

DOI: <https://doi.org/10.70577/cieninter.v4i3.122>

Relación Entre Calidad de Vida Laboral y Desempeño: En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) en Ecuador

Relationship between Quality of Work Life and Performance: At the National Telecommunications Corporation (CNT EP) in Ecuador

Clarence Alessio Asanza Guanoluisa¹

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

casanzag@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0007-2102-5038>

Jexi Pamela Plata Estrada²

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

jplatae@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0003-4859-1460>

Marcelo Geovanny Monge Garcia³

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

mmongeg@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-8602-3101>

Joyce Nicole Zambrano Rizzo⁴

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

jzambranor9@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-2148-4940>

Cómo citar

Asanza Guanoluisa, C. A., Plata Estrada, J. P., Monge Garcia, M. G., & Zambrano Rizzo, J. N. (2026). Relación Entre Calidad de Vida Laboral y Desempeño: En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) en Ecuador. *Ciencia Interdisciplinaria Internacional*, 4(3), 1080–1089. <https://doi.org/10.70577/cieninter.v4i3.122>

Fecha de recepción: 2026-08-13

Fecha de aceptación: 2026-08-27

Fecha de publicación: 2026-09-14

RESUMEN

La calidad de vida laboral en el trabajo (CVT) se ha establecido como un elemento clave para la eficacia y el rendimiento organizacional, particularmente en empresas públicas de telecomunicaciones dentro de economías emergentes, donde la efectividad operativa y la dedicación del personal son fundamentales (Yamuca et al., 2022). Este estudio se propuso analizar y relacionar la calidad de vida laboral con el rendimiento de los empleados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) en Ecuador, usando un enfoque que abarca múltiples aspectos que combinan las dimensiones tradicionales del ambiente laboral, el crecimiento humano y la seguridad laboral, junto con dos nuevas dimensiones: la innovación tecnológica institucional y la situación económica (Samson et al., 2024; Saravia et al., 2026). La investigación se fundamentó en un método cuantitativo de carácter descriptivo-correlacional, aplicando un cuestionario estructurado a una muestra representativa de 383 empleados de la organización en todo el país (Morales et al., 2021). Los hallazgos principales muestran percepciones que van de moderadas a altas en ambas variables (con medias superiores a 4,8 sobre un total de 6), observándose correlaciones positivas y estadísticamente relevantes que establecen una conexión directa entre el bienestar laboral y el rendimiento en las tareas, siendo el desarrollo profesional ($t = -3.299, p = 0.001$) y el ambiente organizacional ($t = -3.083, p = 0.002$) los factores más influyentes (Montero et al., 2023; Armijos et al., 2023). La innovación tecnológica demostró una asociación moderada, aunque significativa ($t = -2.133, p = 0.034$) (Díaz & Murcia, 2023). Se llega a la conclusión de que la gestión del rendimiento en el sector público requiere un enfoque contextualizado que priorice el bienestar humano, recomendando al CNT EP mejorar las condiciones ergonómicas y el desarrollo integral como parte de una estrategia prioritaria para aumentar la eficacia institucional (Perez et al., 2022).

Palabras clave: Calidad de vida laboral, desempeño laboral, CNT EP, sector público, análisis correlacional, innovación tecnológica, satisfacción laboral, Ecuador.

ABSTRACT

Quality of work life at work (QOL) has been established as a key element for organizational effectiveness and performance, particularly in public telecommunications companies within emerging economies, where operational effectiveness and staff dedication are fundamental (Yamuca et al., 2022). This study set out to analyze and relate quality of work life to employee performance at the National Telecommunications Corporation (CNT EP) in Ecuador, using an approach that encompasses multiple aspects that combine the traditional dimensions of the work environment, human growth, and job security, along with two new dimensions: institutional technological innovation and economic situation (Samson et al., 2024; Saravia et al., 2026). The research was based on a quantitative descriptive-correlational method, applying a structured questionnaire to a representative sample of 383 employees of the organization throughout the country (Morales et al., 2021). The main findings show moderate to high perceptions in both variables (with means greater than 4.8 out of a total of 6), with positive and statistically relevant correlations that establish a direct connection between workplace well-being and task performance, with professional development ($t=-3.299, p=0.001$) and organizational environment ($t=-3.083, p=0.002$) being the most influential factors (Montero et al., 2023; Armijos et al., 2023). Technological innovation demonstrated a moderate, although significant association ($t=-2.133, p=0.034$) (Díaz & Murcia, 2023). It is concluded that performance management in the public sector requires a contextualized approach that prioritizes human well-being, recommending to the CNT EP to improve ergonomic conditions and comprehensive development as part of a priority strategy to increase institutional effectiveness (Perez et al., 2022).

