



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD  
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:**

---

**LA MEMORIA DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA TEXTIL  
BOHO DE LA CIUDAD DE AMBATO**

---

Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Investigación Cuantitativa Descriptiva

**Autora**

Mariela Johanna Ortiz Teneta

**Tutor**

Psi. Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez, Mg

**AMBATO – ECUADOR  
2019**



**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Mariela Johanna Ortiz Teneta, declaro ser autora del Trabajo de Titulación con el nombre “LA MEMORIA DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA TEXTIL BOHO DE LA CIUDAD DE AMBATO”, como requisito para optar al grado de Psicóloga General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 02 días del mes de diciembre del 2019, firmo conforme:

Autor: Mariela Johanna Ortiz Teneta

Firma: 

Número de Cédula: 180496101-7

Dirección: Ambato, Parroquia Atahualpa

Correo Electrónico: marielj\_ortiz@hotmail.com

Teléfono: 0998292020

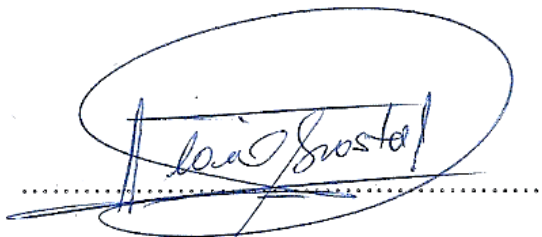
## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “LA MEMORIA DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA TEXTIL BOHO DE LA CIUDAD DE AMBATO” presentado por Mariela Johanna Ortiz Teneta, para optar por el Título de Psicólogo General.

### CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 02 de diciembre del 2019.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to be "Paul Bladimir Acosta Pérez". Below the signature is a horizontal dotted line.

Psi. Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir

1803406204

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 02 de diciembre del 2019.

.....  
MARIELA ORTIZ  
.....

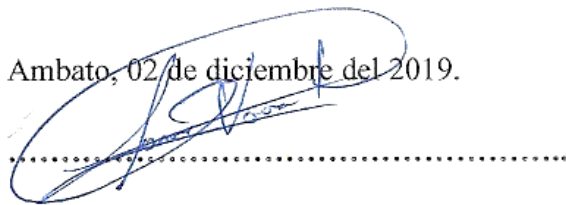
Mariela Johanna Ortiz Teneta

CC: 180496101-7

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “LA MEMORIA DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA TEXTIL BOHO DE LA CIUDAD DE AMBATO”, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 02 de diciembre del 2019.



Ps. CI. Mónica Maribel Vasco Álvarez, Mg.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ps. CI. Ana Carolina Márquez Altamirano, Mg.  
VOCAL



Ps. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo, Mg.  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser inspiración y fuerza para continuar en cada paso y obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

Sin duda alguna a mi maravillosa hija Danna, por convertirme en una mejor persona y ser la esperanza y motivo de mis luchas diarias.

Y a toda mi familia que siempre está unida cuando más la necesito y son lo máspreciado que tengo.

## **AGRADECIMIENTO**

Infinitas gracias doy a Dios por bendecir mi vida, y darme unos padres que me han guiado a lo largo de mi existencia, han sido apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias Danna por ser la principal promotora de mis sueños, por creer, confiar en mí y sobre todo por tu paciencia al no tenerme a tu lado todos los días y saber comprenderme. Por hacerme desear no querer a ninguna otra persona cuando estás tú, por ser la hija más bonita e inteligente que una mamá tiene.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	ii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA .....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii

### CAPÍTULO I

EL PROBLEMA .....	1
Antecedentes .....	6
Fundamentación Epistemológica .....	7
Fundamentación Psicológica.....	8
Justificación .....	9
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos .....	11
Marco Conceptual .....	12

### CAPÍTULO II

Metodología .....	33
Población y muestra .....	35
Instrumentos.....	36

### CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	41
Verificación de hipótesis.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
Conclusiones .....	51
Recomendaciones.....	52

Discusión.....	52
----------------	----

## CAPÍTULO V

PROPUESTA.....	54
----------------	----

Tema.....	54
-----------	----

Justificación .....	54
---------------------	----

Objetivos .....	58
-----------------	----

Estructura técnica de la propuesta.....	58
---	----

Plan Operativo (Desglose De Actividades) .....	61
--	----

BIBLIOGRAFÍA .....	101
--------------------	-----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la muestra .....	36
Tabla 2. Baremo del Neuropsi .....	37
Tabla 3. Baremos del COMPETEA.....	40
Tabla 5. Niveles de memoria .....	41
Tabla 6. Puntuaciones totales: Desempeño Laboral .....	42
Tabla 7. Área Intrapersonal .....	43
Tabla 8. Área Interpersonal .....	44
Tabla 9. Área de Desarrollo de Tareas.....	45
Tabla 10. Área del Entorno.....	46
Tabla 11. Área Gerencial.....	47
Tabla 12. Resultados del cálculo de las frecuencias observadas y esperadas.....	48
Tabla 13. Resultados del cálculo de los grados de libertad .....	49
Tabla 14. Resultados del cálculo Chi Cuadrado y Valor Crítico .....	49
Tabla 14. Diseño Técnico De La Propuesta .....	61
Tabla 15. Planificación Taller I.....	64
Tabla 16. Planificación de Taller II .....	67
Tabla 17. Planificación de Taller III.....	71
Tabla 18. Planificación de Taller IV.....	75
Tabla 19. Planificación de Taller V .....	79
Tabla 20. Planificación de Taller VI.....	83
Tabla 21. Ejemplo Matriz DAFO .....	84
Tabla 22. Planificación de Taller VII.....	85
Tabla 23. Planificación de Taller VIII .....	89
Tabla 24. Planificación de Taller IX.....	93
Tabla 25. Planificación de Taller X.....	97

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Niveles de Memoria.....	41
Gráfico 2: Puntuaciones Totales Desempeño Laboral.....	42
Gráfico 3: Área Intrapersonal.....	43
Gráfico 4: Área Interpersonal.....	44
Gráfico 5: Área de Desarrollo de Tareas.....	45
Gráfico 6: Área del Entorno.....	46
Gráfico 7: Área Gerencial.....	47
Gráfico 8: Ejemplo de persona facilitando actividad.....	81
Gráfico 9: Personas interactuando.....	87
Gráfico 10: Ejemplo de rompecabezas para armar.....	91
Gráfico 11: Modelo de Pirámide de Valores.....	95
Gráfico 12: Imagen de portada de libro sobre habilidades gerenciales.....	99

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y  
DE LA SALUD  
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:** LA MEMORIA DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA  
EMPRESA TEXTIL BOHO DE LA CIUDAD DE AMBATO

**AUTORA:** Mariela Johanna Ortiz Teneta

**TUTOR:** Psi. Ind. Acosta Pérez Paúl Bladimir, Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación se enfoca en la memoria de trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal operativo de la empresa textil Boho de la ciudad de Ambato. El objetivo general es conocer la influencia de la memoria en el desempeño laboral de la empresa. Los objetivos específicos orientaron el estudio a determinar el nivel de desarrollo de la memoria, la evaluación del desempeño laboral y el diseño de la propuesta de intervención. La metodología se enmarcó en el enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal. Además, se incluyó elementos cualitativos usando la descripción detallada de los eventos. La población estuvo representada por 30 trabajadores. Para la recolección de información se utilizó dos instrumentos psicológicos, el Neuropsi que es un reactivo de evaluación neuropsicológica, y el COMPETEA, que mide el desempeño laboral. Los resultados obtenidos demostraron un nivel de memoria moderado de los trabajadores. El desempeño laboral, se midió con el test COMPETEA el cual indicó un funcionamiento deficiente, por debajo de lo esperado. Finalmente, se evidenció una relación estadísticamente positiva entre las variables, por lo que se concluye que los déficits en el desempeño laboral pueden asociarse a falencias en los procesos cognitivos, especialmente a la memoria. En consecuencia, se diseñó una propuesta cuyo objetivo principal es desarrollar actividades que fortalezcan la Memoria de Trabajo (MT) y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Boho. Se diseñaron 10 sesiones de trabajo cinco dirigidas al fortalecimiento de los tipos de memoria inherentes a la memoria de trabajo y cinco orientadas al fortalecimiento de las competencias que forman parte del desempeño laboral. Las actividades se fundamentaron en propuestas previamente validadas por especialistas en el área quienes plantean la disminución en los déficits a nivel de memoria.

**DESCRIPTORES:** Memoria de trabajo, personal operativo, desempeño laboral, empresa.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y  
DE LA SALUD  
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**THEME:** THE WORKING MEMORY AND ITS INFLUENCE IN THE WORK PERFORMANCE OF THE OPERATIONAL STAFF OF THE BOHO TEXTILE COMPANY OF THE CITY OF AMBATO

**AUTHOR:** Mariela Johana Ortiz Teneta

**TUTOR:** Psi. Ind. Acosta Pérez Paúl Bladimir, Mg

**ABSTRACT**

This research focuses on working memory and its influence on the work performance of the operational staff of the Boho textile company in the city of Ambato. The general objective is to know the influence of memory on the work performance of the company. The specific objectives guided the study to determine the level of memory development, the evaluation of work performance and the design of the intervention proposal. The methodology was framed in the quantitative, correlational, non-experimental and transversal approach. In addition, qualitative elements are included using the specific description of the events. The population was represented by 30 workers. For the collection of information two psychological instruments are used, Neuropsi which is a neuropsychological evaluation reagent, and COMPETEA, which measures work performance. The results demonstrated a moderate level of memory of the workers. Work performance was measured with the COMPETEA test which specified a poor performance, below expectations. Finally, there is a statistically positive relationship between the variables, so it is concluded that deficits in work performance can be associated with deficiencies in cognitive processes, especially memory. Consequently, a proposal was designed whose main objective is to develop activities that strengthen the Working Memory (MT) and work performance of Boho employees. Ten work sessions were designed, five aimed at strengthening the types of memory inherent in working memory and five aimed at strengthening the skills that are part of work performance. The activities were based on proposals previously validated by specialists in the area who propose the decrease in deficits at the memory level.

**DESCRIPTORS:** Working memory, operational personnel, work performance, company.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como finalidad conocer la influencia de la memoria de trabajo sobre el desempeño laboral del personal operativo de la empresa textil BOHO, se consideró las variables del funcionamiento cognitivo como determinantes en los entornos organizacionales debido a que intervienen de forma directa en el rendimiento de los trabajadores y por ende en el cumplimiento de las metas y objetivos. El presente informe de investigación ha desarrollado cinco capítulos, los cuales se describen a continuación.

El Capítulo I contiene la descripción del problema que se desea investigar, además se expone el tema directamente relacionado con la memoria de trabajo como variable influyente sobre el desempeño laboral, siendo este el sustento del desarrollo del proyecto de investigación. En el Capítulo II se encuentra la metodología, donde se detalla la estructura del trabajo de investigación, incluyendo el diseño, el procedimiento de muestreo, las técnicas instrumentos y métodos a emplear, se especifica también la población y muestra.

A continuación, en el Capítulo III se presentan los datos obtenidos en la recolección de la información y la aplicación de los instrumentos, en primer lugar, se encuentran los resultados correspondientes al funcionamiento cognitivo de los colaboradores, específicamente en cuanto a la memoria de trabajo y la atención, luego se encuentran los resultados del desempeño laboral, y se analiza el nivel de asociación entre las dos variables.

En el capítulo III, como parte del análisis de resultados, se determina si la relación establecida entre las dos variables es estadísticamente significativa. A través del análisis de los datos, se verifica el logro de los objetivos propuestos. En el Capítulo IV se redacta las conclusiones y recomendaciones relacionándolas con los objetivos. Con base a los resultados, se contrasta con otras investigaciones como soporte para

desarrollar la discusión. Finalmente, se culmina con el Capítulo V donde se expone una propuesta de solución para la problemática encontrada en los trabajadores de la empresa textil BOHO.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

La perspectiva empresarial del momento actual se modifica constantemente, por ello las empresas demandan de sus trabajadores una formación profesional sólida, que garantice la práctica de las funciones asignadas y responda satisfactoriamente a los desafíos de su contexto laboral mejorando así su efectividad en la producción. Por tal motivo, las empresas eligen al personal que demuestren competitividad cognitiva como la memoria, concentración, expresión verbal, comunicación y habilidades sociales que garanticen un adecuado desempeño laboral.

Sin embargo, no todos los individuos que trabajan en una organización, poseen un desempeño óptimo de sus funciones cognitivas, que son importantes para el desempeño laboral. Por lo tanto, si no existe un buen desempeño no habrá un buen desenvolvimiento de sus tareas. Esta situación, cada día se hace más evidente en el entorno organizacional, especialmente en las empresas que están estructuradas en líneas de producción, quienes están a cargo de esta área deben mantener habilidades práctico manual que requieren precisión, evidenciándose que los individuos deben tener un funcionamiento cognitivo adecuado. Si los individuos no tienen un funcionamiento adecuado repercutirá en los niveles de producción, que corresponden a la rentabilidad calculada. Por esta razón se pretende realizar un estudio investigativo para conocer los efectos que tendría un déficit en la memoria.

Al analizar la realidad de la organización textil BOHO se encontró déficits en los métodos de manufactura que fue revelada en una visita realizada a la empresa, durante la cual la directiva expresó su inquietud ante el bajo rendimiento observado en

un conjunto de trabajadores, y por consiguiente la afectación en los niveles de producción.

Además, la directiva certificó que con la rotación de funciones al personal no se obtuvo mejoría en la línea de producción, por el contrario, el problema se agudizó, no fue suficiente los intentos por corregir y se tomó la decisión de prescindir de diez trabajadores. Para el momento actual se han sustituido cinco de ellos por la misma razón. La rotación del personal es permanente, ha ocasionado inestabilidad en las líneas de producción y pérdidas económicas para la empresa.

A partir del conocimiento pormenorizado del contexto interno de la empresa BOHO y la situación problemática existente, verificada y analizada, surge el interés en investigar y aportar soluciones. Es por ello, que se considera necesario e importante conocer en amplitud y profundidad el problema que se presenta, utilizando estrategias de investigación de campo, que lleve a una investigación formal con base científica.

### **Contextualización**

Se presenta a nivel global una tendencia a seleccionar los individuos mejor preparados y mejor dotados en cuanto a su desarrollo cognitivo para ser incorporados laboralmente, al respecto se reseña un estudio sobre capacitación y desempeño laboral, que desarrolló un plan que incluyó aspectos emocionales y conflictos laborales. Este trabajo, concluye que el desempeño laboral si mejora con la capacitación y por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido excelentes resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los efectos de la organización (Rojas , 2018 ).

Para el año 2018 en cinco ciudades México, Quetzaltenango, Cancún, Ciudad de México, La Encenada y Tehuacan se realizó un estudio estadístico que reportó un descenso en el desempeño profesional de manufacturas en cuero, artesanías, y textiles.

El déficit de competencias estuvo representado por el 15% en relación a la cálculo del año 2016 (Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral 2018).

Profundizando en la revisión de trabajos internacionales, se cita a Zapata (2018) quien estudió sobre:

la memoria de trabajo y su relación con la ansiedad y el rendimiento académico en la ciudad de Lima, en Perú. Esta autora concluye que la relación entre las dos variables es muy fuerte y es la única que se mantiene en casi todos los escenarios considerando las variables control. (p.64 )

El trabajo de Zapata (2018) aportó datos estadísticos que dieron soporte a su investigación y pueden considerarse como referentes, entre ellos reveló que la memoria como componente del trabajo, es requisito indispensable en las empresas peruanas dedicadas al ensamblaje de equipos electrónicos, por lo tanto, los aspirantes son sometidos a pruebas de selección para su ingreso, de ellos solo el 35 % presenta competencias suficientes para su ingreso, estos datos fueron presentados por el ente Regulador de la Tecnología en Perú.

Asimismo en Colombia, se encontró interés investigativo sobre el tema de la memoria, en un estudio sobre el efecto del entrenamiento cognitivo de la memoria de trabajo sobre comprensión lectora, se consideró significativo el aporte siguiente, Jorquera & Londoño (2018) aseguran que:

la memoria de trabajo al momento de leer permite mantener información ya elaborada durante corto periodo de tiempo, mientras que se procesa la nueva información, la cual llega a este almacén temporal y además se relaciona con los conocimientos previamente almacenados en la memoria a largo plazo. (p. 53)

En Latinoamérica, reporta la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2018) expone que el 65% de las empresas estudiadas en la República de Chile y la República Argentina exigen la valoración trimestral de los aspectos

medulares para el desempeño laboral, el 95 % de la empresas escuestadas reconocieron la importancia y el beneficio que se otorga a la producción el cuidadoso seguimiento al desempeño laboral.

