



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2454>

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

*Cultura Organizacional y Desempeño Laboral: Caso Empresa Sky Water,
Cantón Olmedo*

*Organizational Culture and Work Performance: Sky Water Company Case,
Olmedo Canton*

*Cultura Organizacional e Desempenho no Trabalho: Caso Sky Water Company,
Cantão de Olmedo*

Betty Janeth Soledispa-Cañarte ^I
betty.soledispa@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2268-8227>

Sorayda Valentina Zavala-Mejía ^{II}
zavala-sorayda0411@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-3077-1629>

Antonio Eduardo Osejos-Vásquez ^{III}
osejos-antonio@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0692-4565>

Correspondencia: betty.soledispa@unesum.edu.ec

***Recibido:** 20 de noviembre de 2021 ***Aceptado:** 30 de noviembre de 2021 *** Publicado:** 20 de diciembre de 2021

- I. Doctora en Ciencias Económicas, Magíster de Gerencia Proyectos Educativos y Sociales, Trainer For accrediting the basic Course and Certification in Resilience in Critical Emergencies Crisis, Profesora Titular, Consultora, Investigador, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.
- II. Egresada de Facultad de Ciencias Económicas, Carrera Administración de Empresas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.
- III. Magíster en Finanzas y Comercio Internacional, Ingeniero en Alimentos, Ingeniero Comercial, Facultad de Ciencias Económicas, Carrera Administración de Empresas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo: determinar cómo influye la cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sky Water, Cantón Olmedo. Metodología: El tipo de investigación se enmarcó en el enfoque mixto, bajo un estudio no experimental, descriptiva y correlacional. La población estuvo conformada por 09 trabajadores que laboran en dicha empresa, quienes dieron su consentimiento informado para participar en la investigación, por ser finita la población no se extrajo muestra. El tipo de instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. Resultados: Nivel de formación: un 44% tienen el nivel primario; un 33%, el segundo nivel y un 22% nivel universitario. Para la pregunta: Nivel de satisfacción en la empresa el 44% manifestaron sentirse muy bien y 56% bien. Con relación al reconocimiento del desempeño: un 44% dijo que se reconoce su labor en la empresa, mientras que el 56% señala no estar de acuerdo con el reconocimiento dado a su desempeño. Respecto a la variable clima organizacional el 100% que existe un buen clima organizacional. Conclusiones: Es necesario que la empresa Sky Water promueva la filosofía de cultura empresarial ya que se fomentara una acción completa (misión, visión, valores) o planificación estratégica ya que será una herramienta de gestión de gran ayuda para establecer el proceso mediante el cual la microempresa Sky Water tome decisiones, delimitar plazos y asignar recursos para el logro de objetivos

Palabras-Clave: cultura organizacional; desempeño laboral; rendimiento

Abstract

This study had as objective: to determine how the organizational culture and work performance influence the workers of the Sky Water company, Cantón Olmedo. Methodology: The type of research was based on the mixed approach, under a non-experimental, descriptive and correlational study. The population consisted of 09 workers who work in said company, who gave their informed consent to participate in the research, as the population was finite, no sample was drawn. The type of data collection instrument was a questionnaire with open and closed questions. Results: Level of training: 44% have primary level; 33%, the second level and 22% university level. For the question: Level of satisfaction in the company, 44% said they feel very good and 56% good. Regarding the recognition of performance: 44% said that their work in the company is recognized, while 56% indicate that they do not agree with the recognition given to their performance.