Keywords: Quality of work life, work performance, CNT EP, public sector, correlational analysis, technological innovation, job satisfaction, Ecuador.

INTRODUCCIÓN

El contexto global y la importancia de la calidad de vida laboral y el desempeño

En el contexto organizacional actual, marcado por la necesidad constante de ser eficientes, la rápida transformación digital y la competencia intensa en el mercado, la calidad de vida laboral ha pasado de ser un extra a ser un factor crucial para el rendimiento de las instituciones (López et al., 2024). A diferencia de los indicadores tradicionales, que se analizan mediante criterios totalmente numéricos, el rendimiento en las empresas de servicios públicos estratégicos presenta aspectos complejos que están relacionados con el bienestar del recurso humano, la motivación interna y la compatibilidad con los objetivos del gobierno (Parasuraman et al., 1985).

Desde un enfoque teórico, la investigación ha avanzado de enfoques que solo se centraban en la productividad hacia modelos que consideran el bienestar físico, mental y social de los empleados junto con su desempeño laboral (Arlí et al., 2024). En medio de estas teorías, los modelos de gestión del personal consideran la calidad de vida laboral como un elemento integral que afecta directamente a la reducción de ausencias, la baja de la rotación de personal y la mejora en la calidad de los servicios públicos ofrecidos (Amay et al., 2023).

2. Presentación del caso de estudio: Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP)

La selección de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) como objeto de estudio para este trabajo se basa en su papel como entidad pública clave en Ecuador, responsable de proporcionar servicios de telecomunicaciones en todo el país. Las entidades

públicas enfrentan el reto de alcanzar objetivos de eficiencia y rentabilidad social mientras se adhieren a regulaciones estrictas del sector público, lo que genera presiones específicas sobre sus empleados y afecta directamente su calidad de vida laboral y su rendimiento (Burgos et al., 2025).

CNT EP dispone de un personal diverso a lo largo del territorio nacional, organizando sus operaciones entre las áreas administrativas, técnicas y de atención a los usuarios. El ambiente organizacional dentro de la entidad se ve influenciado por procesos de modernización tecnológica, reorganizaciones administrativas y la necesidad continua de ajustarse a los estándares de un mercado de telecomunicaciones muy ágil (Yamuca et al., 2022). Esta situación deja una huella particular en las percepciones de los empleados, quienes deben hacer frente a elevados requerimientos de productividad en un entorno regulado.

A pesar de las presiones inherentes, la entidad comparte características similares con otras organizaciones del sector público que justifican un estudio exhaustivo de la calidad de vida laboral y su efecto en el rendimiento. La sensación de seguridad en el empleo, sumada a los desafíos que presenta la carga operativa y la transformación digital, convierte a CNT EP en un contexto adecuado para investigar cómo las condiciones laborales influyen en el desempeño tanto individual como grupo (Díaz & Murcia, 2023).

El propósito principal de este artículo es analizar y relacionar la calidad de vida laboral que perciben los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) en Ecuador con su rendimiento, a través de la evaluación de las dimensiones organizacionales, psicosociales técnicas que afectan la productividad de la institución.

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio actual se sitúa dentro del enfoque positivista, utilizando un método cuantitativo con características descriptivas y correlacionales (Morales et al., 2021). El diseño es no experimental, dado que las variables analizadas no fueron manipuladas intencionalmente y la información fue recogida en un solo instante, lo que facilita obtener una visión del estado presente de la calidad de vida laboral y su vínculo con el rendimiento en la organización, sin alterar el entorno observado (Castrillo, 2024).

Población y muestra

El grupo de estudio estuvo compuesto por empleados y personal de la Corporación Nacional de

Telecomunicaciones (CNT EP) con diferentes tipos de contratos laborales a nivel nacional. De manera específica, la población de interés se integró por:

- **CNT EP(Ecuador):** Empleados en la compañía que desempeñan funciones en sectores técnicos, administrativos y de servicio al cliente. El número global de empleados en activo alcanza a 3800 personas en todo el país, de acuerdo con los registros institucionales disponibles durante el estudio.

