

Graus (2018)

Se establece una relación de variables desde tres perspectivas (desempeño interno, buena atención y trabajo en equipo). Por consiguiente, las variables de mayor significancia se encuentran asociadas con el desempeño laboral: trato que recibe de los jefes, seguir los procedimientos de trabajo, comunicaciones y disposiciones e involucramiento y concentración.

4. DISCUSIÓN

La actitud destaca la importancia de la buena atencion al cliente (Alvarado et al., 2018) indicador significativo (33,02%), que evalua el nivel de desempeño en la empresa.

La personalidad es un factor determinante para la selección del personal (Leyva y Mendoza, 2018). Las variables: trabajo en equipo (23,34%), tolerancia (31,09%) y emotividad (19,16%) permiten establecer los requerimientos para un cargo.

La variable aprendizaje no influye en el desarrollo de funciones (Fuentes, Vallaeys y Castrillón, 2018). Sin embargo, potenciar habilidades (89,03%) fomenta un ambiente competitivo se asocia al desempeño (Pertuz, Pérez, Geizzelez y Vega, 2019).

La percepción esta asociada al desempeño mediante el liderazgo (90,04%) y la identificación (86,32%) que comprende el clima organizacional con factores como: el trato que reciben de los jefes (93,78%), la remuneración (90,22%) y la comunicación de disposiciones (96,03%) (Carrasco, 2019).

Los factores implicados en el desempeño son: desempeño interno (rho= 0,578), buena atención (rho= 0,509) y trabajo en equipo (rho= 0,501), elementos con cierto grado de similitud en importancia (Araujo y Colina, 2018).

Por tanto, se evidencia los tres factores que influyen directamente en el desempeño laboral: seguir procedimientos de trabajo (rho= 0,400), el trato de los jefes (rho= 0,464) e innovación (rho= 0,533). A esto se suma, futuras líneas de

investigación como: brindar ayuda (75,76%), solicitar ayuda (72,60%) y ayudar sin interés (90,27%).

5. CONCLUSIONES

- Elementos como: la actitud, personalidad, percepción y aprendizaje están asociadas con el desempeño laboral. Los indicadores de mayor significancia fueron: el trato que reciben los empleados (rho=0,464), el seguimiento de los procedimientos (rho=0,400), e innovación en el servicio (rho=0,533), donde se refleja que la atención al cliente (33,02%) es valorada dentro de la empresa. La calidad de trabajo, influye en el nivel de desempeño de los trabajadores y desarrolla la predisposición para cumplir sus tareas, mientras que el trabajo en equipo es un factor significativo para el desarrollo de habilidades (99,12%) e innovación (100%). Sin embargo, en la empresa existe individualismo, esto afecta el clima organizacional y la satisfacción laboral donde está implicada la remuneración (91,84%). En el aspecto competitivo el factor aprendizaje permite desarrollar habilidades (99,12%) e innovarse para adaptarse a los cambios en la presentación del servicio (100%). El estudio demuestra que las variables que repercuten en el desempeño laboral varían según las necesidades de los trabajadores y el cliente, por tanto, se sugiere aplicar el método Dacum y enfocarlo a la realidad de cada empresa para mayor precisión de resultados.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abreu, J. L. (2016). Metodología de la investigación: preguntas de investigación, métodos & todo menos tesis. *México: UANL.*
2. Araujo, J., & Colina, Y. (2018). Diseño de un modelo de gestión por competencias, para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la institución educativa particular Santa Rita de Jesús. Trujillo: *Universidad Nacional de Trujillo.*
3. Ariza, C. P., Gómez Godoy, O. F., Payan Borres, L. D., Rueda Toncel, L. A., & SardothBlanchar, J. (2018). Evaluación de la percepción de la seguridad en trabajadores de una empresa del sector de gas natural. *Revista Espacios, 39(3),* 16.
4. Assafiri-Ojeda, E., Medina-Nogueira, Y. E., Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., & Medina-Nogueira, D. (2019). Método Developing A Curriculum para el análisis ocupacional. *Acercamiento a la Gestión del Conocimiento. Ingeniería Industrial, 40(2),* 161-170.
5. Badii, M. H., Castillo, J., & Guillen, A. (2017). Tamaño óptimo de la muestra. *InnOvaciOnes de NegOciOs, 5(9).*
6. Caisa, D., Guamán, M., & Miranda, F. (2018). El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *Revista Dialnet*, 17-23.
7. Cuesta-Santos, A., Fleitas-Triana, S., García-Fenton, V., Hernández-Darias, I., Anchundia-Loor, A., & Mateus-Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial, 39(1),* 24-35.
8. Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista mexicana de investigación educativa, 21(70),*929-949.
9. Espejo, M. R. (2018). Un método general de estimación insesgada de la varianza. *Estadística Española, 60(195),* 51-61.

