

**Efectos de las redes sociales en el desempeño
laboral de los empleados del sector cooperativista**

**Effects of social networks on the job performance
of employees in the cooperative sector**

Cynthia Estefanía Curay-Túqueres¹
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
stfys160312@gmail.com

Daniel Tobías Poveda-Caicedo²
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
danielitogb20@gmail.com

Carlos Javier Beltrán-Ávalos³
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
cj.beltran@uta.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1598

V8-N1-1 (ene) 2023, pp. 21-29 | Recibido: 21 de noviembre de 2022 - Aceptado: 16 de diciembre de 2022 (2 ronda rev.)
Edición Especial

1 Estudiante de Marketing y Gestión de Negocios de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas

2 Estudiante de Marketing y Gestión de Negocios de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas

3 Magister en Marketing los dos títulos de la Universidad Técnica de Ambato y asesor de Marketing de Sierra Bella food & coffee. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas en aplicación de la Mercadotecnia y Marketing Social
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7712-0620>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Curay-Túqueres, C., Poveda-Caicedo, D., Beltrán-Ávalos, C., (2023). Efectos de las redes sociales en el desempeño laboral de los empleados del sector cooperativista. 593 Digital Publisher CEIT, 8(1-1), 21-29 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1598>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

Las redes sociales han experimentado un cambio radical y las organizaciones se están integrando en sus procesos comerciales. La usabilidad puede variar en el lugar de trabajo debido a las restricciones empresariales. Esta investigación tiene como objetivo determinar si las redes sociales tienen influencia directa en el desempeño laboral de los empleados del sector cooperativista financiero de la provincia de Tungurahua. Se analizaron un total de 238 respuestas mediante el modelo estadístico de análisis factorial según el método cuantitativo-correlacional. Los hallazgos mostraron que el uso de las redes sociales está altamente correlacionado con el desempeño laboral de los empleados (KMO=94%). Los hallazgos demostraron que los empleados perciben a las redes sociales como una herramienta útil en el lugar de trabajo y tienen un fuerte efecto hacia el desempeño. Se concluye que, la alta dirección debería desarrollar políticas, procedimientos, reglas y regulaciones sobre la usabilidad de las redes sociales para alentarlos a usarlas con fines laborales en para obtener sus máximos beneficios en torno a la comunicación y gestión con el cliente interno y externo.

Palabras clave: Redes sociales; desempeño laboral; empleados; gestión del tiempo

ABSTRACT

Social media has undergone a sea change and organizations are integrating it into their business processes. Usability may vary in the workplace due to business constraints. This research aims to determine if social networks have a direct influence on the job performance of employees in the financial cooperative sector of the province of Tungurahua. A total of 238 responses were analyzed using the statistical model of factor analysis according to the quantitative-correlational method. The findings showed that the use of social networks is highly correlated with the job performance of employees (KMO=94%). The findings showed that employees perceive social networks as a useful tool in the workplace and have a strong effect on performance. It is concluded that senior management should develop policies, procedures, rules and regulations on the usability of social networks to encourage them to use them for work purposes in order to obtain their maximum benefits around communication and management with internal and external clients.

Key words: Social networks; job performance; employees; time management

Introducción

El presente trabajo trató sobre el efecto de las redes sociales en el desempeño laboral de los empleados. Las cooperativas se enfrentan día a día a los distintos cambios tecnológicos y a posibles efectos en el desempeño laboral, en este caso, el uso inadecuado de las redes sociales ha hecho factible el presente trabajo de investigación.

Una red social es un lugar en línea donde las personas con intereses comunes pueden intercambiar pensamientos, comentarios y opiniones. Constituye un nuevo mundo de la comunicación no remunerados creados por individuos o empresas. Por ende, las redes sociales han evolucionado la comunicación en la vida de las personas con su crecimiento explosivo y su aplicación generalizada (Alvarez Intriago, Agreda Fernández, & Cevallos Gamboa, 2018).