Para calcular el tamaño de la muestra que sea representativa, se utilizó la fórmula estadística correspondiente a poblaciones limitadas (Díaz et al., 2026):

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(n-1) + Z^2pq}$$

Donde: $N = 3800$ (población total de empleados), $Z = 1.96$ (nivel de confianza del 95%), $p = 0.5$ (probabilidad de ocurrencia), $q = 0.5$ (probabilidad de no ocurrencia), y $e = 0.05$ (margen de error del 5%).

Se calculó una muestra preliminar, y al final se determinó un total de 383 participantes activos para asegurar la solidez estadística y la representatividad de la investigación

Tabla 1:

Estadística de la población y muestra del estudio

Detalle	Población	Muestra
CNT EP – Zona 1 y 2 (Norte y Centro)	1140	115
CNT EP – Zona 8 y 5 (Guayas y Litoral)	1520	153
CNT EP – Zona 6 y 7 (Austro y Sur)	1140	115
Total	3800	383

Nota: La Tabla 1 muestra cómo se distribuye tanto la población como la muestra del análisis en las diversas zonas de la CNT EP en Ecuador (Monge et al., 2025). El número total de colaboradores es de 3800, de los cuales se ha elegido una muestra representativa de 383 empleados.

Técnica e instrumento de recolección de datos

Se utilizó un cuestionario como método para recopilar información, empleando un formulario organizado de 24 preguntas relacionadas con los aspectos de la calidad de vida laboral y el rendimiento analizados en la investigación. Las contestaciones se midieron utilizando una escala de Likert de 6 niveles, lo que permitió cuantificar la percepción de los trabajadores de la CNT EP.

Procedimiento y procesamiento de la información

Las encuestas se llevaron a cabo tanto en formato digital como en persona con los empleados de la organización, asegurando el consentimiento informado y un alto grado de confidencialidad en el manejo de la información. Una vez se obtuvo la información, se realizó la codificación, depuración y estructuración de la base de datos para reducir posibles errores o discrepancias.

El análisis estadístico se efectuó utilizando los programas SPSS Statistics y Jamovi. Se determinaron medidas de tendencia central y variabilidad (promedios y desviaciones estándar) para describir la percepción de las variables. Además, se aplicó la prueba t para muestras independientes y se realizaron análisis de correlación para verificar las hipótesis propuestas con un nivel de significancia de $p < 0.05$ (Ortega et al., 2021; González & Reyes, 2024).

Variables y dimensiones de análisis

El análisis examinó la calidad de la vida laboral y el rendimiento desde un enfoque amplio, teniendo en cuenta seis aspectos esenciales:

- **Ambiente organizativo:** impresión del espacio laboral, interacciones entre personas y estilo de liderazgo (Pérez et al., 2021).
- **Progreso profesional:** alternativas de formación, ascenso y esquemas de carrera dentro de la organización (Montero et al., 2023).
- **Salud y seguridad en el trabajo:** condiciones de ergonomía, estrategias de prevención y normativas de seguridad en el ambiente laboral (Perez et al., 2022).
- **Compensación y ventajas:** percepción de equidad salarial y beneficios adicionales (Armijos et al., 2023).
- **Rendimiento en el trabajo:** logro de objetivos, eficacia en las operaciones y calidad en la realización de tareas (Saravia et al., 2026).
- **Adopción tecnológica en la institución:** grado de implementación de herramientas digitales que facilitan la labor diaria (Samson et al., 2024).

Estadística descriptiva y confiabilidad

Para el análisis de los datos de la escala Likert, se emplearon promedios y desviación típicas. La fiabilidad interna de la herramienta fue analizada a través del coeficiente Alfa de Cronbach y el Omega de McDonald, considerando como umbral aceptable un valor mayor a 0,70 (Ventura & Peña, 2021; Roco et al., 2024).

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right)$$

Donde: α = coeficiente Alfa de Cronbach, k = número de ítems, σ_i^2 = varianza del ítem i , σ_T^2 = varianza total del instrumento.

Prueba de Correlación de Pearson

Para evaluar la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño, se utilizó el coeficiente de correlación r de Pearson:

$$r = \frac{\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{\sum(X - \bar{X})^2 \sum(Y - \bar{Y})^2}}$$

Donde X representa la calidad de vida laboral e Y el desempeño laboral.