En Ecuador se realizó un estudio por Villagómez (2017) basado en el tema sobre “Estudio correlacional entre la memoria de trabajo, inhibición de respuesta, y habilidad verbal con el éxito académico y el comportamiento en adolescentes” (p. 14). El autor llegó a conclusiones importantes, entre ellas la siguiente:

Esta investigación ayuda conocer la forma en que el cerebro lleva a cabo diferentes procesos cognitivos y posibilita que los profesores tomen decisiones informadas sobre cuáles son las estrategias más adecuadas para potenciar el aprendizaje. También, ayuda a entender la relación de distintas funciones ejecutivas con el rendimiento académico y el comportamiento de estudiantes adolescentes. (Villagómez, 2017, p.43)

La memoria de trabajo, entendida como memoria a corto plazo, fue estudiada en grupos de estudiantes universitarios del Ecuador, procedentes de varias escuelas de formación, entre los resultados estadísticos se encontró lo siguiente:

Los estudiantes que presentaron menos déficits en la memoria de trabajo representaron el 35% de la muestra estudiada, y pertenecían a Jurisprudencia un 14%, y a Psicología Clínica 21%. También aportó que, la memoria de trabajo guarda y procesa durante breve tiempo la información que viene de los registros sensoriales y permite al ser humano realizar varias tareas con la información que se encuentra disponible de manera temporal. (Carguaquispe, 2018, p.103)

En el mismo sentido, Falconí (2015) realizó una investigación donde trabajó con la variable dependiente de este estudio. Las conclusiones que aportó Falconí

refieren un déficit en el personal operativo expresado en un 24,20%, relacionado al desempleo laboral. Asimismo, en referencia al personal administrativo las debilidades alcanzaron un 3,7% en cuanto al trabajo en equipo, comunicación efectiva, dinamismo, capacidad de negociación, gestión de conflictos.

En apoyo a los datos anteriores, en Ecuador a través del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, se publicó información sobre el desempleo, donde detalló que los trabajadores salientes de los puestos de trabajo en su mayoría correspondían a colaboradores con escaso nivel de estudios y los que presentaron déficit en las evaluaciones del desempeño laboral, el 3,5% de la tasa de desempleo correspondió a la caracterización anterior (INEC, 2017). También, expusieron que, para fortalecer la producción y el crecimiento económico, es importante que el trabajador consolide las habilidades necesarias para enfrentar exitosamente todos los procesos de producción en la empresa. En relación a ello, el uso de la memoria en el trabajo juega un papel importante en las funciones que debe realizar el individuo dentro del campo laboral.

Desde esta perspectiva, la memoria de trabajo se refiere a la capacidad de la persona de almacenar información por un tiempo corto en el cual entran en juego estructuras y procesos mentales que van desde la atención, concentración, capacidad de síntesis, entre otros, de allí que en el ámbito laboral pueda ser entendida como un sumario flexible dentro de la empresa, se relaciona con la asimilación temporal de los procesos de producción, los cuales han de ser ejecutados con el fin de dar cumplimiento a la misión en congruencia con la visión de la empresarial.

Seguidamente, se ubica en el nivel micro de la contextualización, en la provincia de Tungurahua, algunas instituciones públicas y privadas presentan inconvenientes con respecto al desempeño laboral de sus trabajadores, esta información se obtuvo de visitas realizadas a varias empresas del sector. Se entendió a través de las conversaciones, que no disponen de personal especializado que haga formación y seguimiento a los colaboradores y empleados.

Al respecto el INEC menciona en sus datos estadísticos del mes de julio 2019, que en la ciudad de Ambato el personal ocupado en las empresas de ese sector, corresponde a un 25% de trabajadores con una base de preparación media, relacionada con sus capacidades y habilidades, las cuales han sido mejoradas a través de programas estructurados desde la gerencia empresarial (INEC, 2019).

Siguiendo con el contexto local- micro, ubicado en la ciudad de Ambato, se encontró una investigación realizada por Barrera (2015) sobre “Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la Niñez y la Familia” (p.10). Su autora, llegó a la conclusión de que: “es imperativo fortalecer el desempeño del personal a nivel interno, especialmente en las competencias para trabajo en equipo, apoyo, comunicación, equidad, innovación, percepción de la organización, sueldos y salarios, promoción y carrera, capacitación y ambiente físico” (Barrera, 2015, p.65). De acuerdo con los datos del INEC (2019), el 30% de las empresas ambateñas asumieron el no reconocimiento de mejora en sueldos y salarios en correspondencia con la capacitación de sus empleados y colaboradores.

Partiendo de lo anterior, la presente investigación se centra en la empresa textil BOHO, catalogada como una de las más grandes organizaciones laborales, debido a que representan el 45% de la producción textil de la localidad. Se observó que los puestos de trabajo, demandan de diferentes procesos cognitivos como la memoria, concentración, atención que permiten al trabajador desempeñarse de la mejor manera, desplegando sus habilidades para procesar y almacenar información necesaria para cumplir con los procesos productivos dentro de la empresa.

Desde esta perspectiva, la problemática encontrada, se verificó mediante recorridos y registros dentro de la empresa, durante los cuales se observó la dinámica de producción y el desempeño de los trabajadores. Además, se conversó directamente con los supervisores. A través de las actividades mencionadas, se recabó suficiente información que definitivamente concluyó que la situación problemática si está

presente en la empresa Boho, y afecta negativamente en la producción. En definitiva, se asume como problema de investigación para este estudio, ¿la memoria de trabajo influye en el desempeño laboral de la empresa textil Boho de la ciudad de Ambato?

### **Antecedentes**

Con el fin de dar soporte teórico-científico al presente trabajo de investigación, se avanzó en la búsqueda de otros estudios relacionados con el tema, a través de los cuales se pudo constatar la existencia de diferentes investigaciones en las cuales se ha estudiado la situación y se presenta de forma organizada como lo han definido, los objetivos, resultados y conclusiones obtenidas, lo que brinda una idea tanto conceptual como metodológica de la importancia de efectuar estudios actuales y autóctonos abordando el problema. A continuación, se expone el trabajo de:

Barreyro (2017) desarrolló una investigación con el rol de la memoria, este trabajo hace referencia a un conjunto de procesamientos cognitivos en los cuales intervienen diferentes tareas como la atención y comprensión. De igual forma, explica que los hallazgos encontrados en su investigación muestran que la atención es un tipo de memoria y tiene una estrecha relación en la comprensión de inferencias que se generan a partir de la interpretación de un texto leído. Al considerar la relación entre la memoria y la comprensión, se asocia con este estudio que pretende conocer acerca de la memoria en el trabajo y el desempeño laboral relacionado con la comprensión de instrucciones, seguimiento de orientaciones, cumplimiento de códigos y símbolos, todo enmarcado en los procesos cognitivos.

Otro estudio que se dedicó al mismo tema corresponde a Canet (2017) el autor concluye, que el papel de la memoria se basa en el almacenamiento temporal de información y menciona que la memoria es de suma importancia en el proceso lector puesto que ayuda al individuo en la retención corta del texto mientras lee. Se expresa en esta investigación el peso relevante de la memoria para el proceso de recordar lo

leído, al igual como se le asigna en este estudio la responsabilidad de poder evocar los procesos productivos con todos sus detalles.

Para Chiang & San Martín (2015) explican, que el desempeño laboral se relaciona directamente con cada individuo que realiza sus funciones dentro de la organización que lo contrató. Luego de la aplicación de los instrumentos de evaluación se llegó a la conclusión que un empleado altamente satisfecho con el desempeño de sus actividades laborales, realizará de mejor manera con eficiencia y eficacia todas sus responsabilidades. Estos resultados demuestran estar relacionados con los planteamientos de la empresa textil BOHO, que planifica mejorar las condiciones personales de los trabajadores esperando potencializar su desempeño laboral.

Para finalizar las autoras establecen que aquellos individuos que presentaron dificultades en la memoria de trabajo tienen problemas de conducta debido a que no logran concentrarse en un punto específico siendo un factor clave para un mal desempeño en diferentes actividades. De acuerdo a lo anterior la memoria de trabajo tiene una función fundamental en la atención, y comportamiento de cada individuo, desde este punto relacionado al campo laboral, la misma tiene una gran relevancia en cómo cada sujeto se desempeña en su puesto laboral.

### **Fundamentación Epistemológica**

Al realizar esta investigación, se presenta una oportunidad para profundizar en los principios, fundamentos y concepciones acerca de la memoria, indagando acerca de diferentes estudios a través de los cuales se ha abordado este proceso. La intención de conocer la memoria ha estado presente a lo largo de la historia humana desde concepciones filosóficas propuestas por filósofos como Platón, Aristóteles, quienes intentaron indagar qué era, cuántas clases existían, dónde se ubicaba; hasta las concepciones actuales determinadas por la evolución en el estudio de la neurociencia y los planteamientos localizacionistas. Para efectos del presente estudio se orientará

por estos últimos por considerarlos científicamente válidos y medibles en términos concretos mediante pruebas psicométricas específicas.

Esta orientación epistemológica permitirá guiar el análisis sobre la interrelación de ambas variables. Con base a las ideas anteriormente expuestas, se asume a los trabajadores de la empresa textil Boho, como los sujetos responsables de su desempeño laboral, y por tanto corresponde a ellos empoderarse de su formación continua y permanente. Para garantizar de alguna manera esta meta, el modelo de interacción epistemológica facilitará la guía del proceso. A través de las oportunidades que la empresa ofrezca para mejorar e incorporar nuevos conocimientos, los mismos trabajadores iniciarán la generación de un enfoque novedoso, crearán nuevas formas de hacer más efectivo y más productivo su trabajo. En otras palabras, surgirá un nuevo conocimiento.

### **Fundamentación Psicológica**

Los fundamentos psicológicos de la presente investigación son la teoría cognitiva conductual, puesto que la misma permite entender el comportamiento de los individuos en un medio específico, y diferentes investigaciones orientadas por esta concepción han abordado el tema de la memoria o las condiciones que influyen en la misma. Desde esa teoría psicológica es importante conocer los factores que ocasionan inconvenientes en el trabajo y que se asocian al comportamiento, actitud y virtudes de los trabajadores. Siempre tomando en cuenta que el talento humano forma parte de un sistema empresarial, mismo que se caracteriza por las relaciones establecidas por el medio que posibilita el desarrollo de la personalidad humana para mejorar su desempeño laboral.

La corriente cognitivo-conductual, permite observar la manera en la que los elementos perceptivos modifican los patrones comportamentales. Autores como Romero (2018) asegura que diferentes estudios efectuados desde esta concepción han

probado la efectividad de esta modalidad de intervención en diferentes afecciones en las cuales se encuentran afectada la capacidad de percepción de la persona como es el caso de las fobias, miedos, estilos de afrontamiento; situaciones presentes en diferentes periodos de la vida y circunstancias.

A lo anteriormente expuesto, se considera que este enfoque psicológico se alinea de forma eficientemente para guiar el hilo teórico-metodológico del presente estudio ya que mediante las concepciones formuladas orientará el análisis de las condiciones en las cuales se desenvuelven los trabajadores objeto de esta investigación y la posibilidad de determinar las situaciones específicas que se encuentren vivenciando, de igual modo apoyará en lo concerniente a la formulación de la propuesta de abordaje como alternativas de solución al problema planteado.

### **Justificación**

La presente investigación surge a partir de un diagnóstico organizacional, realizado por el departamento de talento humano, el cual permitió detectar la realidad de la dinámica de trabajo en la empresa Boho, quien a través del director departamental mediante una entrevista supo manifestar la realidad de la organización. Se consideró pertinente verificar la información y los datos directamente dentro de la institución, y efectivamente se comprobó la existencia de las falencias en los procesos productivos, y los déficits del desempeño laboral de los trabajadores. De esta cualidad se reveló la importancia de realizar el proceso investigativo dentro del espacio empresarial Boho.

En el mismo sentido, se observó la disposición de la directiva en apoyar y facilitar el desarrollo de la investigación, para conocer en detalle el problema claramente reconocido para luego darle solución. Es así como se garantizó la factibilidad del proyecto. Así mismo, se contempló el acuerdo interinstitucional de cooperación entre la empresa y la Universidad Tecnológica Indoamérica. Previo a la

ejecución de la investigación se efectuaron los pasos preliminares en cuanto a contar con la buena pro del personal directivo de la empresa para el desarrollo del mismo.

Partiendo de lo anterior expuesto, la memoria en relación al desempeño laboral está relacionada con la obtención de productos textiles de calidad, tomando en consideración las normas e indicaciones para su elaboración. Referente a ello, el trabajo de investigación admite notabilidad e innovación para la psicología organizacional, y se evidencia un beneficio directo de los resultados del estudio en todos quienes forman parte de la empresa Boho. Este beneficio permea hacia el contexto comunitario, puesto que se establecen nexos económicos y sociales, entre la empresa y su entorno.

Asumiendo la premisa, la meta de una empresa está centrada en la producción, se plantea como expectativa final de este estudio mejorar las condiciones personales y del desempeño laboral de los trabajadores operativos de la empresa lo cual redundará en mejoras en la productividad y aumento de las capacidades competitivas dentro del mercado en el que se encuentra ubicado y como fin último en la economía del país. Este sector presentó una contracción durante años anteriores, pero se ha observado un repunte en los últimos dos años argumento por el que quienes se desempeñan en la industria deben mejorar su calidad y eficacia institucional.

Se concluyó categóricamente que este estudio es novedoso, con un tema central contundente e importante debido a su particularidad y el alto beneficio que proyecta hacia la comunidad empresarial ambateña, se le reconoce como original al no haberse llevado a cabo antes una investigación de este tipo en la empresa, situación que favorece la incursión en el tema y las posibilidades de generar información que será de utilidad para la toma de decisiones del personal directivo de la empresa en aras de consolidar un grupo de trabajadores que dispongan de las competencias personales y profesionales para rendir adecuadamente.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la memoria de trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal operativo de la empresa textil Boho de la ciudad de Ambato.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar el nivel de desarrollo de la memoria de los trabajadores del área de producción de la empresa Boho mediante el test Neuropsi.
2. Evaluar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa BOHO por medio de competencias.
3. Diseñar una propuesta de intervención para abordar la situación problema de los trabajadores la empresa Boho.

## Marco Conceptual

La memoria, es un proceso que forma parte de la cognición del individuo, es de suma importancia para el almacenamiento y evocación de toda la información recopilada del entorno. Por lo tanto, es factible considerar que ella interacciona con otros procesos como la percepción o la atención, para permitir al sujeto analizar y ordenar los datos que ha recibido y posteriormente poder recuperarlos y utilizarlos con diferentes fines. Estos propósitos son diversos y pueden ir desde el reconocimiento de la identidad del individuo hasta la remembranza de lugares, sensaciones, o ideas propias y ajenas.

De acuerdo al planteamiento acerca de la importancia de la memoria para almacenar, recordar y recopilar información, Moreno (2016) considera que para el aseguramiento de un adecuado desarrollo del pensamiento es indispensable tener en cuenta todos los procesos implicados en la memoria. Adicionalmente, menciona que esta función es considerada una de las más importantes del individuo puesto que permite adquirir y reproducir un sin fin de información a lo largo del tiempo. Mediante este proceso el sujeto puede reconocer elementos que se han presentado previamente en su ambiente y su mundo interno e integrarlos para formar nuevos conjuntos que aportan pautas de conducta frente a la realidad en la que se desenvuelve.

Al respecto, Bernabéu (2017) indica que

La memoria es una de las funciones más importantes del cerebro. En términos biológicos, se refiere a la capacidad que presentan los seres vivos para obtener y fijar información de sí mismos, del ambiente y de los efectos de su comportamiento; se le considera junto con la atención, de las principales funciones neuropsicológicas, situadas en la base del proceso de aprendizaje lo que conlleva a la necesidad de su estudio desde disciplinas como el neuro aprendizaje. (p.18)

Desde esta perspectiva, la memoria puede considerarse como un sistema de grabación biológico y natural, en la cual se archiva y codifica la información captada a través de los sentidos con la finalidad de ser evocados cuando sean requeridos por el individuo; es uno de los procesos cognitivos presentes en el ser humano que le facilitan la adquisición de nuevos aprendizajes y la posibilidad de relacionarse con el medio que lo rodea, entre ellos el ámbito laboral en el cual se desenvuelven las personas ya que en instancias como esta se evidencian sus bondades o alteraciones puestas en práctica ante el desempeño que manifieste la persona.

Es necesario señalar que, los procesos biológicos, registro y la recuperación comprenden la utilización de una serie de estructuras neurológicas para poder satisfacer las demandas cognitivas que se presentan y además interactuar con otros procesos que forman el complejo entramado que permite a las personas relacionarse con el medio. De esta forma se comienza a vislumbrar que el proceso de memoria es altamente complicado y su ejecución es crucial para el normal desempeño de los seres humanos en todos los ámbitos de la vida cotidiana (Montejo, 2015).