Regarding the organizational climate variable, 100% that there is a good organizational climate. Conclusions: It is necessary that the Sky Water company promote the philosophy of corporate culture since a complete action (mission, vision, values) or strategic planning will be promoted since it will be a management tool of great help to establish the process by which the Sky Water microenterprise make decisions, define deadlines and allocate resources to achieve objectives

Key Words: organizational culture; job performance; performance

Resumo

Este estudo teve como objetivo: verificar como a cultura organizacional e o desempenho no trabalho influenciam os trabalhadores da empresa Sky Water, Cantón Olmedo. Metodologia: O tipo de pesquisa baseou-se na abordagem mista, no âmbito de um estudo não experimental, descritivo e correlacional. A população foi constituída por 09 trabalhadores que atuam na referida empresa, os quais deram seu consentimento informado para participar da pesquisa, como a população é finita, não foi sorteada nenhuma amostra. O tipo de instrumento de coleta de dados foi um questionário com questões abertas e fechadas. Resultados: Nível de treinamento: 44% possuem nível primário; 33%, o segundo nível e 22% o nível universitário. Para a pergunta: Nível de satisfação na empresa, 44% disseram se sentir muito bem e 56% bem. Quanto ao reconhecimento pelo desempenho: 44% afirmaram que o seu trabalho na empresa é reconhecido, enquanto 56% indicam que não concordam com o reconhecimento dado ao seu desempenho. Em relação à variável clima organizacional, 100% que existe um bom clima organizacional. Conclusões: É necessário que a empresa Sky Water promova a filosofia da cultura corporativa uma vez que será promovida uma ação completa (missão, visão, valores) ou planejamento estratégico, pois será uma ferramenta de gestão de grande ajuda para estabelecer o processo pelo qual o A microempresa Sky Water toma decisões, define prazos e aloca recursos para atingir os objetivos

Palavras-chave: cultura organizacional; desempenho no trabalho; desempenho

Introducción

La cultura organizacional constituye un tema de suma importancia e interés dentro de las organizaciones públicas y privadas, puesto que hoy en día, las nuevas tendencias y grandes cambios requieren de una constante adecuación y unificación de criterios orientados a promover valores

como la armonía, tranquilidad interna y externa dado que conforman los pilares fundamentales para el mantenimiento del equilibrio del sitio de trabajo dentro de cualquier institución (García, 2018, pág. 34)

En el escenario interno de las organizaciones, es tarea fundamental de los directivos crear un ambiente laboral propicio en los diversos estamentos como forma de generar resultados efectivos y permanentes en el tiempo, a razón de que las políticas, misión, valores que se manejen dentro de la empresa, son aspectos íntimamente relacionados con la cultura organizacional, elemento fundamental para obtener la satisfacción de los empleados y con ello aumentar la productividad y las ganancias económicas. Al respecto, (Jiménez, 2018) ha señalado que una cultura organizacional adecuada constituye la base del funcionamiento organizacional siendo fuente invisible donde la estrategia, la estructura, valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes y conductas, ofrecen identidad y personalidad a una organización, que busca mejorar continuamente sus procesos y estrategias con el propósito de incrementar el desempeño laboral y la competitividad empresarial.

En esta visión, para que la empresa cumpla los objetivos y alcance las metas propuestas, la cultura organizacional, se torna como un elemento preponderante para mejorar la percepción de bienestar que tiene el empleado, esto a su vez, favorece comportamientos alineados con los objetivos de la organización y en consecuencia se eleva el rendimiento monetario.

En este orden de ideas, en el cantón Olmedo, se encuentra asentada la microempresa denominada Sky Water, dedicada a la purificación y comercialización de agua embotellada, para atender las necesidades del mercado local. En la actualidad, la empresa opera con ciertas debilidades, que son fácilmente percibidas en el desempeño y la ejecución diaria de las actividades por parte de los trabajadores, se presume que la causa a tales déficits es una inadecuada cultura organizacional, se puede mencionar que la evaluación diagnóstica arrojó que la entidad carece de una buena estructura interna, significa entonces que el desconocimiento de los principios básicos de funcionamiento; así como de las medidas tomadas y ejecutadas por los responsables, pudieran estar incidiendo en un óptimo desempeño por parte de los trabajadores, lo cual se refleja en la no consecución de las metas y en los resultados esperados por la empresa.

Por lo antes expuesto, la investigación tiene como objetivo determinar la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa Sky Water del cantón Olmedo, que permiten obtener

información relevante para acometer acciones tendientes a minimizar el impacto que puedan tener éstos factores las actividades comerciales de dicha empresa.