Los empleados del sector cooperativista reconocen la necesidad de la relación social en su lugar de trabajo, dando a conocer la necesidad de la implementación de plataformas internas, llamadas de redes sociales empresariales para así encaminar la actividad social (Salas, 2018). Es decir, es una red social que satisface necesidades de la organización y de los empleados; para que los usuarios pueden compartir pensamientos, fotos, actualizaciones y demás sin salir convirtiendo el entorno en una forma integral de vivir y de trabajar.

Las redes sociales empresariales son exclusivamente de uso laboral, únicamente es permitido el ingreso de la empresa y usuarios internos, igualmente esto trae grandes beneficios para las personas ya que el conocimiento que vienen de ellas es colectivo (Joel, 2021).

En la crisis sanitaria actual, trabajadores de varias entidades financieras se vieron obligados a transformar su manera de laborar, teniendo como opción clave el teletrabajo. Conjuntamente con redes y plataformas sociales se ha podido llevar a cabo esta digitalización laboral. En el Ecuador para el año 2020-2021 un 25% de los trabajadores afirmaron que trabajar desde su casa ha afectado parcialmente en su desempeño laboral. Sin embargo, un 35,5% de

colaboradores manifestaron que pueden realizar su trabajo a distancia a través de tecnologías digitales sin afectar su desenvolvimiento laboral (Joel, 2021). Esta investigación tiene como objetivo determinar si las redes sociales tienen influencia directa en el desempeño laboral de los empleados del sector cooperativista financiero de la provincia de Tungurahua.

Un estudio realizado en el año 2020 en la empresa Agromedina describió la adicción a las redes sociales en los colaboradores de su cadena comercializadora de agroquímicos, para dicho estudio se utilizó el método de inventario de intereses hacia las Redes Sociales (Villota, 2019). Por otro lado, se analizaron las variables del desempeño laboral teniendo como resultado y conclusiones que en cuanto a la adicción a las redes sociales los colaboradores mostraron un nivel bajo del 50%, moderado en un 40% y alto en un 10% y para el desempeño laboral los colaboradores muestran un nivel bajo de 10% moderado en un 17,5% y alto en un 72,5%.

En una investigación realizada en el año 2021 titulada *Impacto de las redes sociales en las empresas* se analizó variables como el desempeño laboral e influencia de las redes sociales (López, Aragón, Muñoz, Madrid, & Tornell, 2021). Se concluyó que, la red social Facebook proporciona un apartado únicamente para la información de las empresas, donde el cliente de una manera fácil y clara puede obtener la información que necesita. Por otro lado, dispone de una herramienta de estadística con la que se puede ir valorando y controlando reacciones del público que se llevan a cabo conociendo las opiniones que dan los clientes de la organización.

En un estudio realizado en el año 2017 titulado *Redes sociales y su impacto en el desempeño laboral* se analizó el impacto de las redes sociales y el efecto que causa en la psique de los trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron una entrevista semi-estructurada, la cual constaba de 10 ítems. Se identificaron cuanto tiempo permanecían conectados y como aquello afectaba al desempeño laboral (Sanín, 2014) Management of failure and Flexibility.

Redes Sociales

En cuanto a la aparición de las redes sociales, en la última década ha cambiado la forma en que se produce la comunicación tanto en el ámbito personal como en el laboral. Por ello, son cada vez más empresas a nivel global que buscan nuevas estrategias enfocadas en redes sociales. Por ende, es muy factible las posibilidades de establecer actividades sociales permitiendo compartir contenido sin limitaciones de tiempo ni de espacio (Acuña, 2009).

Actualmente, las redes sociales son herramientas eficaces y necesarias que permiten a las empresas alcanzar algunas metas tanto profesionales como de Recursos humanos. Enfocándonos en la utilidad de las redes sociales y medios digitales en las cooperativas y empresas podemos decir que las utilizan para hablar sobre historia de su creación, así como para compartir fotos de eventos importantes, artículos de blog y actualizaciones sobre servicios y/o productos de la empresa (Solís, 2019).

La utilidad de estos medios digitales es una manera práctica de hacer networking y construir relaciones laborales con socios e inversionistas que deseen unirse al grupo (Civitarese, Bühler, & Pertenencia, 2015). La utilización de las redes sociales ha sido una herramienta fundamental para que los empleados. Sin embargo, las empresas se han retrasado cuando se trata de saber cómo desempeñarse y aprovechar las nuevas tecnologías.