En relación a los niveles de la memoria es importante reconocer el trabajo de Ochoa (2018) quien menciona que la distancia que hay entre cada nivel de la memoria humana son abismal (genética, lingüística y cognitiva), la influencia recíproca entre estos es evidente, pues mientras lo genético trabaja a nivel molecular y se expresa en los rasgos biológicos de la especie, equipada con un cerebro de aproximadamente 100 mil millones de neuronas; lo lingüístico trabaja a nivel mental, materializándose en las distintas lenguas de la humanidad que recrean el mundo en cada palabra; y en el plano de los conocimientos se expresa en palabras y actividades grupales que atesoran el conocimiento de pueblos.

Es relevante presentar, una visión novedosa relacionada con los niveles que se presentan en el ser humano cuando hace uso de su potencial memorístico. Se explica por si solos los conceptos y relaciones entre lo genético, lingüístico y cognitivo, como

elementos distintos, pero indudablemente relacionados cuando se trabaja con la memoria. De allí que al considerar la idea de que la memoria permite el almacenamiento y la recuperación de toda la información que el individuo percibe tanto de sí mismo como de su entorno, se reconoce que hay varios subprocesos implicados para lograr exitosamente tanto el registro de datos como de su evocación.

Asimismo, se asegura que la memoria es un proceso complejo que implica diferentes estructuras neuroanatómicas, así como la intervención de otros aspectos de índole bioquímica. Por lo tanto, en las fases que la comprenden se accederán de forma diferenciada a dichas estructuras y aspectos para dar forma al conjunto de acciones psicobiológicas que se denomina recordar, pasando, por supuesto, por la etapa del registro de la información. De este modo, los subprocesos que comprende la memoria se dan de acuerdo con varias fases, mismas que se describen a continuación:

La codificación es la preparación de la información para ser almacenada. Por este motivo es la misma se codifica en imágenes, experiencias, sonidos, ideas. Se entiende que el fin de esta etapa es que el individuo transforma toda la información captada a través de los sentidos, para luego ser presentada mediante diferentes formas, es uno de los procesos fundamentales en el establecimiento de la memoria puesto que de él dependen otros como la categorización, discriminación, diferenciación que darán lugar a la interpretación y análisis de los códigos percibidos.

Al respecto, Cañadas, Bastias & Avendaño (2017) explican que este es un “proceso en cual se prepara la información para que se pueda guardar (...) como una experiencia, una imagen, un sonido, un acontecimiento o elemento que tenga algún significado” (p.7). Es fundamental para esta fase que las condiciones del entorno sean adecuadas, además de la disposición cognitiva y emocional del sujeto, puesto que de esto depende la calidad con la que se almacenan los datos que la persona ha logrado percibir.

Seguidamente se da el almacenamiento, que tiene que ver con la organización y clasificación de toda la información captada por medio de los sentidos, mediante esta actividad se efectúa el proceso de agrupar todo lo que ya fue codificado y resguardarlo por un periodo de tiempo. Al respecto, se menciona que esta fase se caracteriza por la retención de todos los datos recabados con la designación que más adelante sean utilizados. Esta etapa requiere del desarrollo de una forma para sistematizar adecuadamente la información, lo que ocurre de forma automática y se ayuda con la acción del pensamiento como proceso cognitivo.

De esta condición se pueden catalogar y dar un título a los datos obtenidos y conformar conjuntos de información a los cuales se accederá posteriormente. De acuerdo con las experiencias a las que sea expuesto el individuo, variará la forma en la que clasifica los datos, por lo tanto, se considera que el almacenamiento es una fase dinámica dentro del proceso que representa la memoria. Definitivamente, la evocación es la última de etapa de la memoria y su eficacia depende de que las anteriores hayan sido realizadas de manera correcta. Desde este punto, la misma consiste en la localización de toda la información que fue codificada y almacenada. En otras palabras, se puede decir que es la recuperación de la información en un momento o circunstancia determinada.

En otro orden de ideas, se entiende que el cerebro es el principal responsable de todos los procesos cognitivos básicos y superiores, la memoria, es el resultado de la interrelación de varias estructuras cerebrales. En este sentido, los procesos relacionados con la memoria son altamente complejos puesto que participan gran cantidad de estructuras neurológicas. Dichas estructuras conforman la arquitectura que permitirá al sujeto cumplir con las etapas de codificación, almacenamiento y evocación, descritas anteriormente (Barriga, 2015). En este sentido se procederá a describir aquellos componentes que están implicados en dichas fases.

En primer lugar, se tiene al hipocampo como la estructura cerebral que se ocupa, principalmente, de ordenar y analizar información codificada de forma acústica y visual, en tareas como recordar nombres o reconocer caras. También cumple funciones en la memoria de largo plazo que contiene los conocimientos de los elementos físicos que rodea al sujeto, recuerdos autobiográficos, lenguaje, así como aspectos sociales y culturales de la realidad (González, 2018).

En segundo lugar, se encuentra el lóbulo frontal, que posibilita la toma de decisiones voluntarias y conscientes. Permite actividades como la planificación y la organización del trabajo y tiene influencia sobre la personalidad y la conducta, facilita que se coordinen distintos tipos de información, con propósitos memorísticos los cuales se encuentran asociados a estructuras ubicadas en el lóbulo temporal; fundamental para el procesamiento de información auditiva, además de cumplir un papel en el procesamiento de emociones.

También es importante señalar que en el lóbulo parietal, se encuentran componentes relacionados con la identificación e interpretación del lenguaje los cuales tienen un papel importante en la memoria, especialmente en lo correspondiente a la codificación recuperación de información, es decir, lo que se lee y se observa, facilitando la posibilidad de recordar dichos códigos en momentos posteriores cuando se necesitada dicha información, en función de las actividades que se estén ejecutando y de la i importancia que estas revistan (López, 2011).

Otra de las estructuras cerebrales implicadas en el proceso general de la memoria es el cerebelo. Este es el encargado de la memorización de habilidades sensorio motoras, los mismos que se dan producto del condicionamiento. El cerebelo se localiza detrás del encéfalo, lo cual explica su relación con la memoria procedimental, ya que se encuentra alejado del hipocampo, y por lo tanto no tiene una participación tan precisa en el almacenamiento de recuerdos complejos sino en la coordinación y ordenamiento temporal del movimiento.

Para finalizar, es necesario mencionar que para la correcta ejecución de los procesos mnemónicos se requiere de la participación de otras estructuras como la amígdala, que tiene la responsabilidad de otorgar un significado emotivo a todos los estímulos captados y también la participación de los ganglios basales en los que se almacenan recuerdos secuenciales como los hábitos, que son de una importancia indiscutible en el proceso de aprendizaje (Barriga, 2015).

Este recuento da una idea de la complejidad que representa todo el circuito de la memoria; que, como se refirió anteriormente, se realiza en fracciones mínimas de tiempo y requiere de condiciones óptimas tanto internas como externas al sujeto para garantizar su máxima calidad. Las estructuras señaladas participan diferencialmente según la necesidad de almacenar los recuerdos por más o menos tiempo.

Hasta ahora la revisión teórica realizada, enmarca la memoria como proceso cognitivo, por lo tanto, su importancia es vital porque permite la acumulación de información percibida en diferentes unidades de tiempo, que pueden variar desde unos pocos segundos, hasta el transcurso del día o datos de orden biográfico. Es por ello que una de las formas más comunes y estables de clasificarla se realiza en función del grado temporal de retención de la misma. Con respecto a ello, Tiberius (2016) explica que “esto se da debido a que la información bien puede desaparecer por completo en el transcurso del tiempo, ser difícil de localizarla o por el contrario, puede ser muy clara y en constante construcción” (p.50).

Partiendo de la idea anterior, se encuentra la clasificación de la memoria en dos grandes grupos: memoria a corto plazo, y memoria a largo plazo. Las que se subdividen en diferentes modalidades. Desde este punto el primer tipo de memoria se caracteriza por almacenar pequeñas cantidades de información en un lapso de veinte a treinta minutos, mientras que el segundo tipo de memoria contiene datos de mayor aliento en el tiempo (Bernabéu, 2017).

Se observa, que la memoria a corto plazo puede clasificarse en memoria sensorial y memoria de trabajo u operativa. De acuerdo a lo anterior, la memoria sensorial se define como aquella que capta la información por medio de los sentidos, sin embargo, la retención es apenas de unos segundos. Esta memoria puede subdividirse en: memoria icónica que es aquella que recoge información de forma visual y en memoria ecoica, misma que retiene información de carácter auditivo.

Así mismo, la memoria de trabajo se caracteriza por combinar los procesos de archivo, procesamiento y recuperación de información para la ejecución de tareas cognitivas complejas. El segundo tipo memoria, denominada a largo plazo, se refiere a la capacidad de retención de información más duradera o bien de forma permanente. Es pertinente destacar que la misma tiene la habilidad de evocar información aun cuando el individuo ha cambiado su foco de atención. Además de que su función primordial es asegurar el mantenimiento de los contenidos de información a lo largo de la vida ayudando a la adquisición de nuevos aprendizajes. Al igual que la memoria a corto plazo es posible dividir la memoria a largo plazo en memoria declarativa y no declarativa (Aguirre, 2015).

Respecto a lo anterior, la memoria declarativa tiene que ver con la evocación de recuerdos explícitos, mismos que pueden presentarse de forma consciente o inconsciente. Es por esto que se subdivide en memoria semántica, episódica y autobiográfica. La primera es aquella que almacena información relacionada directamente con acontecimientos culturales o históricos de cada individuo. Esta memoria se define como de tipo conceptual, puesto que resguarda información específica como reglas, símbolos o conceptos.

El segundo tipo señalado refiere a las situaciones que vivencia el individuo y se asocian directamente al contexto de los hechos, puesto que la información se resguarda por episodios y de forma temporal. El entendimiento de la memoria de trabajo es un área de las teorías de procesamiento de información de importancia capital para el

entendimiento de cómo el cerebro desarrolla dicha función, debido a su importancia en el abordaje y tratamiento de alteraciones en su funcionamiento. Con relación a ello Escudero & Pineda (2016) explican que:

La MT implica el procesamiento y recuperación de la información de manera inmediata bajo una estructura que permite la adquisición y procesamiento de la información; proveniente del medio físico y que lleva al reconocimiento de los elementos del medio, que al ingresar a través de los órganos de los sentidos; en forma de símbolos, imágenes, sonidos, palabras, permiten darles respuesta a otros procesos de orden superior (lectura, comprensión de lo leído, procesamiento matemático, entre otros. (p.15)

Se entiende que la Memoria de Trabajo u operativa es un proceso cognitivo el cual consiste en el procesamiento y recuperación inmediato de la información, la misma que al ingresar por medio de los sentidos, permite al sujeto dar una respuesta inmediata en el ahora, por ello es que su función principal reside en la integración de todos los elementos del medio para un mayor entendimiento de las actividades que realiza a diario. La memoria de trabajo está en conexión con la memoria a largo plazo permitiendo al sujeto acceder a sus conocimientos y experiencias pasadas, de manera que puede actuar con un mayor grado de exactitud sobre las tareas que se le presentan.

Se entiende, que la memoria operativa es un componente esencial para la manipulación de la información durante la realización de varias tareas cognitivas, se refiere a un sistema con una capacidad limitada de almacenamiento que permite manipular información, y mantenerla temporalmente disponible. Desde este punto la memoria de trabajo se asemeja a una especie de tapón temporal que permite hacer uso de la información recopilada en la ejecución de diferentes actividades.

Existe un componente denominado bucle fonológico, tiene que ver con el almacenamiento de todo tipo de información verbal y auditiva por lo que se constituye de dos elementos; el primero es aquel que permite el almacenamiento de la huella acústica por, aproximadamente, dos segundos; mientras que el segundo es el que le ayuda mediante verbalizaciones a que la información se mantenga por un periodo más prolongado de tiempo, sin embargo, esta cantidad dependerá del tiempo de pronunciación de cada palabra.

El tercer componente es el ejecutivo central, mismo que se encarga de coordinar e integrar los dos procesos anteriores para la toma de decisiones, las mismas que serán importantes para la resolución operaciones cognitivas. Este se encarga de regular la selección, ingreso y retención de elementos de información, de acuerdo con la limitada capacidad de la memoria operativa, posibilitando la realización de las diversas y complejas operaciones implicadas en la tarea cognitiva, como búsqueda, evocación y cómputo.

Para profundizar en el conocimiento del tema desarrollado hasta ahora, se plantea la neuroanatomía de la memoria de trabajo. Se comprende, que la memoria de trabajo no opera por sí sola, sino que es el resultado de la interrelación de varias estructuras cerebrales, se señala a la corteza parietal inferior y pre-frontal como principales elementos neurológicos implicados en su actividad ya que estas poseen la capacidad de recoger información procedente de amplias regiones cerebrales y emplear su contenido en patrones de pensamientos más profundos encaminados a alcanzar un objetivo (Zapata, 2018).

Señalar el papel de la corteza pre-frontal dorso-lateral, la cual tiene un rol de gran relevancia en la resolución de problemas, comprensión del lenguaje, adquisición de nueva información, así como en la recuperación de viejos recuerdos, por lo que tiene un impacto en el aprendizaje a largo plazo. Además, forma parte de un sistema de modernización que accede al cerebro y evaluar acciones, dar interpretación a la

información y organizarla, comprender instrucciones y reglas, así como incorporar nuevos datos para mejorar la utilidad. Asimismo, se establecen conexiones entre viejas y nuevas ideas, se instauran enclaves en mente, se discriminan las acciones importantes y las no importantes entre muchas otras funciones (Villagómez, 2017).

Según estudios que involucraron la realización de resonancias magnéticas funcionales e imágenes de tomografía por emisión de positrones se hallaron una cantidad de estructuras neurológicas relacionadas con varios elementos de la memoria de trabajo. Se observó que había activación de la circunvolución supra-marginal en la corteza parietal inferior izquierda en tareas que requerían la participación del bucle fonológico, como pruebas de amplitud de dígitos, y en tareas que involucran la agenda viso-espacial, como tareas de memoria viso-espacial, se observó activación de la corteza parietal inferior del hemisferio derecho (Gavilanes, 2015).

Es importante indicar que la memoria operativa tiene factores asociados entre la inhibición de respuesta y la memoria de trabajo. Esta última dota a la primera con una representación activa de los objetivos y estándares, de manera que el sujeto puede reconocer cuáles elementos requieren atención. También busca la satisfacción de las metas eliminando pensamientos especulativos y reduce efectos de acciones no deseadas con el propósito de tomar decisiones. Por último, es importante señalar que el componente lingüístico implicado en la actividad de la memoria operativa aporta información sobre otras estructuras neuroanatómicas que participan en su ejecución (Villagómez, 2017).

Retomando la memoria de trabajo, se sabe que existen diferentes formas de concebir a la memoria de trabajo y es por ello que se han planteado diferentes modelos para su concepción. Partiendo de ello, diferentes autores han propuesto diversas vías de explicación para dar cuenta de cómo se interconectan para generar un proceso efectivo o incluso hay autores que han prescindido de las estructuras cerebrales para describir el funcionamiento de la memoria operativa. De este modo, entre los distintos

modelos que se han creado, se pueden reseñar el modelo multi componente de Baddeley y Hitch, el modelo de Goldman Rakic, modelo de Petrides, modelo de Cowan y el modelo de Engle, Kane y Tuholsky, entre otros.

De igual modo, se menciona al modelo Goldman Rakic, el cual explica que la memoria de trabajo es un proceso ejecutivo, que sirve para la construcción de representaciones que se encuentran en las redes neuronales, con la finalidad de que se configuren en la memoria a largo plazo. También vale la pena subrayar el modelo de Petrides ya que explica que el funcionamiento de la memoria de trabajo se relaciona de forma específica con el córtex pre-frontal lateral, dorsal y ventral (Escudero y Pineda, 2016).

## **DESEMPEÑO LABORAL**

Al insertar este concepto en el ámbito organizacional, se determina que el desempeño laboral es una variable que se considera fundamental para poder hablar sobre el desarrollo de las empresas. En este sentido, se considera que el desempeño involucra una cantidad de elementos asociados con la organización y otro conjunto de elementos relativos o pertenecientes a los individuos que conforman la planta de personal de la compañía.

De modo que han de tomarse en cuenta los elementos del entorno organizacional, tanto como aquellos rasgos individuales de los trabajadores, pudiendo estructurarse elementos de orden grupal que caractericen o identifiquen las percepciones de conjuntos específicos de empleados, lo que facilita la revisión y la toma de decisiones en cuanto a acciones de cambio o reformas empresariales, en caso de detectar que fueran necesarias.

De esta condición se considera que las percepciones de los empleados y las interpretaciones sobre el contexto en el que se desempeñan, tanto las de experiencias pasadas como sus expectativas sobre el futuro, conforman un universo que afecta la

ejecución de sus actividades y por lo tanto el rendimiento general de la organización. Todas estas consideraciones deben ser valoradas por los directivos de las empresas con el propósito de dar explicación a los resultados de su ejercicio y el logro de sus objetivos, así como la rentabilidad de sus planificaciones.