RESULTADOS

Con el fin de examinar la configuración de la conexión entre el bienestar laboral y el rendimiento en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP), a continuación, se muestran los hallazgos surgidos del tratamiento estadístico de la información recopilada. En una fase inicial, se presentan los resultados del análisis descriptivo y la verificación de la fiabilidad del dispositivo. Luego, se abordan las pruebas de idoneidad y el comportamiento de las dimensiones analizadas. Para concluir, se describe la relación de asociación detectada mediante el análisis estadístico inferencial.

Análisis descriptivo y confiabilidad del instrumento

Los datos descriptivos generales de la muestra ($N = 383$) indicaron opiniones positivas, con promedios que fluctuaron entre 4,82 (innovación tecnológica en la institución) y 5,83 (ambiente organizacional), sobre un tope de 6 puntos (Zeithaml., 1993). Las medianas alcanzaron un puntaje de 6 en cuatro de las seis áreas evaluadas, lo que sugiere altas valoraciones por parte del personal. La desviación estándar mostró una variabilidad moderada, que situó entre 0.85 y 1.09, como se puede ver en la Tabla 2 (Zeithaml., 2002).

Tabla 2:

Estadísticas de las dimensiones de calidad de vida laboral y desempeño

Detalle	Clima organizacional	Desarrollo profesional	Seguridad y salud	Remuneración y beneficios	Desempeño laboral	Innovación tecnológica
Media	5.38	4.95	5.12	4.89	5.24	4.82
Mediana	6,00	5.00	6.00	5.00	6.00	5,00
Des. Est.	0.89	1.04	0.95	1.09	0.91	0.98
Mínimo	1	1	1	1	1	1
Máximo	6	6	6	6	6	6

Nota: 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ligeramente en desacuerdo, 4 = Ligeramente de acuerdo, 5 = De acuerdo, 6 = Totalmente de acuerdo.

Los resultados de la evaluación indica que se utiliza toda su extensión. El aspecto que recibió la mejor puntuación fue el entorno laboral, mientras que la tecnología

innovadora y la compensación mostraron los mayores espacios de mejora.

Tabla 3:
Estadísticas de fiabilidad del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad	Resultado	N de elementos
Alfa de Cronbach	0.918	383
Omega de McDonald	0.931	383

Para asegurar la eficacia del cuestionario, se evaluó la coherencia interna. El coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.928 y el Omega de McDonald fue de 0.931, superando el umbral sugerido de 0.70 (Zamora et al., 2024), lo que valida una notable consistencia en la evaluación del constructo (Viña, 2025).

Análisis inferencial y de correlación

La implementación de análisis estadísticos mostró conexiones que son significativas desde el punto de vista estadístico entre las áreas de la calidad de vida laboral y

el rendimiento de los empleados de la CNT EP ($p < 0.05$) (Ortega et al., 2021).

El avance en la carrera profesional mostró la conexión más destacada con el rendimiento, lo que indica que las posibilidades de desarrollo impactan de forma directa en la efectividad operativa. El ambiente laboral se evidenció como un elemento clave para sostener niveles elevados de productividad (Maidana & del Rosario, 2009).

Tabla 4:
Pruebas estadística de relación y análisis de varianza.

Detalle	Prueba de Levene de igualdad de varianzas (F)	Sig. (Levene)	Estadístico t	gl	Sig. (bilateral)
Clima organizacional	16.420	0.000	-3.083	381	0.002
Desarrollo profesional	28.150	0.000	-3.299	381	0.001
Seguridad y salud ocupacional	24.110	0.000	-2.568	381	0.011
Remuneración y beneficios	19.80	0.000	-2.745	381	0.006
Innovación tecnológica	8.920	0.003	-2.133	381	0.034

Nota: Elaboración propia a partir del procesamiento en Jamovi y SPSS (González & Reyes, 2024)

La Tabla 4 resume los hallazgos del análisis inferencial realizado sobre las dimensiones de la calidad de vida laboral y su efecto en el desempeño de los empleados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT

EP). Antes de llevar a cabo la comparación de medias, se examinó la premisa de la homogeneidad de varianzas utilizando la prueba Levene, cuyos valores F y niveles de significancia (Sig. <0.05) señalaron la necesidad de aplicar

la corrección de Welch en aquellas dimensiones donde las varianzas eran desiguales, asegurando la solidez de la

DISCUSIÓN

Las evaluaciones favorablemente globales observadas en la CNT EP, con promedios superiores a 4.8 sobre 6, son coherentes con investigaciones previas realizadas en el ámbito público latinoamericano. Estudios similares han documentado promedios análogos en organismos del estado, atribuyendo esta inclinación a la estabilidad en el empleo y a interacciones amistosas dentro de las instituciones. De forma similar, se ha evidenciado que los trabajadores mantienen una percepción positiva de su calidad de vida cuando sienten un apoyo institucional persistente. No obstante, la concentración de altas calificaciones sugiere la existencia de factores de estabilidad característicos del sector público que influyen en las expectativas de los empleados.