Metodología

El enfoque elegido para el estudio relacionado con la cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Sky Water, del Cantón Olmedo, tomó en consideración elementos, tanto cuantitativos como cualitativos, en lo que se ha venido denominando Enfoque Mixto, el mismo puede ser comprendido como un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio (Salas, 2019) En este mismo orden de ideas, se acota que la presente investigación es de carácter no experimental, descriptiva de tipo correlacional. También presenta elementos de un estudio documental y bibliográfico, dado que se recurrió a diversas fuentes de información sobre el tema como libros, normas vigentes, documentos digitales, entre otros para la construcción de los conceptos y teorías referentes a cada una de las variables del estudio.

La población objeto de estudio estuvo conformada por el número total de personas que labora en la institución, correspondiente a 9 trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, quedando establecida toda la población como muestra debido a su carácter finito. La técnica de recolección de datos fue una encuesta y el instrumento consistió en un cuestionario previamente diseñado para este estudio, todo lo cual permitió a la investigadora obtener de primera fuente los datos que luego fueron analizados y sirvieron para establecer las conclusiones y construir posibles soluciones sobre el problema planteado. A partir de los datos obtenidos, se generó una base de datos que fue analizada a través de métodos estadísticos. Para (Medina, 2017) consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

Resultados y Discusión

Luego de la aplicación del instrumento se obtuvieron los siguientes resultados en relación a la pregunta ¿Cuál es su nivel de educación? Se puede observar que existe un 44% de personal que solo tienen el nivel primario, por lo consiguiente el segundo nivel de educación del personal consta con un 33%, eso quiere decir que solo 3 personas de la empresa cursaron el colegio, mientras que

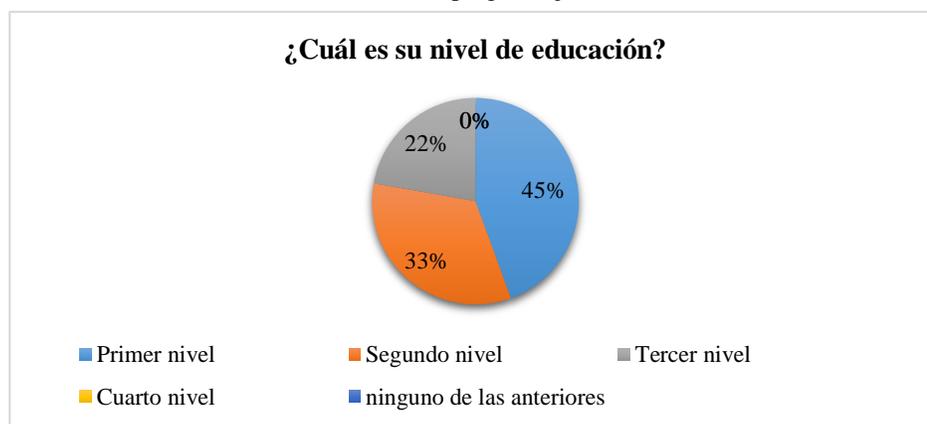
solo un 22% del personal la universidad. Según (Guerrero , 2017) existe un 36.9% de los trabajadores de las empresas tiene un nivel de educación primario, pese a esto no existe ningún tipo de problemática ya que no es necesaria que la mano de obra sea calificada para esta actividad (Ver tabla 1)

Tabla 1. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Cuál es su nivel de educación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	4	44%
Secundario	3	33%
Tercer Nivel	2	22%
Cuarto Nivel	0	0%
Ninguna De Las Anteriores	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water

Grafico 1. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Cuál es su nivel de educación



Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Con respecto a la dimensión ¿Cómo se siente dentro de la empresa? Se tiene que el 44% del personal encuestado dijeron que se encuentran muy bien dentro de la empresa, mientras que al otro 56% les pareció “bien” estar en la empresa. Según (De la Torre, 2017) considera que en la empresa debe existir un clima organizacional agradable que beneficie al desarrollo de las actividades y su productividad. Sin embargo, debe mantener que los resultados representen respuestas de “muy