Es necesario entonces que los empleados se consideren no solo parte de la organización en su aspecto de identidad, sino que también sientan que sus decisiones inciden en los logros que la empresa alcanza y que contribuyen directamente con el alcance de propósitos mayores en el tiempo, tanto en el ámbito personal como en la dimensión de la organización en sí, percibiendo además que sus opiniones son tomadas en cuenta para generar cambios en diferentes niveles empleados (Maldonado, 2015).

Así, son múltiples los factores que pueden explicar un alto o bajo desempeño laboral, y también son múltiples las acciones que se pueden tomar para modificar el ejercicio de los empleados o su efectividad. Sabiendo que el desempeño laboral de los trabajadores es esencial en toda empresa se puede encontrar factores como la motivación del trabajador, el clima organizacional, las retribuciones por sus logros, el orden de prioridades del trabajador, etc. A menudo las empresas se enfocan en la evaluación del desempeño laboral, ya que reconocen la importancia que posee en el rendimiento productivo en la empresa (Rojas, 2018).

Para entender, con más exactitud la valoración del desempeño laboral, se cita a Briones, Vera & Peñafiel (2018) quienes plantean que “la Evaluación del Desempeño es un proceso técnico que tiene por objetivo propiciar una estimación cuantitativa y cualitativa, por parte de los superiores inmediatos, del grado de eficacia que sus trabajadores llevan a cabo las actividades, objetivos y responsabilidades en sus puestos de trabajo, tomando en cuenta sus habilidades, actitudes y cualidades, todo lo cual hará del ambiente laboral un espacio más armónico” (p.63).

De igual forma autores como Urbano (2018) establece que el desempeño se distingue por la efectividad y que se mide por medio del comportamiento o a través del rendimiento del trabajador y constituye la cantidad y calidad de los trabajos realizados por un individuo, o un grupo de ellos, en el trabajo. El desempeño, como comúnmente se dice, es el balance de las personas en el trabajo. Es una piedra angular de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Desde la concepción organizacional, el desempeño incluye las acciones que son importantes para realizar las metas de las organizaciones y puede ser medido en términos del nivel de contribución que realiza el trabajador. La efectividad, por otra parte, se expresa en medida de los resultados del desempeño y se encuentra fuera del control del trabajador. En este sentido, se podría definir el desempeño laboral como la actividad de un individuo en un puesto laboral que permite medir la motivación, el compromiso del trabajador con la empresa, pero además permite medir el clima organizacional y la efectividad de las estrategias de la empresa (Hidruogo & Pucce, 2016).

De acuerdo al planteamiento anterior, para evaluar el desempeño se considera un proceso que realiza un superior inmediato o su delegado a un subordinado, de manera habitual y puede darse una vez por año, o de manera semestral. Este tipo de acciones están diseñadas para ayudar a los empleados a entender las funciones, los objetivos, las expectativas que se tienen del trabajador y de su cargo, así como los aciertos realizados por él en sus labores. El objetivo principal de la evaluación al desempeño es crear un lugar de trabajo donde los empleados de una organización se sientan a gusto, puedan desenvolverse y mejorar sus habilidades dentro del ambiente laboral (Hidruogo & Pucce, 2016).

De manera que se afirma, que la evaluación de desempeño es una calificación que el jefe, compañeros, clientes internos o externos adjudican según las competencias individuales de los trabajadores. Es un proceso que se desarrolla para mejorar las

habilidades del personal y no solo con el fin de recompensar los aciertos obtenidos (Sum, 2015).

En este sentido, se asegura que la evaluación del desempeño laboral es un proceso que conlleva al análisis, medición, estudio e identificación de las áreas esenciales para la organización, los cuales son pilares que contribuyen a maximizar tanto el rendimiento como el funcionamiento de la empresa. Sin embargo, esto no significa que se descuiden otras áreas, teniendo en cuenta que cada área aporta a la producción y desarrollo. Para ello debe ponerse el foco en medir la contribución de los trabajadores, este proceso debe ser orientado a desarrollar el potencial humano de la organización y se lo realiza con los resultados de la evaluación al desempeño que se haya realizado (Valdés, Garza, Pérez, Gé & Chávez, 2015).

Su objetivo principal es que permite medir la actividad de los trabajadores con relación al puesto que ocupa y el nivel de contribución que hacen a los objetivos directos de la organización. Pero, además, responde a la medición de las estrategias elaboradas en la empresa con respecto a las acciones tomadas por el departamento de Recursos Humanos que son quienes reconocen compensaciones, bonificaciones a los empleados como también despidos y llamados de atención con base en las mediciones o en general evaluaciones realizadas. Al comprender las dimensiones implicadas en la medición del desempeño, es importante explorar los planteamientos de evaluación y las variables fundamentales de este constructo para generar modelos que abarquen un mayor rango de elementos directamente relacionados con el desempeño de los trabajadores (Alvarado & Suárez, 2018).

Aspectos como percibir que se satisfacen las necesidades de los clientes, aportar al futuro de la organización o del crecimiento del sector de negocios en cuestión, son también elementos que no solo aportan información sino que también permiten implementar cambios en políticas o acciones específicas para incidir sobre el desempeño de los trabajadores y por lo tanto sobre el desempeño general de la empresa,

e incluso de los segmentos de industrias o servicios en los cuales se esté desarrollando (Suasnavas, 2018).

Relacionado con el mismo tema, para autores como Pizarro (2017) plantean que dicha actividad es importante porque proporciona datos de vital importancia, y de gran utilidad para las organizaciones, si se la sabe utilizar. Acerca de los trabajadores se puede saber cómo ayudarlos para que rindan mejor, y para los empleados; al proporcionar retroalimentación de sus fortalezas y debilidades; situaciones todas de fundamental importancia para el logro de los objetivos institucionales y en la puesta en práctica de un paradigma diferente centrado en las personas.

A menudo en las empresas se forman trabajadores en diferentes áreas que guardan una similitud, a estos se les denomina empleados en formación, y luego de la evaluación son asignados a un área en la que demostraron desempeñarse mejor; La evaluación demuestra los talentos que posee un trabajador (Sum, 2015). Además, los ascensos forman parte de los factores a tomar en cuenta, ya que para la decisión de un ascenso el desempeño es un tema crucial.

Depende de la organización y del nivel de importancia que se le dé, al igual que los despidos que en su gran mayoría están relacionados con un alto o bajo nivel de desempeño. Los beneficios de la evaluación al desempeño es que esta ofrece una importante herramienta que es la retroalimentación para mejorar el rendimiento de sus empleados, además de que permite tomar decisiones sobre transferencias o separaciones de colaboradores, asumiendo como base su rendimiento actual o con base a los resultados de la evaluación. Así pueden establecerse políticas en beneficio de los más destacados y se pueden formular acciones para ayudar a los que obtuvieron bajas notas en su evaluación.

Desde otra perspectiva, la evaluación de desempeño también muestra las debilidades de los trabajadores, por lo que su aplicación permite establecer mecanismos

de capacitación, basados en temas claves para mejorar el rendimiento y permite identificar los problemas ajenos al trabajador. También influye en la planificación realizada por los departamentos de recursos humanos en las empresas, quienes deben replantear el perfil y realizar una nueva evaluación basada en los nuevos parámetros a fin de que sea efectiva.

También, la evaluación de desempeño proporciona un indicio para realizar una investigación a profundidad, es decir, un mal desempeño puede deberse al ambiente en que se trabaja y no al empleado evaluado. En tal caso la autocrítica correctamente enfocada es capaz de estimular el trabajo en equipo dentro de una organización y conlleva a la realización de actividades que van más allá de los aspectos legales como el empleo de amonestaciones, sanciones o medidas disciplinarias (Mansalva, Manosalvas & Nieves, 2015).

Al profundizar en el tema, se encuentra la descripción de los métodos de evaluación al desempeño que se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas o resultados. Uno de los más utilizados es el que se centra en las características, a pesar de que es uno de los más comunes, es a la vez el menos objetivo. Los basados en conductas, son los mejores para fomentar el desarrollo de un trabajador ya que están orientados a la acción. Son también conocidos como método basado en competencias. También son muy populares las mediciones basadas en los resultados o en las contribuciones del trabajador hacia la empresa (Púm, 2018).

Considerando los métodos basados en características, están estructurados para medir hasta qué nivel el evaluado posee ciertas características como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, en sí las características que las organizaciones consideran necesarias o importantes. Son de fácil aplicación. El diseño de la evaluación basado en este método debe estar relacionado con el puesto, ya que en caso contrario puede dar una opinión subjetiva (Sanín & Salanova, 2014).

De acuerdo a los métodos ya mencionados, se han establecido escalas gráficas de calificación en la que el evaluador indica hasta qué grado el empleado posee esas características, como lo es el método de escalas mixtas que es una modificación de la escala básica, se evalúan las características en los niveles superiores, promedio e inferior y permite obtener un perfil de la condición de la persona y medidas objetivas de los aspectos que deben ser mejorados mediante programas de intervención que propiciaran la instauración de nuevas conductas más cónsonas y en las cuales la persona pueda sentirse más realizada (Rodríguez, 2017).

Es relevante mencionar, el método de distribución forzada que exige que el evaluador elija de una serie de declaraciones, a menudo puestas en pares, que son en igual cantidad favorables y desfavorables. Es un método que actualmente se encuentra en desuso (Ilaja & Reyes, 2016). El método de formas narrativas que requiere que el evaluador prepare un ensayo con una gran exactitud, describiendo al trabajador a evaluar. Permite conocer la opinión que el jefe –quien es, a menudo, el encargado de la evaluación– tiene de sus empleados (Rodríguez, 2017).

También se encuentran los métodos basados en el comportamiento que proporcionan una visión total de los aspectos favorables y desfavorables del empleado. Y, además, la escala cimentada para la medición de la conducta que se basa en el enfoque de evaluación de comportamiento que consiste en una serie de escalas, una para cada espacio significativo del desempeño laboral. La utilización de este tipo de escalas debe realizarse para cada cargo por lo que conlleva mucho tiempo. Tal como que la escala de observación por comportamientos que mide la frecuencia observada en una conducta, la escala debe ser diseñada para medir la frecuencia con la que aparece cada una de las conductas (Rodríguez, 2017).

Como ya se ha observado, existe una gran variedad de métodos para la medición del desempeño laboral, siendo algunos más novedosos que otros y más efectivos. Sin embargo, de acuerdo a algunas investigaciones también existen críticas a los métodos

más tradicionales que analizan los aspectos negativos de los métodos tradicionales de medición del desempeño laboral. Entre ellas se puede indicar que: son repetitivos y carecen de métodos más novedosos; además, que no se realiza un proceso individualizado donde se le preste mayor atención a la satisfacción individual sino más bien de forma grupal, eliminando detalles y una medición más personalizada que contribuya a analizar con particularidad las barreras y las limitaciones laborales que impiden la satisfacción del trabajador en la empresa (Hidruco & Pucce, 2016).

Ahora bien, al hablar de mediciones se deben analizar los indicadores que permiten la medición del desempeño laboral desde un enfoque más humanista y subjetivo donde se valora más al individuo y a su grupo social. A pesar de que los indicadores se encuentran más orientados a la medición de las actividades laborales y al cumplimiento de las actividades, el mayor reto de las nuevas empresas es el extender su mediciones y evaluaciones hacia otros indicadores de igual importancia, como lo es el civismo, o la capacidad de lograr un equilibrio entre trabajo y relaciones interpersonales en su lugar de empleo. Sum (2015) explica que:

En las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información. (p.27)

Si se toma como ejemplo el civismo, se observa la importancia de esta extensión de los criterios de medición, ya que dicho constructo responde al comportamiento interpersonal en el área de trabajo, el compañerismo, la salud psicológica y emocional de sus empleados que sin duda contribuyen a un mejor clima en la organización.

En relación directa con esta forma de comprender el estado de los empleados en la empresa, están otras variables afectivas que se reflejan en el compromiso del trabajador con la organización y la implicación con su cargo, mientras que hay unas

dimensiones relacionadas con la remuneración, supervisión, posibilidades de crecimiento que inciden sobre la valoración general que el trabajador hace de su entorno laboral. De este modo, se puede afirmar que representa un contrato social con un componente afectivo. Esto a su vez, no solo aplica desde un nivel individual, sino que además se puede medir a nivel grupal.

En este sentido la motivación es esencial para alcanzar un grado aceptable de satisfacción laboral por cuanto promueve o activa el comportamiento positivo hacia la gratificación de sus necesidades o prioridades, lo cual se demuestra mediante el grado de compromiso que presenta la persona con las actividades que realiza y se evidencia directamente en la calidad de su desempeño. De esta forma mientras la motivación es el motor impulsor del individuo, la satisfacción permite el disfrute de estos logros (Palomeque, 2018).

Tanto la satisfacción laboral como la motivación son procesos que, a pesar de darse de forma grupal, no son claros hasta que se analiza el clima organizacional por cuanto permite percibir la cohesión grupal consecuencia de la satisfacción laboral y también de la motivación. Esta es medible, cuando ya los procesos anteriores analizados han cumplido su objetivo o han llegado a una mayor eficiencia.

Se sabe que el clima organizacional es un aspecto que tiene múltiples dimensiones entre las cuales pueden considerarse las que tienen que ver con la organización en sí, como su estructura y tamaño; las vinculadas con la dirección, por ejemplo, el liderazgo; y las relacionadas con la comunicación entre pares. Esto permite apreciar que el comportamiento de un trabajador no es un resultado de sus propias características, sino que está influido por el contexto y además por sus propias percepciones acerca de este entorno y los factores que lo conforman (Suasnavas, 2018).

Los enfoques antes expuestos permiten comprender la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral desde las percepciones que cada individuo posee

con la empresa que por tanto refleje el clima, la atmósfera en la empresa. Se parte de la definición de clima organizacional como “un fenómeno interviniente que mediatiza entre los componentes del sistema organizacional y las predisposiciones motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización” (De la Cruz & Huaman, 2016, p.29). El clima, por lo tanto, reflejará el comportamiento de cada individuo y en el medio que se crea, a la misma vez que influye en la motivación de los trabajadores.

El componente liderazgo, también es esencial ya que permite guiar y resolver los problemas o necesidades de los empleados, ya que estos pueden saber que están siendo representados y que sus problemas son escuchados. El consenso a través de la escucha activa, de la comprensión y empatía de los integrantes de la empresa, el disfrutar de las labores que se les asignan a los trabajadores, sin imposiciones y que les permita crecer profesionalmente contribuirá a un clima organizacional positivo (Palomino & Peña, 2016).

De esta forma, el desempeño laboral no solo se refiere a resultados productivos visibles sino que va más allá, depende de la satisfacción laboral que aunque posee características inherentes a cada persona de acuerdo a sus necesidades, vivencias, también el lugar de trabajo es un foco de percepciones, energía y de procesos en constante dinámica, que son capaces de lograr la satisfacción laboral, mediante el reforzamiento positivo de los gerentes de la empresa con retribuciones, compensaciones, reconocimientos.

Lograr un desempeño laboral adecuado constituye un gran desafío para las empresas, debido a que es un proceso que implica la integración de métodos novedosos en el área de evaluación, seguimiento y monitoreo de los continuos cambios a nivel de los mercados actuales. En dicho proceso se encuentran implícitas variables como la satisfacción, motivación, el clima organizacional y toda la gama de procesos inherentes a la estructura interna de las empresas y todas las actividades que propician el desarrollo

personal y organizaciones de quienes dan vida a la institución como son sus empleados, en todos los niveles existentes.

Es de esta forma, mediante un modelo de gestión eficiente que se garantiza el rendimiento, la productividad y el desempeño laboral. Sin embargo, dentro de esta gestión deben plantearse estrategias de capacitación, estudio del mercado y hacer énfasis en las nuevas tecnologías, eficiencia empresarial y de capital humano. De igual manera, se puede afirmar que:

Algunos de los factores que conllevan a un aumento en la productividad está relacionada [sic] a la implementación de nueva tecnología, al aumento de capital físico, aumento de capital humano, mejora en la gestión de recursos humanos, la formación de trabajadores y a la implementación de sistemas de gestión de calidad. (Coello, 2014, p.21)

Todas estas consideraciones permiten visualizar que el desempeño laboral es un campo de alta complejidad y que comprende dimensiones que varían desde el espacio subjetivo y que incluso puede abarcar dimensiones políticas, sociales o económicas. Así han de considerarse todos estos aspectos al momento de realizar mediciones o aproximaciones en un contexto organizacional específico, teniendo en cuenta además cómo esta variable se relaciona e interactúa con otras variables y procesos como la satisfacción laboral, el clima organizacional, el liderazgo, la comunicación o incluso con elementos de otro orden como la estructura de la organización o la efectividad de los procesos organizacionales.