La correlación confirmada entre el crecimiento profesional ($t = -3.299, p = 0.001$) y el desempeño respalda lo señalado en la literatura acerca de la gestión del talento humano, donde la capacitación continua se establece como un elemento esencial para la eficacia. Contar con trayectorias profesionales bien definidas se traduce en un aumento en la productividad operativa, un aspecto que múltiples autores han respaldado en el estudio de organizaciones de servicios. Además, la relevancia del ambiente laboral ($t = 3.083, p = 0.002$) coincide con investigaciones que demuestran que un liderazgo inclusivo disminuye la presión laboral y mejora los resultados organizacionales.

La salud y seguridad en el trabajo ($t = -2.568, p = 0.011$) y los salarios ($t = -2.745, p = 0.006$) mostraron un impacto moderado pero esencial para la retención del personal y la disminución del agotamiento laboral en

prueba *t* de Studente para muestras independientes con 381 grados de libertad ($gl = 381$).

entornos de alta demanda técnica. Por otro lado, la innovación en tecnología presentó la relación más fuerte ($t = -2.133, p = 0.034$), lo cual valida que la incorporación de herramientas digitales avanzadas predice mejoras notables en el rendimiento, únicamente cuando se complementa con una capacitación técnica adecuada, contrastando con el rezago operativo que a veces enfrentan las instituciones públicas respecto al sector privado.

CONCLUSIONES

El estudio analizó la relación existente entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) en Ecuador. Para ello, se consideraron dimensiones tradicionales del bienestar laboral, junto con aspectos actuales relacionados con la incorporación de nuevas tecnologías y las condiciones socioeconómicas del entorno (Wolanski et al., 2022; Mayorga et al., 2025).

Los resultados obtenidos muestran una relación positiva y estadísticamente significativa entre el bienestar de los trabajadores y el desempeño de la institución. Entre los factores que presentan mayor influencia sobre la productividad se encuentran las oportunidades de crecimiento profesional y un adecuado clima organizacional, debido a su incidencia en la motivación y el rendimiento de los colaboradores (Montero et al., 2023; Armijos et al., 2023).

Asimismo, se determina que la gestión del talento humano en empresas públicas de carácter estratégico debe abordarse de manera integral. Esto implica garantizar condiciones apropiadas de seguridad y ergonomía, pero también fortalecer las oportunidades de desarrollo profesional, los planes de carrera y la

formación en nuevas tecnologías, de acuerdo con las necesidades actuales de la organización (Perez et al., 2022; Saravia et al., 2026).