Las organizaciones están aumentando progresivamente el uso de las redes sociales para establecer relaciones con los empleados y otras partes interesadas. Así mismo, existen muchas aplicaciones de redes sociales disponibles que estas organizaciones utilizan para sus fines ocupacionales como Facebook, WhatsApp, Twitter, Skype y sitios para compartir fotos (Jung, Media, Capital, & Participation, 2012).

El uso de las redes sociales se clasifica de tres formas. En primer lugar, las personas utilizan las redes sociales para socializar y fortalecer las relaciones entre amigos, familiares

y colegas. El segundo es usar donde las personas usan las redes sociales para la necesidad afectiva de placer y experiencias emocionales. En tercer lugar, está el uso cognitivo, la forma en que uno usa las redes sociales es para satisfacer sus necesidades buscando libremente información y conocimiento. Al lado de ello, las redes sociales proporcionan una mejor manera para comprender cómo las personas desarrollan redes y comparten información entre sí (Armas, 2021).

Desempeño laboral

El desempeño laboral se puede definir como el *nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado*. El desempeño es la eficacia personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. Al momento de hablar de desempeño laboral se refiere a la calidad del servicio o del trabajo que realiza un empleado dentro de la organización teniendo muy en cuenta sus habilidades interpersonales que incide directamente en los resultados de la organización (Peralta, 2015).

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización desde diferentes episodios conductuales, está vinculado con la capacidad de los empleados de ser conscientes de los objetivos asignados, cumplir con las expectativas y alcanzar los objetivos o cumplir con un conjunto estándar de tareas para la organización (Jung et al., 2012).

Estudios realizados por Servan (2021) demostró que las dimensiones del desempeño laboral de los empleados son desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño creativo, desempeño de agilidad y eficacia. Aun así, el desempeño de tareas está directamente relacionado con los aspectos técnicos de la organización y apoya el núcleo de cualquier organización ejecutando sus procesos o manteniendo los servicios requeridos.

Hoy en día, reconocemos el desempeño laboral como status quo que los empleados necesitan al momento de realizan su trabajo.

Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión de tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de manera individual (Tari, 2000). Para ello se menciona los tipos de desempeño: a) el desempeño contextual son los patrones de comportamiento que apoyan el contexto psicológico y social en el que se realizan las actividades de la tarea; b) el desempeño adaptativo muestra cuán versátiles son los empleados para comprender y adaptarse a los cambios que tienen lugar en la organización. No obstante, el apoyo organizacional en el lugar de trabajo aumenta el compromiso organizacional, que tiende a incrementar el desempeño individual y colectivo de los empleados (Llanes, 2020).

Hipótesis de la investigación

H1: Las redes sociales tiene un efecto positivo en el desempeño laboral de los empleados.

H2: Las redes sociales crean vínculos de información más amplios entre los clientes y los empleados de la entidad financiera.

H3: La utilización de las redes sociales ha impactado el desempeño laboral.

Método

La investigación aplicó un enfoque cuantitativo, puesto que se evaluó la perspectiva de los empleados y el efecto que generan las redes sociales en su desempeño dentro del sector cooperativista financiero de la provincia de Tungurahua. Para ello se utilizó el método estadístico de análisis factorial para determinar los factores que influyen en dicho impacto. El estudio utilizó una encuesta estructurada mediante una escala de Likert de 5 puntos. La información se recopiló a través de formularios en Microsoft Forms. La primera parte del cuestionario obtuvo detalles sociodemográficos de las personas encuestadas, la segunda parte detalló el uso de las redes sociales en los empleados, la tercera parte explicó la gestión de tiempo del desempeño laboral, la cuarta parte

especificó su uso social y, por último, la quinta parte determinó el uso cognitivo de las redes sociales. Dichos factores fueron asociados según el alcance correlacional para la explicación de las causas problemáticas del estudio.