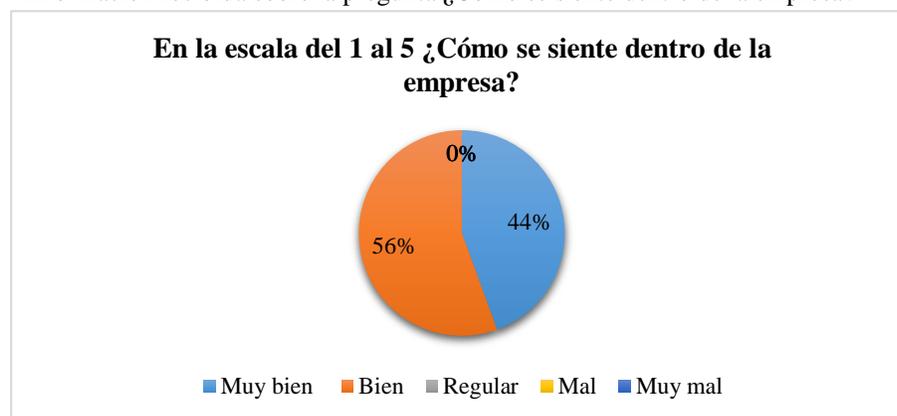
bien” por parte de los trabajadores por lo que se debe establecer las causas de este con posibles soluciones (Ver tabla 2)

Tabla 2. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Cómo se siente dentro de la empresa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bien	4	44%
Bien	5	56%
Regular	0	0%
Mal	0	0%
Muy Mal	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Grafico 2. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Cómo se siente dentro de la empresa?



Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Referido a la pregunta ¿Cómo considera la comunicación con sus compañeros? De acuerdo a la información recabada, el 44% del personal que trabaja en la empresa consideraron muy bien la comunicación que se maneja dentro de la misma, mientras que al 56% del personal solo les pareció buena, eso quiere decir que si hay un agradable ambiente laboral. Así, (García, 2018) establece que la comunicación en la empresa debe ser eficiente para que exista un buen clima organizacional, que ayude al crecimiento laboral (Ver tabla 3)

Tabla 3. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Cómo considera la comunicación con sus compañeros?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bien	4	44
Bien	5	56
Regular	0	0%
Mal	0	0%
Muy Mal	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Grafico 3. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Cómo considera la comunicación con sus compañeros?



Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Otra dimensión relevante para esta investigación se relaciona con la administración, a este fin se preguntó ¿Reconoce el trabajo y labor que realizan? Sobre este particular los datos indican que una parte de los empleados se sienten satisfechos en su lugar de trabajo con un 44% debido a su reconocimiento de su labor, mientras que el 56% de los trabajadores no están de acuerdo con el reconocimiento de su desempeño laboral. De esta manera (Celí, 2015) Considera que el trabajo debe ser valorado dependiendo el esfuerzo de los empleados, así mismo expone el reconocimiento laboral en las actividades ayuda a fomentar la motivación de los empleados (Ver tabla 4)

Tabla 4. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Reconoce el trabajo y labor que realizan?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	44%
No	5	56%
Algunas Veces	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Grafico 4. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Reconoce el trabajo y labor que realizan?



Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

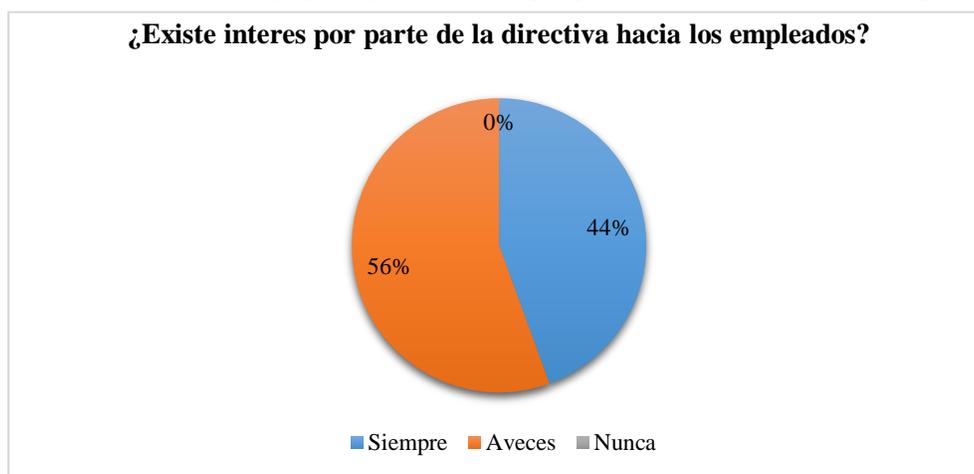
Por otra parte, con referencia a la dimensión ¿Existe interés por parte de la directiva hacia los empleados? Según las respuestas emitidas por los encuestados; el 44% de los trabajadores de Sky Water mencionaron que siempre hay interés por parte de la directiva hacia los empleados, mientras que el 56% de sus empleados dijeron que solo a veces muestran interés. De esta modo, (De la Torre, 2017) establece que el interés hacía sus trabajadores debe ser efectiva y total, y que el rol de los administradores cumple un papel fundamental en el desempeño de los mismo. La empresa debe de considerar que cada empleado es importante para la institución por lo que su interés debe ser al 100% (Ver tabla 5)

Tabla 5. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Existe interés por parte de la directiva hacia los empleados?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	44%
A veces	5	56%
Nunca	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Grafico 5. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Existe interés por parte de la directiva hacia los empleados?



Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

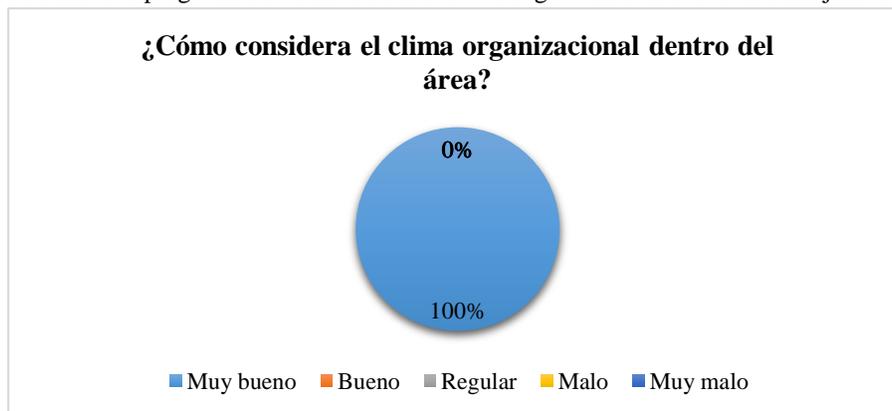
Con referencia a la pregunta ¿Cómo considera el clima organizacional entre los trabajadores dentro del área? El 100% de los empleados consideran que existe un buen clima organizacional, sin conflictos entre el personal de la empresa. (García, 2018) en su estudio referente a la Cultura Organizacional, establece que en el 100% de las empresas se debe crear y generar un clima organizacional sano que se refleje en el desarrollo. El clima organizacional óptimo es aquel que ayuda al desarrollo de las funciones y actividades de los procesos de producción de tal forma que beneficie a la obtención y cumplimiento de las metas establecidas (Ver tabla 6)

Tabla 6. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Cómo considera el clima organizacional entre los trabajadores dentro del área?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	9	100%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Grafico 6. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Cómo considera el clima organizacional entre los trabajadores dentro del área?



Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Con relación a la pregunta ¿Cree usted que es importante tener un buen ambiente laboral? El 100% de los trabajadores manifiesta que es importante tener un buen clima organizacional para el desarrollo de sus funciones. (De la Torre, 2017), establece que; las Creencias de la Cultura Organizacional se relacionan directamente con el clima Laboral de los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, con lo cual al mejorar la Imagen institucional se verán cambios positivos en el Desempeño Laboral de los trabajadores (Ver tabla 7)

Tabla 7. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Cree usted que es importante tener un buen ambiente laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0
Total	9	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Grafico 7. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Cree usted que es importante tener un buen ambiente laboral?



Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

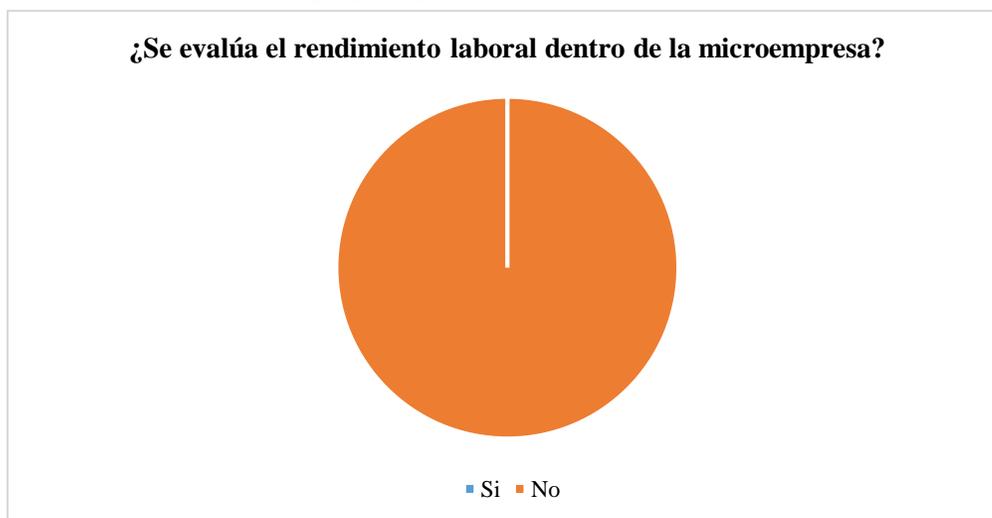
Por otro lado, respecto a la pregunta ¿Se evalúa el rendimiento laboral dentro de la microempresa? El 100% exponen que existen evaluaciones para medir su desempeño laboral. (De la Torre, 2017) Manifiesta que la evaluación de desempeño laboral es uno de los ejes principales en una organización puesto que es una guía que permite medir el rendimiento de los 8 trabajadores y determinar que les falta a los mismos para mejorar su rendimiento (Ver tabla 8)

Tabla 8. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Se evalúa el rendimiento laboral dentro de la microempresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Grafico 8. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Se evalúa el rendimiento laboral dentro de la microempresa?



Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

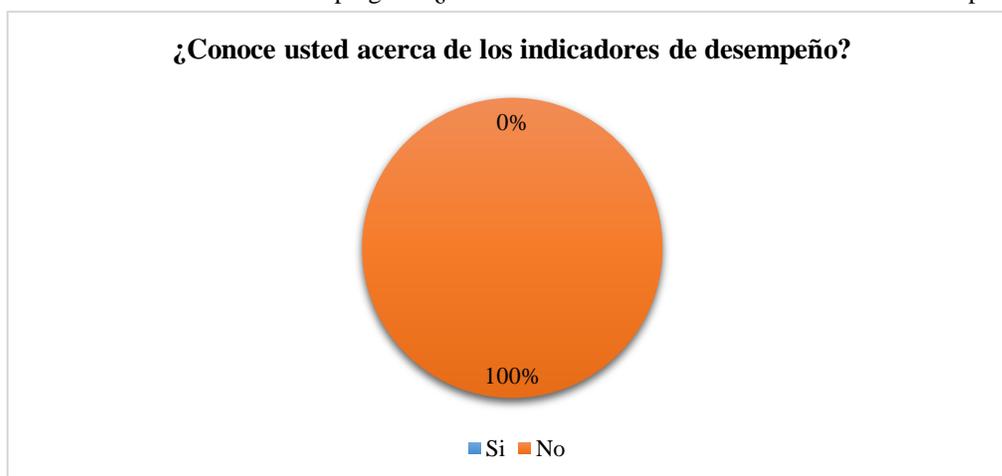
Respecto a la pregunta ¿Conoce usted acerca de los indicadores de desempeño? El 100% explica que no conoce acerca de los indicadores de desempeño. (Ross, 2015) Se refiere a los indicadores como parte indispensable dentro de la evaluación de desempeño, siendo estos los que reflejan el buen funcionamiento y gestión de la empresa y de sus trabajadores. Por lo tanto, el conocimiento de los indicadores es parte fundamental en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, beneficiando al desempeño laboral de sus trabajadores (Ver tabla 9)