## **CAPÍTULO II**

### **Metodología**

Para la realización de esta investigación se utilizó el enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, que se caracteriza por la forma de recolectar la información, la cual combina la utilización de instrumentos con el discurso narrativo y descriptivo. En primer término, se compilan datos numéricos, mediciones y valoraciones matemáticas, y posteriormente se obtienen datos a través de informantes, profundizando en la expresión oral y en el registro de experiencias. La compilación, estudio y análisis de todos los datos obtenidos se presenta a lo largo del desarrollo de la investigación, principalmente durante el análisis de los resultados obtenidos.

Con relación al componente cuantitativo, que se caracteriza por medir fenómenos, además utiliza estadística y prueba de hipótesis y teorías. Se sirve de métodos deductivos y secuenciales para analizar la realidad objetiva, sus bondades están en la posibilidad de generalizar de resultados, puede establecer control sobre fenómenos, es preciso y permite replicar y predecir el evento estudiado (Hernández, Fernández & Baptista, 2016). Con relación a esta investigación, se aplicaron instrumentos que aportan datos matemáticos, puntajes, que evidentemente constituyen mediciones exactas y objetivas, a partir de ellos se construyen tablas y gráficos que son la expresión interpretativa de los números.

Esta investigación está caracterizada por un componente cualitativo, puesto que el proceso descriptivo y narrativo del discurso empleado analiza múltiples realidades subjetivas observadas y vivenciadas dentro de la empresa textil BOHO. De igual manera, las bondades que ofrece la implementación del enfoque cualitativo permitieron

profundizar en la comprensión de los significados e interpretación de las conductas, expresiones y opiniones de los trabajadores. Es importante, “el uso de la amplitud y la riqueza interpretativa que permite desarrollar el enfoque cualitativo, además del recurso de contextualización del fenómeno estudiado” (Hernández, Fernández & Baptista, 2016, p.7).

En cuanto al tipo de estudio se efectuó una investigación correlacional en la cual se buscó conocer el grado de relación entre dos variables de investigación, para el caso presente la memoria de trabajo y el desempeño organizacional, para lo cual se empleó la prueba de Chi cuadrado. Al respecto, Hernández, Fernández & Baptista (2016) mencionan que “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 81).

Se continúa con el apoyo teórico de Hernández, Fernández & Baptista (2016), quienes aseguran sobre este modelo metodológico

Es no experimental de tipo transaccional puesto que la investigación se realizará en un solo período en el tiempo (...) Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. (p.98)

Para esta investigación se relacionaron dos variables que implicaron varias categorías, las cuales fueron desglosadas para su análisis e interpretación, y en las cuales no existe manipulación por parte del investigados de las variables de estudio, es por ello que se considera no experimental. Por otro lado, se alinea con un diseño transaccional ya que se recolectó información para su posterior análisis en un determinado momento, sin que existan contactos posteriores con la muestra de estudio, salvo en el momento de aplicación de la propuesta.

Con relación a la modalidad de estudio, se determinó como bibliográfico documental y de campo. Documental debido a que para la elaboración del mismo se realizó un sustento teórico de las variables de investigación, mediante la búsqueda de información en diferentes medios. Así mismo, esta investigación se considera de campo debido a que toda la información recopilada se hizo desde el lugar donde se desenvuelven los trabajadores.

Para Cabezas, Andrade & Torres (2018) “El valor fundamental de los estudios de campo es que a través de ellos el investigador puede cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos” (p.74). Para finalizar, esta investigación se enmarca en la cualidad descriptiva, basicamente porque las variables pueden medirse y expresarse de manera detallada a través de su caracterización. También se usa la estadística descriptiva una vez que se realiza la medición de las variables, al respecto:

Con la intención de recolectar los datos y aplicar los instrumentos se ubica una población representada por 30 trabajadores de la empresa BOHO. Los cuales participan en su totalidad debido a las características particulares de cada trabajador, establecidas previamente en el momento del diagnóstico organizacional. La técnica utilizada para la recolección de información fue la aplicación de dos instrumentos, utilizados para medir las variables de investigación, estos fueron el Neuropsi y el COMPETEA.

### **Población y muestra**

Para este estudio la población y la muestra son la misma debido a que se decidió trabajar con todos los sujetos del nivel operativo de la empresa, treinta (30) trabajadores en su totalidad.

**Tabla 1.** Distribución de la muestra

<b>Unidades de análisis</b>	<b>Cantidad</b>
Hombres	16
Mujeres	14
Total	30

**Elaborado por:** La Investigadora

## **Instrumentos**

### **Instrumento Neuropsi**

El primer instrumento, el Neuropsi es una prueba de evaluación psicológica, desarrollada por Feggy Ostrovsky, Alfredo Ardilla y Mónica Roselli, la aplicación de la misma tiene una duración de aproximadamente 30 minutos. Es un test diseñado para valorar las funciones cognoscitivas y está baremado para personas de 16 a 85 años. De forma puntual valora áreas de orientación, concentración, memoria, lenguaje, habilidades viso-espaciales, funciones ejecutivas de lectura y escritura.

En la prueba de lectura se utiliza una tabla con un texto narrativo corto, escrito en letras mayúsculas, de allí salen tres preguntas. Las respuestas se puntúan con 0 – 1, según sean correctas o incorrectas. Además, cuenta con un test de comprensión oral, en el que se debe responder a seis preguntas sobre una imagen estructurada por dos círculos y dos cuadrados de diferentes tamaños. Dentro de la misma batería incluye una prueba de escritura que consiste en la escritura de una frase al dictado y en la copia de otra frase, valorando la presencia de errores de omisión o adición de letras o palabras. Las tablas de baremos se organizan por edades y según los años de escolarización de los evaluados sin escolarizar, escolarización baja, media o alta (Ostrosky-Solís, 2016).

## Confiabilidad del Neuropsi

Para calcular la confiabilidad del instrumento Neuropsi, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, Intraclase y al Alpha de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron que en los coeficientes de correlación puntuaron 0.8, mostrando la existencia de una correlación significativa entre los indicadores del instrumento, por otro lado, los resultados del alfa de cronbach fueron mayores a 0.7 lo que muestra que el Neuropsi posee una fiable consistencia interna.

## Baremo del Neuropsi

Es pertinente conocer las características del instrumento psicométrico Neuropsi para medir memoria, por lo que se debe tener en cuenta el baremo de corrección, las cuales se plantean en la siguiente tabla:

**Tabla 2.** Baremo del Neuropsi

<b>Rango</b>	<b>Interpretación</b>	
<b>Normal Alto</b>	<b>116 – en adelante</b>	Capacidad de evocación sobresaliente al resto de las personas
<b>Normal</b>	<b>85 – 115</b>	Capacidad de evocación dentro de los rangos de normalidad para la edad y escolaridad
<b>Alteración Leve</b>	<b>70 – 84</b>	Presencia de falencias en la capacidad de recordar la información
<b>Alteración Severa</b>	<b>69 – o menos</b>	Dificultades para recordar información con indicios patológicos de lagunas mentales

**Fuente:** Test Neuropsi

**Elaborado por:** La Investigadora

## **Validez del Neuropsi**

El Neuropsi fue validado tanto en su versión original como las aplicaciones que se han realizado en países como México, Argentina y Ecuador, lo cual ha implicado su administración en poblaciones y grupos etarios que han permitido obtener las puntuaciones para definir los puntos de cortes con los cuales comparar los resultados obtenidos de las personas con los valores promedios para su edad y género lo que le confiere la posibilidad de aplicarlo en las condiciones que propician la obtención de resultados que pueden dar cuenta del funcionamiento de un individuo comparándolo con respecto a su grupo.

Para el desarrollo del presente estudio fue planteada la propuesta a la directiva de la empresa, junto con el cronograma para la aplicación de los instrumentos, este fue sometido a discusión en función de no entorpecer el desenvolvimiento de las actividades regulares de la empresa. La propuesta fue aprobada de inmediato y en función de ello se inició el proceso de administración de los instrumentos definidos y la posterior valoración, para obtener los resultados individuales y grupales en cada uno de los casos definidos.

Se establecieron grupos de trabajadores, los cuales asistieron durante veinte días diferentes, en jornadas de cuatro horas diarias. El proceso de obtención de datos a través de los instrumentos en ocasiones se vio estancada por problemas de tiempos con respecto a las funciones de los trabajadores, con algunos contratiempos que fueron solucionados. Aun así, se observó la disposición de cada trabajador en responder los cuestionarios.

La corrección de los instrumentos se realizó durante quince días, ajustado a las indicaciones pautadas, cada dato obtenido se reflejó en una lista que dio estructura y organización a la información. Posteriormente, se clasificó la información para hacer las respectivas tablas que dieron origen a cada uno de los gráficos. Cada gráfico

representa información recogida durante la aplicación de los instrumentos y por ello se realizó un análisis e interpretación de los resultados para cada uno de los ítems definidos en los instrumentos.

### **Instrumento COMPETEA**

El test COMPETEA muestra diversos niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa los cuales oscilan entre un desenvolvimiento deficiente y un alto desarrollo de sus funciones en el entorno laboral, tomando en consideración cada una de las dimensiones que lo componen como son: intrapersonal, interpersonal, desarrollo de tareas, entorno y gerencial, a su vez cada una de estas dimensiones miden a su vez otras competencias sumando un total de veinte, dispuestas en 170 ítems distintos, lo que permite un análisis exhaustivo de las funciones que deben cumplir los trabajadores de la empresa objeto de estudio.

### **Confiabilidad del COMPETEA**

El test COMPETEA ha sido ampliamente probado en alrededor de 17 países a nivel internacional en el continente europeo y Latinoamericano, en diferentes países de la región incluyendo Ecuador, para cada uno de los cuales se ha publicado sus puntuaciones estandarizadas. Dentro del proceso de validación contó con la ventaja de ser aplicado a distintos grupos profesionales, lo cual incluyó personal gerencial, de seguridad, coaching y representantes de las universidades, actividad que le da un carácter importante a la credibilidad de la prueba, además de ser una de las publicaciones de ediciones TEA.

## Baremos del COMPETEA

**Tabla 3.** Baremos del COMPETEA

<b>Intervalos</b>	<b>Interpretación</b>	
Alto	542 - 680	Excelente desempeño laboral
Regular	407 - 542	Desempeño laboral óptimo de sus funciones
Moderado	271 - 406	Realiza medianamente sus funciones laborales
Bajo	136 - 271	Desempeño laboral por debajo de lo necesario
Deficiente	0 - 135	Incumplimiento en el desarrollo de sus funciones
<b>Interpretación general por Área</b>		
Alto	Varía según la cantidad de ítems que compone cada área	Desempeño sobresaliente en el área ...
Regular		Desempeño óptimo en el área ...
Moderado		Mediano desempeño en el área ...
Bajo		Realiza sus funciones del área ... por debajo
Deficiente		No cumple con las funciones mínimas el área

**Fuente:** Manual de aplicaciones COMPETEA. Ediciones TEA

## Validez del test COMPETEA

El test COMPETEA disfruta de validez psicométrica ya que el mismo fue estandarizado y para cada uno de los países en los cuales se comercializa, por TEA ediciones, ha pasado por el proceso metodológico de haber sido aplicado a muestras representativas de la población que ha permitido poder contar con Baremos particularizados por país, los cuales son de consulta pública en las páginas de la editorial, este procedimiento aunado a haber sido empleado en diferentes investigaciones en la población ecuatoriana como las ciudades de Ambato y Riobamba le confieren la validez necesaria como para ser utilizado y confiar en sus resultados.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

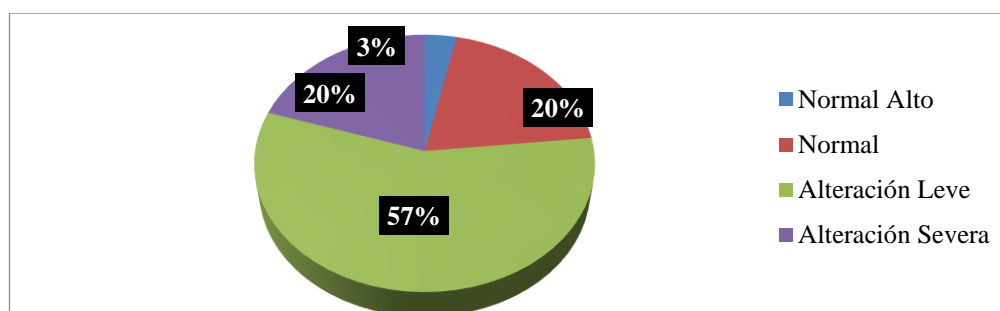
Con base a los resultados obtenidos, se presentan las tablas, los gráficos y el análisis correspondiente:

**Tabla 4.** Niveles de memoria

Niveles de Memoria	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Normal Alto	116 o Más	1	3.33%
Normal	85 - 115	6	20.00%
Alteración Leve	70 - 84	17	56.67%
Alteración Severa	69 o Menos	6	20.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	<b>Total</b>

**Fuente:** Base de datos de Excel obtenida de la aplicación del test Neuropsi

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 1:** Niveles de Memoria

**Fuente:** Test Neuropsi

**Elaborado por:** La Investigadora

### Análisis e Interpretación

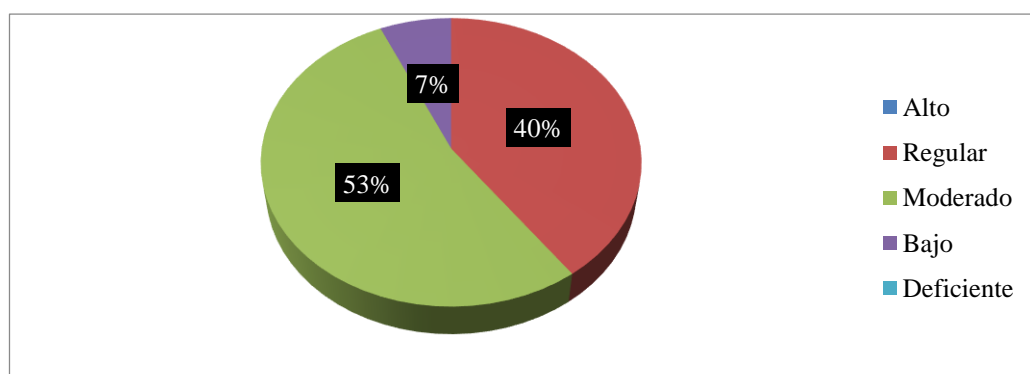
Más de la mitad de los trabajadores presentan un nivel de alteración leve en la memoria, es decir, existe presencia de falencias en la capacidad de recordar la información, lo cual, puede incidir en el incorrecto desarrollo de las actividades laborales. También, menos de la octava parte de los trabajadores presentan un nivel de memoria normal alto, por lo tanto, tienen una capacidad de evocación sobresaliente al resto de personas, esto implica una excelente capacidad para recordar las actividades que desarrollan en su puesto de trabajo.

**Tabla 5.** Puntuaciones totales: Desempeño Laboral

Niveles	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Alto	542 - 680	0	0.00%
Regular	407 - 542	12	40.00%
Moderado	271 - 406	16	53.33%
Bajo	136 - 271	2	6.67%
Deficiente	0 - 135	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Test CompeTea

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 2:** Puntuaciones Totales Desempeño Laboral

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La Investigadora

### **Análisis e Interpretación**

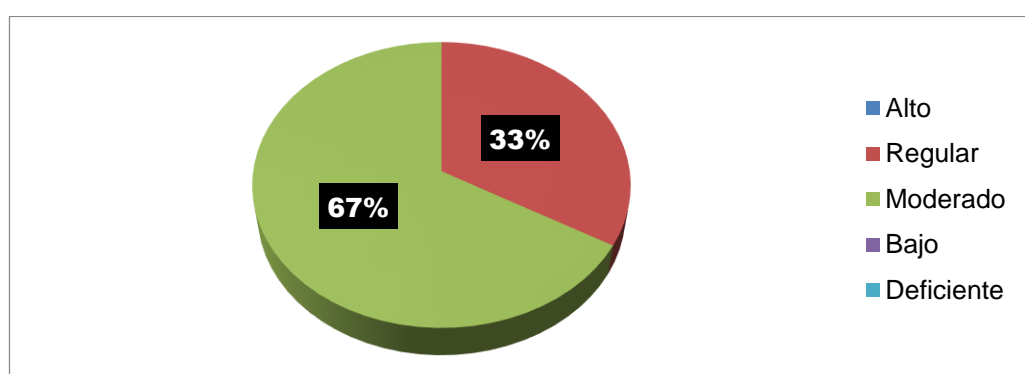
Los resultados obtenidos en la puntuación global del test CompeTEA reflejan que, más de la mitad de los trabajadores investigados presentan un nivel moderado de desempeño laboral, es decir, realizan medianamente sus funciones laborales. Por otro lado, se observa que menos de una octava parte de los trabajadores investigados presentan un nivel bajo de desempeño laboral. De tal forma, se puede observar que, el nivel de desempeño laboral está por debajo de lo necesario, por lo cual, se evidencia la necesidad de la elaboración de una propuesta de intervención psicológica que permita potenciar las competencias de los empleados en el desarrollo de sus funciones laborales.