Los detalles sociodemográficos constaron de 5 preguntas tales como: género, estado civil, edad, escolaridad y designación profesional. Por otro lado, el ítem del uso de las redes sociales consistió en 10 preguntas, el ítem de gestión de tiempo de desempeño laboral presentó 15 preguntas, el ítem de uso social se clasificó en 5 preguntas y el ítem de uso cognitivo constó de 8 preguntas, sumando todas estas dio un total de 38 preguntas las cuales fueron calificadas con una escala del 1 al 5, siendo 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre.

Para el tamaño de la muestra se seleccionó a 238 colaboradores de distintas cooperativas financieras de la provincia de Tungurahua, de esta manera se buscó opiniones de socios, gerentes y supervisores para realizar el estudio. Se utilizó un método de muestro aleatorio simple para realizar la aplicación.

Tabla 1

Características demográficas de los encuestados

Variable	Descriptor	N	%
Género	Masculino	163	68
	Femenino	75	32
	Total	238	100
Estado civil	Casado	78	33
	Soltero	160	67
	Total	238	100
Edad	18–24	80	34
	25–34	95	40
	35–49	54	23
	50–65	9	4
	Total	238	100
Designación	Socio	127	53
	Gerente	43	18
	Supervisor	68	29
	Total	238	100
Calificación de Educación	Escuela secundaria	25	11
	Diplomado	135	57
	Solteros	65	27
	Maestros	238	100
	Total		

Resultados

Aplicación de análisis factorial para determinar los predictores del uso de las redes sociales

El análisis factorial confirmatorio (AFC) es la técnica multivariante más utilizada para evaluar la validez de una medida. Esto permitió al investigador establecer un modelo sobre los datos y para probar qué tan bien se ajusta el modelo. Las aplicaciones estadísticas proporcionan muchas estadísticas de bondad de ajuste, que determinan qué tan bien la matriz de varianzas-covarianzas implícita del modelo propuesto se corresponde con la matriz de varianzas-covarianzas observada. CFA permite modelar la varianza del error y probar el ajuste aceptable de la estructura del factor.

Para determinar si las construcciones de las redes sociales y el desempeño laboral se ajustan significativamente, se aplicaron análisis factoriales confirmatorios utilizando el software IBM SPSS Amos. Los criterios utilizados para evaluar la idoneidad de estos modelos fueron la significación de chi-cuadrado, el índice de chi-cuadrado con respecto al grado de libertad, RMSEA (error cuadrático medio de aproximación), AGFI (índice de bondad de ajuste ajustado) y GFI (índice de bondad de ajuste).

El modelo probó 2 componentes de la medida del uso de las redes sociales, consistente con los resultados de la EFA realizada utilizando el análisis de componentes principales. Se cargaron 7 ítems en el primer factor denominado utilidad; 3 elementos cargados en el segundo factor; facilidad de uso nombrada. El CFA para las redes sociales a escala se cumplió como modelo de ajuste (KMO= 0.9416; GI= 32; P= ,00; $X^2_2 = 2.915$, RMSEA = 0.089 GFI = 0.920, AGFI = 0.862, CFI = 0.970).

La validez de constructo se probó mediante pruebas convergentes y discriminantes. Para probar la validez de constructo se utilizaron las herramientas Gaskin Stat. Todos los factores cargados fueron triviales y aceptables. El valor de la varianza media extraída fue (AVE > 0,5) y el

valor de la fiabilidad compuesta también superó el punto de referencia (CR > 0,7). En la prueba de confiabilidad compuesta se observó que el valor de la varianza promedio extraída fue mayor que el valor del valor máximo compartido (AVE > MSV).

El modelo probó 3 factores en la medida del desempeño laboral, que era confiable con los resultados de la EFA realizada utilizando el análisis de componentes principales. En el modelo, 4 elementos cargaron el desempeño de la tarea, 3 elementos cargaron la gestión del tiempo y 3 elementos cargaron el desempeño contextual. El CFA sobre desempeño laboral sugirió modificaciones para agregar correlación de varianza de error entre los ítems de error 10 y 7. Los ítems 7, 8 y 16 fueron eliminados porque cargaban componentes por debajo de los valores umbral. Se concluyó que el modelo se ajustaba ($X^2 = 50.840$; $df = 31$; $p = 0.014$; $X^2/df = 1.640$, RMSEA = 0.056, GFI = 0.950, AGFI = 0.912).