Tabla 9. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Conoce usted acerca de los indicadores de desempeño?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Grafico 9. Distribución porcentual de los trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo, según información recibida sobre la pregunta ¿Conoce usted acerca de los indicadores de desempeño?



Fuente: Encuesta a trabajadores de la empresa Sky Water del Cantón Olmedo

Conclusiones

a.) Mediante el diagnóstico a la empresa Sky Water se identificó el ambiente interno que abarcan las fortalezas entre las cuales se destaca que poseen una alta tecnología con mano de obra capacitada, recursos económicos, fidelidad de clientes, canal de distribución estructurado con precios accesibles y calidad en los productos; así mismo se establecieron las debilidades que se enmarcan en la ausencia de control de calidad, falta de planeación laboral causada por una administración empírica con conocimientos escasos de administración, así mismo se identificó que su crecimiento en el mercado se realizó de una manera empírica al no tener conocimientos administrativos ni empresariales de tal forma que no cuenta con una filosofía empresarial, que les permitan establecer metas y a su vez el cumplimiento de esta.

- b.) El ambiente externo de la empresa incluye las oportunidades entre las cuales se destaca la aceptación del producto por parte de la comunidad, mercado potencial en parroquias y cantones vecinos, así mismo la principal amenaza de los competidores con entradas de nuevos productos sustitutivos.
- c.) Se identificó que la cultura organizacional dentro de la empresa carece de elementos que sustenten los principios, valores y creencias que comparten cada uno de los trabajadores, asimismo se establece el funcionamiento de la empresa de una manera empírica lo cual no es un aspecto negativo, pero pese a esto se necesita establecer una estructura funcional basado en fundamentos teóricos que permitan cumplir con las metas y propósitos establecidos dentro de una empresa.
- d.) Se identificó que hubo un aumento de la productividad en el año 2020 se obtuvo 1.57 en comparación al año anterior que fue de 1.43, esto se debe a la implementación de mano de obra dentro de la empresa, así mismo, el nivel de eficiencia aumenta dependiendo del número de unidades que se producen, cabe destacar que dentro de la empresa no se utilizan los indicadores de desempeño.

Referencias

1. Celí, D. (2015). Estudio de la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de docentes de la PUCE SD, 2014. Facultad de ciencias administrativas y contables tesis de magíster en administración de empresas con mención en gerencia de la calidad y productividad:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8817/TEISIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
2. De la Torre, L. (2017). Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016. Universidad San Ignacio de Loyola-Lima:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf.
3. García, E. (2018). Cultura Organizacional. Mundo Global, 1.

4. Guerrero, M. (2017). Cultura organizacional y su importancia en el desarrollo de las empresas. INNOVA. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6057495>, pp.110-115.
5. Jiménez, D. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Desagüadero, 2018 – Chucuito. Universidad Nacional de Altiplano: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10067/Jimenez_Jimenez_Dina.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
6. Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Universidad Cesar Vallejo, http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
7. Ross, D. (2015). Administración de personal y del desempeño. México: Editorial Trillas.

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).