**Tabla 6.** Área Intrapersonal

Niveles	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Regular	107 - 142	10	33.33%
Moderado	71- 106	20	66.67%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La investigadora



**Gráfico 3:** Área Intrapersonal

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La investigadora

### **Análisis e Interpretación**

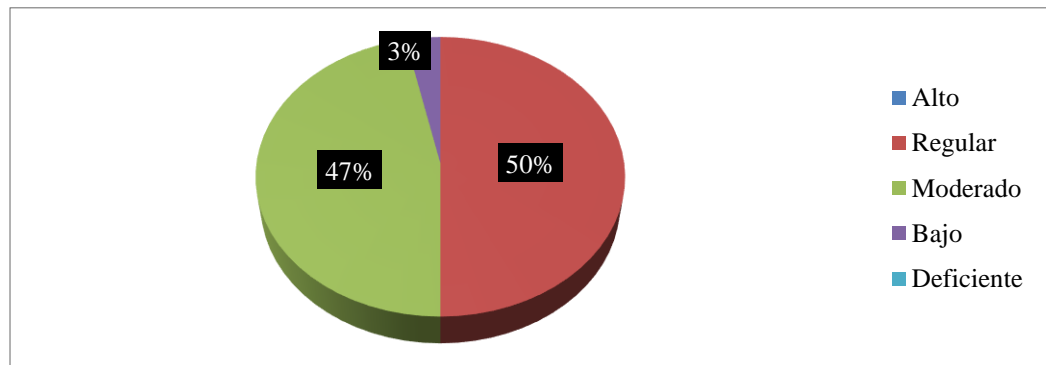
De acuerdo a los resultados conseguidos se observa que, más de la mitad presentaron un nivel moderado de desempeño laboral en el área intrapersonal, es decir, existe un mediano desempeño en el área intrapersonal, demostrando que existen dificultades en el autocontrol, estabilidad emocional, confianza, seguridad en sí mismo y una baja resistencia a las adversidades. Mientras que, un poco más de la cuarta parte de la población investigada presentó un nivel regular de desempeño laboral en el área intrapersonal, es decir, tienen un desempeño óptimo en el área intrapersonal, demostrando una buena regulación emocional para actuar ante situaciones que experimenta dentro del trabajo, así como, en la interacción con sus compañeros.

**Tabla 7.** Área Interpersonal

Niveles	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Regular	102 - 135	15	50.00%
Moderado	68 - 101	14	46.67%
Bajo	34 - 67	1	3.33%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4:** Área Interpersonal

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La investigadora

### **Análisis e Interpretación**

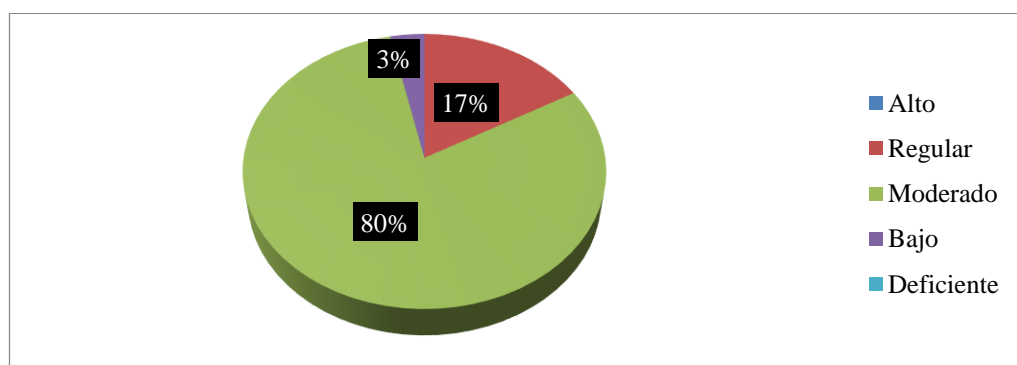
De los resultados obtenidos se encontró que, la mitad de los trabajadores investigados presentan un nivel de desempeño laboral regular en el área interpersonal, lo cual indica que, existe un desempeño óptimo en el área interpersonal. Por otro lado, menos de la octava parte de los trabajadores presentó un nivel de desempeño laboral bajo en el área interpersonal, indicando que, realiza sus funciones del área interpersonal por debajo de lo normal.

**Tabla 8.** Área de Desarrollo de Tareas

Niveles	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Alto	99 - 124	0	0.00%
Regular	74 - 98	5	16.67%
Moderado	49 - 73	24	80.00%
Bajo	24 - 48	1	3.33%
Deficiente	0 - 23	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 5:** Área de Desarrollo de Tareas

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La Investigadora

### **Análisis e Interpretación**

Los resultados analizados en el área de desarrollo de tareas evidencia que, más de tres cuartos de los trabajadores estudiados presentan un nivel moderado de desempeño laboral en el área de desarrollo de tareas, es decir, tienen un mediano desempeño en esta área, demostrando una moderada iniciativa en: ejecución de actividades, obtención de buenos resultados, capacidad de analizar las situaciones y toma de decisiones acertadas. Mientras que, menos de una octava parte del total

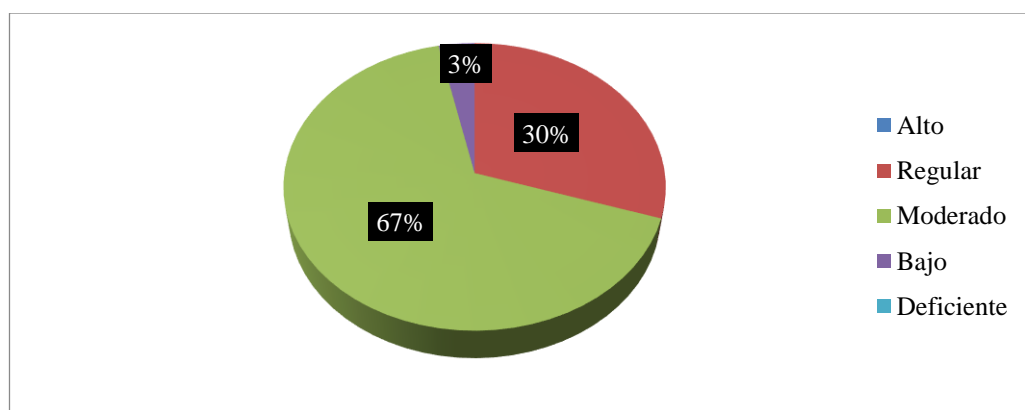
de los trabajadores investigados presentan un nivel bajo de desempeño laboral en el área interpersonal, es decir, realizan sus funciones del área interpersonal por debajo de lo normal.

**Tabla 9.** Área del Entorno

Niveles	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Regular	66 - 87	9	30.00%
Moderado	44 - 65	20	66.67%
Bajo	22 - 43	1	3.33%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 6:** Área del Entorno

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La Investigadora

### Análisis e Interpretación

Del análisis del área vinculada con el entorno se encontró que, más de tres quintos de los trabajadores tienen un nivel moderado de desempeño laboral en el área del entorno, es decir, presentan un mediano desempeño en esta área evaluada. Mientras que, menos de una octava parte de los trabajadores presentó un nivel bajo en el área de entorno dentro del desempeño laboral, es decir, realizan sus funciones del área del entorno por debajo de lo normal. Por lo cual, las competencias de:

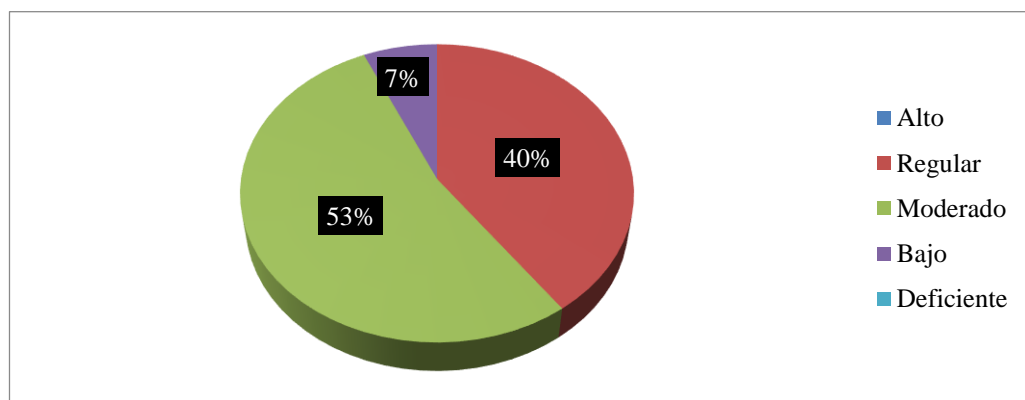
conocimiento e identificación con la empresa, visión a futuro, anticipación de situaciones, orientación a la satisfacción del cliente y búsqueda de nuevas e innovadoras soluciones, son competencias que los trabajadores utilizan en su desempeño laboral en un nivel moderado a bajo.

**Tabla 10.** Área Gerencial

Niveles	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Regular	56 - 74	12	40.00%
Moderado	38 - 55	16	53.33%
Bajo	19 - 37	2	6.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 7:** Área Gerencial

**Fuente:** Test CompeTEA

**Elaborado por:** La Investigadora

### Análisis e Interpretación

Con base en los resultados obtenidos se observa que, más de la mitad del personal de la empresa BOHO tienen un nivel moderado de desempeño laboral en el área gerencial, es decir, presentan un mediano desempeño en esta área, lo cual

implica competencias moderadas al ejercer la dirección de sus subordinados y pares. Por otro lado, se observa que, menos de la octava parte de los trabajadores tienen un nivel bajo de desempeño laboral en el área gerencial, es decir, realizan sus funciones en el área laboral por debajo de lo normal.

### Verificación de hipótesis

Luego de presentar los resultados obtenidos en las variables: memoria y desempeño laboral, se procede a realizar el cálculo de la prueba Chi cuadrado para determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre ellas.

**H1:** La memoria de trabajo si influye en el desempeño laboral del personal operativo de la Empresa Textil BOHO de la ciudad de Ambato.

**H0:** La memoria de trabajo no influye en el desempeño laboral del personal operativo de la Empresa Textil BOHO de la ciudad de Ambato.

**Tabla 11.** Resultados del cálculo de las frecuencias observadas y esperadas

		<b>Frecuencias Observadas</b>					
		<b>Desempeño Laboral</b>					
	<b>Frecuencias</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Regular</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Memoria</b>	Normal Alta	0	0	1	0	0	<b>1</b>
	Normal	0	0	5	1	0	<b>6</b>
	Alteración Leve	0	1	8	8	0	<b>17</b>
	Alteración Severa	0	0	4	2	0	<b>6</b>
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
		<b>Frecuencias Esperadas</b>					
		<b>Desempeño Laboral</b>					
	<b>Frecuencias</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Regular</b>	<b>Alto</b>	
<b>Memoria</b>	Normal Alta	0	0.03	0.60	0.37		<b>0</b>
	Normal	0	0.20	3.60	2.20		<b>0</b>
	Alteración Leve	0	0.57	10.20	6.23		<b>0</b>
	Alteración Severa	<b>0</b>	<b>0.20</b>	<b>3.60</b>	<b>2.20</b>		<b>0</b>

**Fuente:** Base de datos de Excel resultados de la aplicación de los test Neuropsi y CompeTEA

**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 12.** Resultados del cálculo de los grados de libertad

<b>GRADOS DE LIBERTAD</b>		
(4-1)	*	(5-1)
(3)	*	(4)
12		

**Fuente:** Base de datos de Excel resultados de la aplicación de los test Neuropsi y CompeTEA

**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 13.** Resultados del cálculo Chi Cuadrado y Valor Crítico

	<b>FO</b>	<b>FE</b>	<b>FO-FE</b>	<b>(FO-FE)2</b>	<b>(FO-FE)2/FE</b>
Normal Alta / Deficiente	0	0	0	0	0
Normal Alta / Bajo	0	0.03	-0.03333333	0.0011111111	0.0333333333
Normal Alta / Moderado	1	0.60	0.4	0.16	0.2666666667
Normal Alta / Regular	0	0.37	-0.36666667	0.1344444444	0.3666666667
Normal Alta / Alto	0	0	0	0	0
Normal / Deficiente	0	0	0	0	0
Normal / Bajo	0	0.20	-0.2	0.04	0.2
Normal / Moderado	5	3.60	1.4	1.96	0.5444444444
Normal / Regular	1	2.20	-1.2	1.44	0.654545455
Normal / Alto	0	0	0	0	0
Alteración Leve / Deficiente	0	0	0	0	0
Alteración Leve / Bajo	1	0.57	0.43333333	0.1877777778	0.331372549
Alteración Leve / Moderado	8	10.20	-2.2	4.84	0.474509804
Alteración Leve / Regular	8	6.23	1.76666667	3.1211111111	0.500713012
Alteración Leve / Alto	0	0	0	0	0
Alteración Severa / Deficiente	0	0	0	0	0
Alteración Severa / Bajo	0	0.20	-0.2	0.04	0.2
Alteración Severa / Moderado	4	3.60	0.4	0.16	0.0444444444
Alteración Severa / Regular	2	2.20	-0.2	0.04	0.018181818
Alteración Severa / Alto	0	0	0	0	0

<b>TOTAL</b>	3.63
<b>CHI CUADRADO= 3,63</b>	<b>VALOR CRÍTICO= 5,226</b>

**Fuente:** Base de datos de Excel resultados de la aplicación de los test Neuropsi y CompeTEA  
**Elaborado por:** La Investigadora

### **Análisis e Interpretación**

Los resultados obtenidos del cálculo de las frecuencias observadas y esperadas, se obtuvo 12 grados de libertad, también se calculó la prueba Chi cuadrado para la corroboración de hipótesis correspondiente a la relación de dependencia entre la memoria y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa BOHO, analizándose que el valor de Chi Cuadrado  $X^2= 3,63$  con 12 grados de libertad, comparando este valor con el valor crítico que es  $X^c= 5,226$  se evidencia que  $X^2 < X^c$ . Por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la **H1**: La memoria de trabajo si influye en el desempeño laboral del personal operativo de la Empresa Textil BOHO de la ciudad de Ambato.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- Se determinó que, sí existe influencia de la memoria de trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa textil Boho, ubicada en la ciudad de Ambato. Por lo que se concluye que la memoria de trabajo es importante para el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa tomando en consideración un valor p de 0,05.
- El nivel de desarrollo de la memoria de los trabajadores del área de producción de la empresa Boho mediante el test Neuropsi demuestra que más de la mitad (56.67%) presentan alteraciones leves en su memoria de trabajo y el 3% posee una memoria que los ubica en el grupo normal alto o lo que es lo mismo poseen una excelente memoria de evocación.
- En relación al desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Boho, evaluado en función de sus competencias evidencia que el 53% de ellos tiene un desempeño laboral moderado y el 6,67% bajo. Datos que se asocian con los niveles de funcionamiento de su memoria de trabajo, quienes presentan alteraciones leves en su memoria pueden estar manifestando un nivel moderado de funcionamiento laboral.
- De acuerdo a los resultados obtenidos se plantea la propuesta en la cual se aborda el nivel de deterioro de la memoria de los empleados y su desempeño laboral de acuerdo a los datos obtenidos.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda a la empresa textil Boho, utilizar técnicas cognitivas que mejoren la memoria de trabajo de los empleados, principalmente para quienes demostraron un nivel de deterioro moderado y severo en la misma.
- Realizar actividades que fomenten el fortalecimiento de las competencias laborales de los empleados evaluados ya sea a través de coaching personalizado o actividades grupales en las cuales se aborde de forma específica los déficits detectados en las competencias particulares evaluadas.
- Aplicar la propuesta de intervención a los trabajadores de la empresa textil Boho, que fortalezca el área cognitivo social, considerando el producto de esta investigación.

## **Discusión**

Los resultados de la presente investigación concuerdan con los obtenidos por el estudio desarrollado por Gómez, Guerrero & González-Rico (2014), quienes detallan que factores cognitivos y emocionales son fundamentales en el entorno organizacional. Encontraron que aspectos cognitivos están directamente asociados con el rendimiento de los trabajadores, y con la posibilidad de desarrollar síntomas adversos contemplados en el estrés laboral. Estas investigaciones representan una evidencia científica de la influencia fundamental que tienen aspectos cognitivos sobre el nivel de desempeño de los trabajadores.

En la variable desempeño laboral, se determinó que predomina un funcionamiento regular; los participantes pueden tener falencias en cuanto a su nivel de confianza, estabilidad emocional y resistencia a las adversidades. Tales resultados son contradictorios con los obtenidos por Sum (2015), quien realizó un estudio con el personal administrativo de una empresa de alimentos, obtuvo que los trabajadores de forma general reportar y evidencia un buen nivel de desempeño laboral.