El valor de la varianza media extraída fue (AVE > 0,5) y el valor de la fiabilidad compuesta superó el punto de referencia (CR > 0,6). La confiabilidad compuesta mostró que el valor de la varianza promedio extraída fue mayor que el valor del valor máximo compartido (AVE > MSV).

Tabla 2

Uso de análisis factorial exploratorio de redes sociales (n = 238)

Coefficiente KMO de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin = 0.94416	Aprox. Chi-cuadrado= 2082,532
	df (grado de libertad) = 45
Prueba de esfericidad Bartlett	Sig = 0,000

La tabla 3 del análisis factorial explicativo generó tres dimensiones para el uso de la escala del desempeño laboral de los empleados: gestión del tiempo, desempeño de tareas y desempeño contextual. El valor propio, las varianzas explicadas y los coeficientes de confiabilidad de los componentes se presentaron en la Tabla 3.

Tabla 3

Análisis factorial exploratorio del desempeño laboral de los empleados (n = 238).

Matriz de componentes rotados	Rendimiento de la gestión de tareas de tiempo	Desempeño contextual
Siempre planeo mi trabajo para completarlo a tiempo.	0.842	
Guardo en mi mente el objetivo que está relacionado con mi trabajo.	0.807	
Intento cumplir con los plazos en el trabajo, en cualquier caso.	0.657	
Mi trabajo requiere algo de lucha.	0.508	
Utilizo los recursos económicamente.	0.501	
Hago mi trabajo dentro de mi capacidad.	0.870	
Mi trabajo, lo estoy haciendo mejor que mis colegas.	0.791	
Estoy trabajando mucho.	0.724	
Soy maestro en mi trabajo.	0.668	
Puedo analizar la situación relacionada con el trabajo correctamente y avanzar en la dirección correcta.	0.667	
Tomo decisiones informadas sobre la tarea que se me asigna.	0.531	
Asumo responsabilidades adicionales más allá de mi propio trabajo.		0.729
Participo activamente en reuniones relacionadas con mi trabajo.		0.788
Mantengo actualizado los conocimientos y habilidades profesionales.		0.551
Encuentro soluciones creativas cuando me enfrento a problemas en mi trabajo.		0.585

Se utilizó el método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización de Kaiser. una. La rotación convergió en 6 iteraciones. Gestión del tiempo: valor propio= 5,663; % De varianza explicada= 20,791; a = 0,788 Rendimiento de la tarea: valor propio= 1,449; % De varianza explicada= 17,847; a= 0,706 Rendimiento contextual: valor propio= 1,301; % De varianza explicada= 16,290; a= 0,779 Varianza total explicada = 64,021%.

Covarianza

La covarianza es la cantidad en la que dos variables aleatorias diferentes cambian entre sí. La matriz de covarianza indica al investigador que utilice una regresión escalonada para determinar qué variable se puede eliminar del modelo para encontrar un modelo significativo con variables mínimas. La covarianza es un análisis significativo que es utilizado para minimizar la varianza del error y aumenta la solidez del modelo.

Tabla 4

Matriz de correlaciones entre dimensiones (n = 238)

Dimensiones	1	2	3	4	5
Utilidad	1				
Fácil de usar	0.544**	1			
Gestión del tiempo	0.110	0.114	1		
Desempeño de habilidades	0.224**	0.133	0.557**	1	
Contextual	0.234**	0,187	0.590**	0.514**	1

La tabla 4 reveló los resultados de la covarianza entre las variables. Se examinó el modelo de medidas y se basó principalmente en los datos. La correlación bivariada muestra que las variables se correlacionaron significativamente entre sí. En particular, el componente *utilidad* de las redes sociales estaba altamente correlacionado con el desempeño de la tarea y el desempeño contextual. El componente *facilidad de uso* de las redes sociales no tiene correlación con ningún componente del desempeño laboral del empleado.