10. Espino, C. (2017). Análisis predictivo: técnicas y modelos utilizados y aplicaciones del mismo-herramientas Open Source que permiten su uso.
11. Flores, L., & José, M. (2018). Influencia de la personalidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (Bachelor's thesis, *Universidad Tècnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educaciòn. Carrera de Psicología Industrial).*
12. Leyva, A., & Mendoza, L. (2018). Formación laboral y educación para la vida: una propuesta ante un reto contemporaneo . *Opuntia brava, 10(2).*
13. Fuentes, G. R. H., Vallaeys, F., & Castrillón, M. A. G. (2018). El aprendizaje organizacional como herramienta para la universidad que aprende a ser responsable socialmente. *Pensamiento Americano, 11(20).*
14. García-Rubiano, M., & Forero-Aponte, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. Diversitas: *Perspectivas en Psicología, 14(1),* 149-162.
15. Graus, M. E. G. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 5(2).*
16. Guevara Sánchez, P. S. (2016). *Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Marketing y Gestión de Negocios.*
17. Gutiérrez, H. A. (2019). Estrategias de muestreo diseño de encuestas y estimación de parámetros. *Universidad Santo Tomas, Bogotá (Colombia).*
18. Guzman Cabrera, B. A. (2018). Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote-2017.
19. Jacobo, C., Leyva, A., Ochoa, D., & Mendoza, M. (2019). The influence of intellectual capital on organizational performance in touristic companies from Mexico . *Scielo, 15(1).*
20. Labarthe Carrara, J. (2018). Personalidad resistente y su relación con el egreso voluntario en call centers. *Revista de Psicología (PUCP), 36(1),* 239-263.
21. Carrasco, Ó. (2019). Análisis comparativo de la percepción de los programas de postgrado en la educación a distancia en el mercado laboral chileno. *Latin american journal of international Affirs*, 52-59.
22. Machorro, F., & Romero, M. V. (2017). Propuesta de un Instrumento de Autoevaluación del Desempeño Organizacional en Instituciones Públicas de Educación Superior en México. *Formación universitaria, 10(3),* 03-10.
23. Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la municipalidad provincial de Santa. Chimbote. Perú: *Universidad César Vallejo*.
24. Meza Barajas, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comuni@ción, 8(2),* 148-158.
25. Pertuz, V., Pérez, A., Geizzelez, M. L., & Vega, A. (2019). Aprendizaje Organizacional: Análisis de la Exploración y Explotación de Conocimiento en Medianas Empresas. *Información tecnológica, 30(3),* 59-66.
26. Rahman, M. A., Yunsheng, L., & Sultana, N. (2017). Analysis and prediction of rainfall trends over Bangladesh using Mann?Kendall, Spearman?s rho tests and ARIMA model. *Meteorology and Atmospheric Physics, 129(4),* 409-424.
27. Reguant-Álvarez, M., Vilà-Baños, R., & Torrado-Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE Revista d?*

Innovació i Recerca en Educació, 11(2), 45-60. doi: http://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733.

28. Reinoso Lara, M. G., & Pérez Briceño, J. C. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de las PYMES. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (mayo).
29. Resendiz, J. L. A., Lugo, E. S., López, L. Y. C., Munguía, M. G., & Gutiérrez, S. S. M. (2018). Satisfacción laboral en los docentes de nivel superior. XIKUA Boletín *Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan, 6(11).*
30. Rocha Roncal, R. D. C. (2017). Relación entre satisfacción laboral, personalidad e inseguridad laboral con la adicción al trabajo en trabajadores de dos empresas de Lima Metropolitana.
31. Solís, S. S., Poey, Y. P., Gómez, A. R., Muñiz, V. S. H., Paizán, G. O., & Banteurt, A. L. (2019). Competencias y desempeño profesional desde la Educación Médica. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud, 10(1),* 70-81.
32. Velásquez-Durán, A. (2017). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral.

Enlace alternativo

http://revistas.espoch.edu.ec/index.php/mktdescubre/article/view/339 (pdf)