En el caso de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP), resulta conveniente fortalecer los programas permanentes de capacitación, generar mayores oportunidades de crecimiento profesional y mejorar el ambiente laboral mediante mecanismos de comunicación más eficientes. Estas acciones contribuirían a fortalecer el desempeño de los colaboradores y, a su vez, mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de telecomunicaciones que la institución brinda a nivel nacional (Arlí et al., 2024; López et al., 2024).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amay, D. V. Q., Castro, M. J. B., Garófalo, M. F. M., y Rodríguez, S. I. F. (2023). Calidad del servicio de alimentos y satisfacción del cliente. *CIENCIAMATRIA*, 9(1), 278-302.
- Arlí, D., van Esch, P., y Weaven, S. (2024). The impact of SERVQUAL on consumers' satisfaction, loyalty, and intention to use online food delivery services. *Journal of Promotion Management*, 30(7), 1159-1188.
- Armijos, D. Y. R., Huamán, A. M. A., y Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65-77.
- Burgos, J. C. V., Perdomo, G. R. Á., León, R. P. P., y Navarrete, R. A. T. (2025). Análisis de sostenibilidad y resiliencia económica en pequeños agricultores de Quevedo, Los Ríos, Ecuador. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 7(3), 100-106.
- Castrillo, C. J. H. (2024). Paradigma positivista. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 12(24), 29-32.
- Díaz, A. I. S., y Murcia, A. R. S. (2023). Toma de decisiones en escenarios complejos del e-commerce. *Anuario de Investigación Formativa en Contextos Globales*.
- Díaz, J. A. M., García, A. R. Y., Domínguez, E. M. O., Pérez, F. S., y García, G. E. D. (2026). Desarrollo Metodológico de un Instrumento de Recolección de información Validado por Prueba de Nivel de Confianza Alfa de Cronbach. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 10(2), 7578-7585.
- Garzón, J. B. L., Diaz, G. D.-B., Campuzano-Vásquez, J. A., y Uriguen-Aguirre, P. A. (2024). Mínimos Cuadrados Parciales y su aplicación en la identificación de competitividad en empresas exportadoras de banano de la ciudad de Machala año 2023. *Portal de la Ciencia*, 5(3), 221-243.
- González, N. H., y Reyes, A. G. (2024). Prueba de hipótesis en R: Prueba t de Student y prueba de Wilcoxon. *Opuntia Brava*, 16(3), 408.
- López, J. E. P., Gómez Suárez, N. F., Poveda, J. E. L., de Proyectos, G., y del Talento, G. (2024). Modelos empresariales disruptivos y. *Economía y Sociedad*, 4(1), 35-47.
- Monge, M. G.-G., Vera-Valdiviezo, N. A., Mora-Carpio, W. T., y Guidek, R. C. (2025). Calidad del servicio del sector comercial: Una revisión sistemática de la literatura a través del método PRISMA. *Código Científico Revista De Investigación*, 6(E2), 124-140.
- Montero, J. H. D., Martínez, B. M. S., y Yovera, A. J. G. (2023). Capacidad de respuesta y satisfacción del

- cliente en un restaurante de comida rápida, Lima. *Horizonte empresarial*, 10(2), 45-57.
- Morales, A. J., Fajardo-Ramos, E., López-Rincón, F. J., Ugarte-Esquivel, A., Trujillo-León, Y. I., y Rodríguez-Mejía, L. E. (2021). Percepción de las relaciones familiares y nivel de resiliencia en el adulto mayor: un estudio descriptivo-comparativo. *Gerokomos*, 32(2), 96-100.
- Morzilli, M. (2021). Entre la quinta y la escuela, una bifurcación en la "escalera boliviana": Trayectorias escolares y socio-productivas de jóvenes de familias migrantes bolivianas del periurbano hortícola platense (2011-2017).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Pérez, K. V., Torres, M. C., y Xul, G. d. I. Á. G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 219-232.
- Perez, W. E. B., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., y del Carmen Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088.
- Reinoso, C. D. T., y Ludeña, K. L. B. QUEVEDO-LOS RÍOS-ECUADOR.
- Roco, Á. V., Aguilera-Eguía, R., y Olguin-Barraza, M. (2024). Ventajas del uso del coeficiente de omega de McDonald frente al alfa de Cronbach. *Nutrición Hospitalaria*, 41(1), 262-263.
- Samson, C. L. W., Cibils, M. I., y Chung, C. K. K. (2024). Innovación y expansión comercial de una empresa dedicada a la comercialización de pólizas de seguro en Paraguay. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativas*, 3(2), 69-75.
- Santamaría, J. J. R. (2024). Influencia de la cultura organizacional y liderazgo en la adaptación del entorno digital en el rubro retail en Lima Metropolitana. *Colegio De Psicólogos del Perú*, 75.
- Saravia, J. A. O., Rodríguez, C. G. A., Huanaco, F. C., y Manrique, L. K. E. (2026). Gestión de la calidad en empresas del sector comercial: una revisión sistemática 2020-2025. *Revista InveCom*, 6(3), 1-10.
- Ventura, J. L., y Peña, B. N. C. (2021). El mundo no debería girar alrededor del alfa de Cronbach $\geq ,70$. *Adicciones*, 33(4), 369-372.
- Viña, N. A. P. (2025). Evolución de la industria turística del Ecuador 1930-2018.
- Yamuca, J. L. B., Indio, C. M. F., Ganchozo, N. Y. S., y Miranda, E. E. T. (2022). Análisis de los principales indicadores del mercado laboral y las ramas de ocupación en el Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 903-924.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., y Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*, 21(1), 1-12.