Conclusiones

La investigación muestra la relación entre el uso de las redes sociales y el desempeño laboral de los empleados. Los resultados denotaron que existe una relación positiva entre el uso de las redes sociales y el desempeño laboral. Los empleados perciben las redes sociales como una herramienta útil en el lugar de trabajo y tienen un fuerte efecto en su desempeño. Se identificó que, la efectividad de las redes sociales está fuertemente correlacionada con el desempeño laboral de los empleados, especialmente con el desempeño

de las tareas y el desempeño contextual. Por lo tanto, se sugiere que la alta dirección debería desarrollar políticas, procedimientos, reglas y regulaciones sobre el uso de las redes sociales y alentarlos a usarlas con fines laborales en el lugar de trabajo para obtener sus máximos beneficios.

La investigación tiene ciertas limitaciones. La investigación se lleva a cabo en la provincia de Tungurahua. Se pueden realizar investigaciones similares en otras ciudades de la sierra, puesto que tienen comportamientos similares entre empleados. La investigación se centró únicamente en el uso de las redes sociales en las empresas con tecnologías de la información. La investigación futura se puede realizar en otros sectores, ya que conduciría a una mejor comprensión de las variables.

Este documento contribuye a la literatura y proporciona a los gerentes una idea sobre el uso de las redes sociales en las organizaciones. Los hallazgos han confirmado que existe un efecto positivo en el desempeño laboral de los empleados debido al uso de las redes sociales. El estudio analizó las dimensiones de vinculación del uso de las redes sociales con el desempeño laboral y encontró que las redes sociales pueden tener un efecto positivo en la rutina del empleado y en el desempeño laboral innovador.

Referencias bibliográficas

- Acuña Gurrola, M. del R., & Hernández-Pozo, M. del R. (2009). Reflections About Current Research on Social Support Networks for Elders. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 1(1), 69-79.
- Alvarez Intriago, V., Agreda Fernández, L., & Cevallos Gamboa, A. (2018). Análisis de la estrategia de marketing digital mediante herramientas de analítica web. *Investigatio*, 7(7), 81-97. <https://doi.org/10.31095/investigatio.2016.7.5>
- Civitaresi, M., Bühler, M., & Pertenencia, J. S. (*)(#). (2015). REDES SOCIALES. Transformación de realidades sociales: el papel protagónico de las redes, las asociaciones y los liderazgos y su impacto en la actividad económica. *VI Congreso Latinoamericano de Historia Económica (CLADHE)*, (Cladhe Vi), 1-20.
- Joel, R., & Armas, M. De. (2021). Comportamiento de la producción científica sobre el marketing digital indizada en la base de datos SCOPUS, en el período 2016-2019. *Revista Científica Bibliotecas anales de investigación*, 17(1), 27-39.
- Jung, N., Media, S., Capital, S., & Participation, P. (2012). Social Media Use for News and Individuals ' Social Capital , Civic Engagement and Political, 17, 319-336. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2012.01574.x>
- Llanes, R. (2020). Estrategia digital para fortalecer la gestión comercial de las cooperativas agropecuarias cubanas. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8(1), 33-44. Recuperado de <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/286>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Peralta, H. O. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas - Apurímac*, 2014.
- Salas, E., & Jaramillo, A. (2018). Estudio de los factores de éxito de la campaña de marketing político de Donald Trump. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Marzo, 1-28.
- Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Job Satisfaction: The Way between Psychological Growth and Job Performance in Industrial and Service Companies in Colombia. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-22. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp>

Servan, A., & Verástegui, L. (2021). Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 2(3), 51. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20192.625>

Solís, V., & Hidalgo, H. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en a sostenibilidad financiera de la PYMES Sector manufacturero de Manabí. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 59-69.

Tarí, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. (A. Candela, Ed.), *Publicaciones de la Universidad de Alicante* (Publicacio). Murcia: Compobell, S.L. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Villota, D., & Pacheco, G. (2019). *Uso de las redes sociales virtuales en la gestión de crisis corporativas. Caso de estudio: mr. Joy*. UNIVERSIDAD Universidad Tecnológica Equinoccial [tesis de maestría]. Quito, Ecuador.