Por su parte, Chiang & San Martín (2015) realizaron un estudio con 259 funcionarios de la municipalidad, con el objetivo de medir la influencia del desempeño laboral en la satisfacción personal. Los resultados obtenidos les permitieron delimitar que los niveles de percepción del desempeño laboral se ubicaron por encima de la media, tipificándolos con un desempeño alto, datos que les permitieron concluir que estadísticamente fue significativo la relación entre las dos variables, particularmente entre el desempeño y la satisfacción en la relación con el superior inmediato.

En las relaciones interpersonales, esta investigación reporta un resultado regular, los participantes presentan dificultades en las relaciones que establecen dentro de la empresa. Este resultado es contradictorio con el reportado por Chiang & San Martín (2015) determinando que uno de los factores con puntuaciones más altas en su investigación es el "Desempeño sobre las relaciones interpersonales".

En la dimensión desarrollo de las tareas, el presente estudio reporta un moderado desempeño; los colaboradores de la empresa medianamente presentan iniciativa en la ejecución de sus actividades. Este resultado es nuevamente contradictorio con el reportado por otros investigadores, en primer lugar, Sum (2015) refiere que el personal administrativo de la empresa de alimentos en la que realizó su estudio, desempeña sus actividades como deben de ser dentro de su área de trabajo, por lo que concluye el puesto es el apropiado para cada uno de ellos. En segundo lugar, Chiang & San Martín (2015) reportan que el indicador de productividad ha sido uno de las dos con puntuaciones más altas dentro de la evaluación de desempeño laboral en su muestra.

La cuarta dimensión está relacionada con el conocimiento y nivel de compromiso con la organización, siendo este el factor donde los participantes del presente estudio presentan mejores resultados. Sin embargo, es contradictorio con lo obtenido por el estudio realizado por Chiang & San Martín (2015) quienes determinaron en una muestra de 259 trabajadores de una empresa municipal, un bajo sentido de pertenencia e identificación con la empresa. Aunque estos autores obtuvieron un alto desempeño, en contraste con el resultado general de la presente investigación.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **Tema**

FORTALECIMIENTO DE LA MEMORIA DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA TEXTIL BOHO DE LA CIUDAD DE AMBATO.

#### **Justificación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la determinación de los niveles de memoria de los empleados de la empresa Boho en los cuales se encontró que el 56,67% de estos presentan alteraciones leves en su memoria de trabajo y un 20% moderada así como un 53% evidencia un nivel de desarrollo laboral moderado se hizo necesario proponer una propuesta para abordar dichas condiciones es por ello que en la presente propuesta se detallan una serie de actividades orientadas por el modelo cognitivo conductual a través de las cuales se fomenta el mejoramiento de tales condiciones.

En condiciones normales las personas presentan un proceso de declive en su memoria que comienza a evidenciarse a partir de los veinticinco años de edad a pesar de que paradójicamente es uno de los momentos de la vida con mayor producción intelectual. No obstante, sumado a este proceso natural las condiciones a las cuales se encuentran expuestas las personas como la sobresaturación de información, mala calidad en la alimentación, el estrés, cuadros depresivos o ansiosos y presencia de personas con demencia en su familia pueden influenciar en el deterioro de la memoria y en uno de sus tipos como es la memoria de trabajo.

La revisión teórica realizada, califica la memoria como un proceso cognitivo de importancia vital ya que facilita permite la acumulación de informaciones percibidas en diferentes unidades de tiempo, que pueden variar desde unos pocos segundos, hasta el transcurso del día o datos de orden biográfico. Es por ello que una de las formas más comunes y estables de clasificarla se realiza en función del grado temporal de retención de la misma. Con relación a ello, Tiberius (2016) explica que “esto se da debido a que la información bien puede desaparecer por completo en el transcurso del tiempo, ser difícil de localizarla o por el contrario, puede ser muy clara y en constante construcción” (p. 50).

Partiendo de la idea anterior, existen clasificaciones de la memoria en dos grandes tipos: memoria a corto plazo, y memoria a largo plazo. Las cuales a su vez se subdividen en diferentes modalidades. Desde este punto el primer tipo de memoria se caracteriza por almacenar pequeñas cantidades de información en un lapso de tiempo corto que van desde segundos a veinte o treinta minutos, es decir, los hechos cuya ocurrencia es inmediata, mientras que el segundo tipo de memoria contiene datos de mayor duración en el tiempo abarcando periodos más largos (Bernabéu, 2017).

La memoria es una de las funciones más importantes del cerebro. En términos biológicos, se refiere a la capacidad que presentan los seres vivos para obtener y fijar información de sí mismos, del ambiente y de los efectos de su comportamiento; se le considera junto con la atención, de las principales funciones neuropsicológicas, situadas en la base del proceso de aprendizaje lo que conlleva a la necesidad de su estudio desde disciplinas como el neuro aprendizaje, neuropsicología, la psicología, educación y en términos del desempeño laboral, como factor importante en la prevención de accidentes laborales (Bernabéu, 2017).

En cuanto a los niveles de la memoria es importante reconocer el trabajo de Ochoa (2018) quien menciona que la distancia que hay entre cada nivel de la memoria humana son abismal (genética, lingüística y cognitiva), la influencia recíproca entre estos es evidente, pues mientras lo genético trabaja a nivel molecular

y se expresa en los rasgos biológicos de la especie, equipada con un cerebro de aproximadamente 100 mil millones de neuronas; lo lingüístico trabaja a nivel mental, materializándose en las distintas lenguas de la humanidad que recrean el mundo en cada palabra; y en el plano de los conocimientos se expresa en palabras y actividades grupales que atesoran el conocimiento de pueblos.

Por su parte, Escudero & Pineda (2016) explican que la MT implica el procesamiento y recuperación de la información de manera inmediata bajo una estructura que permite la adquisición y procesamiento de la información; proveniente del medio físico y que lleva al reconocimiento de los elementos del medio, que al ingresar a través de los órganos de los sentidos; en forma de símbolos, imágenes, sonidos, palabras, permiten darles respuesta a otros procesos de orden superior (lectura, comprensión de lo leído, procesamiento matemático, entre otros.

Tal como se mencionó en epígrafes anteriores existe una relación entre las condiciones en las cuales se encuentren las personas como el estrés, sobreexigencias u otras condiciones emocionales que pueden influir en su memoria y en otras competencias como el desempeño laboral, se cita a Briones, Vera & Peñafiel (2018) quienes plantean que la Evaluación del Desempeño es un proceso técnico que tiene por objetivo propiciar una estimación cuantitativa y cualitativa, por parte de los superiores inmediatos, del grado de eficacia que sus trabajadores llevan a cabo las actividades, objetivos y responsabilidades en sus puestos de trabajo, tomando en cuenta sus habilidades, actitudes y cualidades, todo lo cual hará del ambiente laboral un espacio más armónico.

De igual forma autores como Urbano (2018) establece que el desempeño se distingue por la efectividad y que se mide por medio del comportamiento o a través del rendimiento del trabajador y constituye la cantidad y calidad de los trabajos realizados por un individuo, o un grupo de ellos, en el trabajo. El desempeño, como comúnmente se dice, es el balance de las personas en el trabajo. Es una piedra angular de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Desde la concepción organizacional, el desempeño incluye las acciones que son importantes para realizar las metas de las organizaciones y puede ser medido en términos del nivel de contribución que realiza el trabajador. La efectividad, por otra parte, se expresa en medida de los resultados del desempeño y se encuentra fuera del control del trabajador. En este sentido, se podría definir el desempeño laboral como la actividad de un individuo en un puesto laboral que permite medir la motivación, el compromiso del trabajador con la empresa, pero además permite medir el clima organizacional y la efectividad de las estrategias de la empresa (Hidrugo & Pucce, 2016).

De acuerdo al planteamiento anterior, para evaluar el desempeño se considera un proceso que realiza un superior inmediato o su delegado a un subordinado, de manera habitual y puede darse una vez por año, o de manera semestral. Este tipo de acciones están diseñadas para ayudar a los empleados a entender las funciones, los objetivos, las expectativas que se tienen del trabajador y de su cargo, así como los aciertos realizados por él en sus labores. El objetivo principal de la evaluación al desempeño es crear un lugar de trabajo donde los empleados de una organización se sientan a gusto, puedan desenvolverse y mejorar sus habilidades dentro del ambiente laboral (Hidrugo & Pucce, 2016).

Para entender, con más exactitud la valoración del desempeño laboral, se cita a Briones, Vera & Peñafiel (2018) plantean que la Evaluación del Desempeño es un proceso técnico que tiene por objetivo propiciar una estimación cuantitativa y cualitativa, por parte de los superiores inmediatos, del grado de eficacia que sus trabajadores llevan a cabo las actividades, objetivos y responsabilidades en sus puestos de trabajo, tomando en cuenta sus habilidades, actitudes y cualidades, todo lo cual hará del ambiente laboral un espacio más armónico.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Desarrollar talleres que potencialicen la memoria de trabajo y desempeño laboral y sociales de los trabajadores de la empresa textil BOHO, a través de una propuesta de mediación.

### **Objetivos específicos**

Diseñar un plan operativo que estructure la propuesta dirigida a los trabajadores de la empresa BOHO.

Establecer los objetivos y las acciones para los talleres, ajustados a un cronograma.

Implementar los talleres diseñados para los trabajadores de la empresa BOHO.

### **Estructura técnica de la propuesta**

La propuesta desarrollada está sustentada en ejercicios previamente validados y aplicados como parte de los procesos de rehabilitación cognitiva con personas con problemas de memoria de trabajo tal como señala el creador de la Batería de Evaluación Neurocognitiva Integral, Ricardo Cardamone, (Cardamone, 2004). Para el autor una vez determinados los déficits que presentan las personas es menester realizar diferentes actividades que permitan detener el deterioro cognitivo y favorecer las áreas fuertes de la persona que le permitan mejorar su condición.

En función de los planteamientos señalados se diseñaron una serie de actividades dirigidas a cada uno de las áreas que forman parte de la memoria de trabajo como son la memoria verbal de corto plazo, memoria visual de corto plazo, memoria verbal con interferencia, memoria auditiva de corto plazo y la memoria asociativa. Las actividades son sencillas en su presentación ya que el objetivo es

realizarlas en un ambiente ameno sin generar mayores presiones a los participantes e invitarlos a efectuarlas de forma individual en sus espacios personales.

De igual forma y en correspondencia con los resultados obtenidos y los objetivos planteados en el presente estudio se formularon actividades dirigidas al fortalecimiento de las competencias laborales como la inteligencia intrapersonal, interpersonal, la orientación a las tareas, valoración del entorno y las habilidades gerenciales. Para cada una se diseñó una actividad con el propósito de motivar la realización de otros espacios que apoyen la consolidación de un desempeño laboral adecuado en los empleados de la empresa BOHO.

La propuesta consta de diez sesiones tipo dinámica grupal cada una con un objetivo, cinco dirigidas al fortalecimiento de la memoria de trabajo con cada una de sus variantes y cinco orientadas a las competencias que se evaluaron como parte del desempeño laboral. El tiempo estimado necesario para el desarrollo de las actividades son 450 minutos o su equivalente en horas que asciende a 7 horas y cincuenta minutos. Para la ejecución de la presente propuesta se cuenta con la anuencia del nivel gerencial de la empresa con quienes previamente se ha conversado la necesidad de concretar esta propuesta que fue parte de los objetivos de la actual investigación.

Cada actividad planificada contiene una estrategia de evaluación la cual le permitirá a la facilitadora contar con insumos específicos y datos objetivos del desempeño de los participantes y de las alternativas de mejora tanto a las actividades formuladas como al desempeño personal de la facilitadora, contribuyendo así con su crecimiento profesional y personal. Adicionalmente, las evaluaciones servirán de insumo para que el nivel gerencial de la empresa pueda monitorear la importancia de la ejecución de actividades de esta índole y de la forma en que los empleados utilizaran las horas dedicadas a la ejecución de esta propuesta.

## **Fases de la propuesta**

La propuesta quedó estructurada en diez sesiones de trabajo las cuales se desarrollarán tipo dinámicas de grupos que inducirán a los participantes a reflexionar, pero al mismo tiempo ejercitarse de forma práctica en las competencias que se abordaran a lo largo de las sesiones y en las que se determinó existen déficits en el personal evaluado de la empresa. Cada sesión iniciará con las actividades informativas y motivacionales sobre el contenido y objetivos, para ello se planificará lo siguiente:

- Presentación del plan a desarrollar.
- Información escrita sobre el cronograma de los encuentros detallando, espacio y tiempo.
- Reuniones generales y por departamento para recoger expectativas y opiniones.
- Registrar todas las actividades y usar la información por si fuese pertinente algún cambio dentro de la planificación.

**Plan Operativo (Desglose De Actividades)**

**Tabla 14.** Diseño Técnico De La Propuesta


Plan Operativo					
FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
I Logística	Adecuación y organización del ambiente, preparación de materiales de apoyo, disposición organizada de los recursos	Coordinar los equipos responsables de cada actividad	Humanos Bibliográficos Tecnológicos Mobiliario Espacios	Una hora	La investigadora
II Socialización	Reuniones informativas y motivacionales sobre el contenido y objetivos de la propuesta Presentación virtual del plan a desarrollar. Explicación sobre los resultados de la investigación	Incorporar al personal de la empresa BOHO al desarrollo de la propuesta de intervención	Humanos Sala de conferencias Tecnológicos	Tres jornadas de una hora	La investigadora
III Desarrollo de la primera actividad	Actividades para reconocer los déficits en memoria y qué se puede hacer para mejorar. La actividad se denomina ¿Por qué no me recuerdas?	Dar a conocer la importancia de cuidar y fortalecer la memoria	Materiales para realizar Dramatización Humanos Sala de conferencias Tecnológicos	Una hora	La investigadora
III Desarrollo de la segunda actividad	Repetición de palabras	Reconocer la memoria Verbal a corto plazo y ejercitarla	Tarjetas con palabras en secuencia	Una hora	La investigadora

III Desarrollo de la tercera actividad	Reconocimiento de figuras geométricas	Diferenciar la memoria visual a corto plazo y estimularla	Tarjetas con figuras geométricas	Una hora	La investigadora
III Desarrollo de la cuarta actividad	Repetición de frases	Potenciar la memoria verbal con interferencia	Tarjetas con palabras en secuencia	Una hora	La investigadora
III Desarrollo de la quinta actividad	Repetición de cifras	Fortalecer la memoria auditiva a corto plazo	Tarjetas con cifras Humanos Sala de conferencias Tecnológicos	Una hora	La investigadora
III Desarrollo de la sexta actividad	Repetición de frases en orden secuencial	Fortalecer la memoria asociativa con interferencia	Tarjeta con frases Humanos Sala de conferencias Tecnológicos	Una hora	La investigadora
III Desarrollo de la séptima actividad	Realizar matriz DAFO sobre sí mismo	Propiciar el reconocimiento de la inteligencia intrapersonal	Matriz DAFO Humanos Sala de conferencias Tecnológicos	Una hora	La investigadora
III Desarrollo de la octava actividad	Realizar juego de roles mostrando las características personales de los demás miembros del grupo	Reconocimiento del valor de las relaciones interpersonales	Tarjetas con descripción de Roles a ejecutar Humanos Sala de conferencias Tecnológicos	Una hora	La investigadora

III Desarrollo de la novena actividad	Armar rompecabezas con las principales actividades desarrolladas en la empresa	Propiciar el reconocimiento de la importancia de la orientación a las tareas	Piezas a escala de Rompecabezas Humanos Sala de conferencias Tecnológicos	Una hora	La investigadora
III Desarrollo de la décima actividad	Cuestionario sobre los valores personales y grupales	Valoración del entorno	Cuestionario y plenaria Humanos Sala de conferencias Tecnológicos	Una hora	La investigadora
III Desarrollo de la décima primera actividad	Narrativa de situación donde actuó como gerentes y que aportes realizó	Propiciar la identificación de las habilidades gerenciales	Hoja con instrucciones Humanos Sala de conferencias Tecnológicos	Una hora	La investigadora

**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 15.** Planificación Taller I

 Planificación de Taller I Tema: Memoria reciente y remota Objetivo: Dar a conocer la importancia de cuidar y fortalecer la memoria					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a Trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>I Raport Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los participantes y facilitador de la actividad	Autopresentación Decir su nombre y una característica de su personalidad	Identificación de los participantes e integración al grupo Cohesión del grupo	Treinta minutos	La investigadora
<b>II Inicio</b>	Memoria de Trabajo	Dramatización y reflexión	Los participantes comprendan la importancia de ejercitarse para preservar la memoria	Cuarenta y cinco minutos	La investigadora
<b>III Desarrollo</b>	Abordaje práctico de la memoria a través de una dramatización	Argumentativa-analítica	Uso de la memoria de trabajo laboral	Una Hora y quince minutos	La investigadora
<b>IV Cierre</b>	Elaboración de conclusiones con la participación plenaria	Participación abierta y espontánea	Incorporar ejercicios prácticos en la ejercitación de la memoria	Treinta minutos	La investigadora

Elaborado por: La Investigadora

## **Primera Actividad Taller I**

### **Estrategias para desarrollar el asertividad laboral**

#### **Fase I Raport- introducción**

##### **1. Técnica: Dinámica de autopresentación**

Cada participante debe hacer su propia presentación, diciendo su nombre, las funciones que cumple dentro de la empresa BOHO, y una característica personal. Esta dinámica permite la investigadora obtener una información de primera mano, observar el lenguaje no verbal y postural.

#### **Fase II Inicio**

##### **Técnica expositiva-argumentativa**

El investigador hará el despliegue de la información sobre la memoria de trabajo, de manera precisa y corta debe centrar su discurso en los elementos más importantes, medulares y útiles sobre el tema. Dar espacio para la expresión de opiniones, preguntas y sugerencias.

#### **Fase III Desarrollo**

##### **Técnica argumentativa-analítica**

El facilitador de la actividad debe argumentar sobre los beneficios de realizar actividades a través de las cuales se ejercite la memoria y del mantenimiento activo de las funciones cognitivas como parte de la salud en general y de la salud mental, así como de los beneficios que aporta a la vida personal y profesional mantenerse activo mentalmente realizando actividades que fomenten el desarrollo de las redes neuronales. Se hará énfasis en las actividades preventivas y su repercusión en la calidad de vida y el desempeño laboral como parte del desarrollo personal.

Para este momento se desarrolla la dramatización con las personas que fungirán de alguien con problemas serios de memoria y quien se presenta ante él, pero se desalienta al no ser reconocido.



**Gráfico 1.** Personas en contacto  
**Elaborado por:** La investigadora


Mediante la realización de esta actividad se aspira conducir a los participantes hacia la reflexión sobre la importancia de preservar la memoria, mediante ejercicios sencillos para evitar llegar a situaciones de mayor gravedad.

#### **Fase IV Cierre**

##### **Técnica elaboración de conclusiones**

El Facilitador hará un recuento de las actividades desarrolladas, el objetivo y las bondades de ejercitar la memoria. Dar espacio para la participación, que estará orientada a valorar lo aprendido.

**Tabla 16.** Planificación de Taller II

Planificación de Taller II					
 Tema: Memoria verbal a corto plazo Objetivo: Reconocer la memoria Verbal a corto plazo y ejercitarla					
Fase	Aspecto a Trabajar	Técnica	Resultados esperados	Tiempo	Responsable
<b>I Raport Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los participantes y facilitador de la actividad	Cada participante presenta al compañero de al lado, de acuerdo a la información que recuerda de la sesión anterior	Reforzar de forma práctica como se puede ejercitar la memoria	Treinta minutos	La investigadora
<b>II Inicio</b>	Memoria verbal a corto plazo	Repetición de palabras	Los participantes comprendan la importancia de ejercitarse para preservar la memoria	Treinta minutos	La investigadora
<b>III Desarrollo</b>	Se enumeran los participantes del 1 al 5 y se subdivide el grupo en varios subgrupos en cada uno se designará un relator y un coordinador a quien se les hará entrega de una serie de tarjetas con palabras, las cuales deberá presentar a cada participante por separado. Mientras tanto el	Argumentativa-analítica	Uso de la memoria de trabajo laboral	Treinta minutos	La investigadora

	relator anotará la cantidad de aciertos y desaciertos de cada participante para determinar la media del grupo y quien necesita ejercitar la memoria verbal a acorto plazo.				
<b>IV</b> <b>Cierre</b>	La facilitadora entregará a los participantes hoja con evaluación de la actividad	Participación abierta y espontánea	Incorporar ejercicios prácticos en la ejercitación de la memoria	Treinta minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La investigadora

## Segunda Actividad Taller II

### Estrategias para desarrollar el asertividad laboral

#### Fase I Raport- introducción

##### Técnica: Dinámica de autopresentación

Cada participante presentará al compañero que tiene al lado, con la información que recuerda de la sesión anterior

#### Fase II Inicio

Técnica expositiva-argumentativa

#### Fase III Desarrollo

##### Técnica argumentativa-analítica

Se enumeran los participantes del 1 al 5 y se subdivide el grupo en varios subgrupos en cada uno se designará un relator y un coordinador a quien se les hará entrega de una serie de tarjetas con palabras, las cuales deberá presentar a cada participante por separado. Mientras tanto el relator anotará la cantidad de aciertos y desaciertos de cada participante para determinar la media del grupo y quien necesita ejercitar la memoria verbal a acorto plazo.

<b>Ejemplo de tarjeta</b>	
<b>CASA – BOSQUE- GATO- NOCHE</b>	<b>CIGARRILLO – CAMPANA – PUENTE – CRUZ- DEDAL-</b>
<b>MESA- AGUJA- PASTEL- JARDÍN</b>	<b>PERRO – SILLA - TOMATE</b>

Elaborado por: La investigadora


Mediante la realización de esta actividad se aspira conducir a los participantes hacia la reflexión sobre la importancia de preservar la memoria, mediante ejercicios sencillos para evitar llegar a situaciones de mayor gravedad.

## **Fase IV Cierre**

### **Técnica elaboración de conclusiones**

El Facilitador hará un recuento de las actividades desarrolladas, el objetivo y las bondades ejercitar la memoria de forma sencilla

**Tabla 17.** Planificación de Taller III

Planificación de Taller III					
 <p>Tema: Memoria visual a corto plazo Objetivo: Diferenciar la memoria visual a corto plazo y estimularla</p>					
Fase	Aspecto a Trabajar	Técnica	Resultados esperados	Tiempo	Responsable
<b>I Raport Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los participantes y facilitadora	Se realiza la división en subgrupos de tres personas. Se designa un relator y se le pide a este que presente a los demás compañeros	Reforzar de forma práctica como se puede ejercitar la memoria	Treinta minutos	La investigadora
<b>II Inicio</b>	Presentar información técnica sobre la Memoria visual a corto plazo	Repetición de palabras	Los participantes comprendan la importancia de ejercitarse para preservar la memoria	Treinta minutos	La investigadora
<b>III Desarrollo</b>	Se enumeran los participantes del 1 al 5 y se subdivide el grupo en varios subgrupos en cada uno se designará un relator y un coordinador a quien se les hará entrega de una serie de tarjetas con figuras geométricas, las cuales deberá presentar a cada participante por separado, luego se le solicita a cada participante nombrar las figuras que se les presentó previamente. Mientras tanto el relator anotará en una hoja de datos la cantidad de aciertos y desaciertos de cada participante para	Argumentativa-analítica	Fortalecimiento de la memoria de trabajo laboral	Treinta minutos	La investigadora

	determinar la media del grupo y quien necesita ejercitar la memoria verbal a acorto plazo.				
<b>IV Cierre</b>	La facilitadora entregará a los participantes hoja con evaluación de la actividad donde plasmará el aprendizaje obtenido con la actividad.	Participación abierta y espontánea	Incorporar ejercicios prácticos en la ejercitación de la memoria	Treinta minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La investigadora

### **Tercera Actividad Taller III**

#### **Estrategias para desarrollar el asertividad laboral**

##### **Fase I Raport- introducción**

##### **Técnica: Dinámica de presentación del grupo**

El relator del grupo presentará a los demás participantes con quienes se encuentre interactuando.

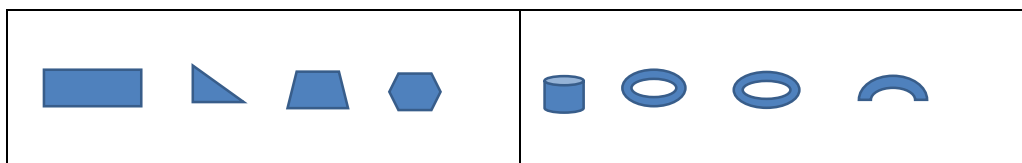
##### **Fase II Inicio**

Técnica expositiva-argumentativa

##### **Fase III Desarrollo**

Se enumeran los participantes del 1 al 5 y se subdivide el grupo en varios subgrupos en cada uno se designará un relator y un coordinador a quien se les hará entrega de una serie de tarjetas con figuras geométricas, las cuales deberá presentar a cada participante por separado, luego se le solicita a cada participante nombrar las figuras que se les presentó previamente. Mientras tanto el relator anotará en una hoja de datos la cantidad de aciertos y desaciertos de cada participante para determinar la media del grupo y quien necesita ejercitar la memoria verbal a acorto plazo.

##### **Técnica argumentativa-analítica**



**Elaborado por:** La investigadora


Mediante la realización de esta actividad se aspira conducir a los participantes hacia la reflexión sobre la importancia de preservar la memoria visual, mediante ejercicios sencillos para evitar llegar a situaciones de mayor gravedad.

## **Fase IV Cierre**

### **Técnica elaboración de conclusiones**

El Facilitador hará un recuento de las actividades desarrolladas, el objetivo y las bondades ejercitar la memoria de forma sencilla y entrega a cada participante por separado una hoja de evaluación de la actividad.

**Tabla 18.** Planificación de Taller IV

Planificación de Taller IV					
	Tema: Repetición de frases Objetivo: Potenciar la memoria verbal con interferencia				
Fase	Aspecto a Trabajar	Técnica	Resultados esperados	Tiempo	Responsable
<b>I Raport Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los participantes y facilitadora	Se escoge a dos miembros del grupo quienes presentaran cada uno a la mitad de sus compañeros	Los participantes comprendan la importancia de incrementar progresivamente la cantidad de información memorizada	Treinta minutos	La investigadora
<b>II Inicio</b>	Presentar información técnica sobre la Memoria verbal con interferencia	Repetición de palabras	Los participantes comprendan la importancia de ejercitarse para preservar la memoria	Treinta minutos	La investigadora
<b>III Desarrollo</b>	Se enumeran los participantes del 1 al 5 y se subdivide el grupo en varios subgrupos en cada uno se designará un relator y un coordinador a quien se les hará entrega de una serie de tarjetas con palabras, las cuales deberá presentar a cada participante por separado, luego se les coloca una canción que escucharán por un minuto y a continuación se le solicita a cada participante nombrar las palabras que se les presentó	Argumentativa-analítica	Fortalecimiento de la memoria verbal con interferencia	Treinta minutos	La investigadora

	previamente. Mientras tanto el relator anotará en una hoja de datos la cantidad de aciertos y desaciertos de cada participante para determinar la media del grupo y quien necesita ejercitar la memoria verbal a acorto plazo.				
<b>IV Cierre</b>	La facilitadora entregará a los participantes hoja con evaluación de la actividad donde plasmará el aprendizaje obtenido con la actividad.	Participación abierta y espontánea	Incorporar ejercicios prácticos en la ejercitación de la memoria	Treinta minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La investigadora

## **Cuarta Actividad Taller IV**

### **Estrategias para fortalecimiento de la memoria verbal con interferencias**

#### **Fase I Raport- introducción**

##### **Técnica: Dinámica de presentación del grupo**

Dos miembros del grupo presentaran al resto de sus compañeros

#### **Fase II Inicio**

Técnica expositiva-argumentativa

#### **Fase III Desarrollo**

Se enumeran los participantes del 1 al 5 y se subdivide el grupo en varios subgrupos en cada uno se designará un relator y un coordinador a quien se les hará entrega de una serie de tarjetas con palabras, las cuales deberá presentar a cada participante por separado, luego se les coloca una canción que escucharán por un minuto y a continuación se le solicita a cada participante nombrar las palabras que se les presentó previamente. Mientras tanto el relator anotará en una hoja de datos la cantidad de aciertos y desaciertos de cada participante para determinar la media del grupo y quien necesita ejercitar la memoria verbal a acorto plazo.

##### **Técnica argumentativa-analítica**

<b>Barco – camisa – noche – pollo</b>	<b>Vaso, carro – taza, cafetera, mano</b>
<b>Televisor, libro, mesa - casa</b>	<b>Dedo – hilo – jugo - agua</b>

**Elaborado por:** La investigadora


Mediante la realización de esta actividad se aspira conducir a los participantes hacia la reflexión sobre la importancia de preservar la memoria verbal con interferencia, mediante ejercicios sencillos para evitar llegar a situaciones de mayor gravedad.

## **Fase IV Cierre**

### **Técnica elaboración de conclusiones**

El Facilitador hará un recuento de las actividades desarrolladas, el objetivo y las bondades ejercitar la memoria de forma sencilla y entrega a cada participante por separado una hoja de evaluación de la actividad.

**Tabla 19.** Planificación de Taller V

 Planificación de Taller V Tema: Repetición de números Objetivo: Fortalecer la memoria auditiva a corto plazo					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a Trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>I Raport Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los participantes y facilitadora	Se escoge a un participante para que presente sin ayuda a todos los miembros del grupo	Los participantes comprendan la importancia de incrementar progresivamente la cantidad de información memorizada	Treinta minutos	La investigadora
<b>II Inicio</b>	Presentar información técnica sobre la Memoria auditiva a corto plazo	Repetición de palabras	Los participantes comprendan la importancia de ejercitarse para preservar la memoria	Treinta minutos	La investigadora
<b>III Desarrollo</b>	Se enumeran los participantes del 1 al 5 y se subdivide el grupo en varios subgrupos en cada uno se designará un relator y un coordinador a quien se les hará entrega de una serie de tarjetas con tarjetas con varios números, las cuales deberá presentar a cada participante por separado, luego se le solicita a cada participante repetir los números en el mismo orden que se les manifestó. Mientras tanto el relator anotará en una hoja de datos la cantidad de aciertos y desaciertos de cada participante para determinar la media del grupo y quien	Argumentativa-analítica	Fortalecimiento de la memoria verbal con interferencia	Treinta minutos	La investigadora

	necesita ejercitar la memoria auditiva a acorto plazo.				
<b>IV Cierre</b>	Cada participante manifestará cuales han sido los aprendizajes acerca de la importancia de mantener la memoria activa	Participación abierta y espontánea	Incorporar ejercicios prácticos en la ejercitación de la memoria	Treinta minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La investigadora

## **Quinta Actividad Taller V**

### **Estrategias para fortalecimiento de la memoria auditiva**

#### **Fase I Raport- introducción**

##### **Técnica: Dinámica de presentación del grupo**

Un miembro del grupo presentará al resto de sus compañeros

#### **Fase II Inicio**

Técnica expositiva-argumentativa

#### **Fase III Desarrollo**

Se enumeran los participantes del 1 al 5 y se subdivide el grupo en varios subgrupos en cada uno se designará un relator y un coordinador a quien se les hará entrega de una serie de tarjetas con varios números, las cuales deberá presentar a cada participante por separado, luego se le solicita a cada participante repetir los números en el mismo orden que se les manifestó. Mientras tanto el relator anotará en una hoja de datos la cantidad de aciertos y desaciertos de cada participante para determinar la media del grupo y quien necesita ejercitar la memoria auditiva a acorto plazo.

##### **Técnica argumentativa-analítica**



**Gráfico 8:** Ejemplo de persona facilitando actividad  
**Elaborado por:** La investigadora


Mediante la realización de esta actividad se aspira conducir a los participantes hacia la reflexión sobre la importancia de preservar la memoria auditiva, mediante ejercicios sencillos para evitar llegar a situaciones de mayor gravedad.

#### **Fase IV Cierre**

##### **Técnica elaboración de conclusiones**

El Facilitador hará un recuento de las actividades desarrolladas, el objetivo y las bondades ejercitar la memoria de forma sencilla y entrega a cada participante por separado una hoja de evaluación de la actividad.

**Tabla 20.** Planificación de Taller VI

 Planificación de Taller VI Tema: Matriz DAFO personal Objetivo: Propiciar el reconocimiento de la inteligencia intrapersonal					
Fase	Aspecto a Trabajar	Técnica	Resultados esperados	Tiempo	Responsable
<b>I Raport Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los participantes y facilitadora	Los participantes se presentarán entre ellos de forma aleatoria	Los participantes comprendan la importancia del autoconocimiento y contacto consigo mismo	Treinta minutos	La investigadora
<b>II Inicio</b>	Presentar información técnica sobre la inteligencia intrapersonal	Elaboración de Matriz DAFO personal	Completar la Matriz DAFO personal de cada participante	Treinta minutos	La investigadora
<b>III Desarrollo</b>	Se solicita a cada participante realizar una matriz DAFO donde plasmará sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Luego se les invita a discutir en plenaria los hallazgos al realizar el ejercicio y cómo se sintieron. Reflexionando acerca de la importancia del vínculo intrapersonal	Argumentativa-analítica		Treinta minutos	La investigadora
<b>IV Cierre</b>		Participación abierta y espontánea	Incorporar ejercicios prácticos en la ejercitación de la memoria	Treinta minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La investigadora

## **Sexta Actividad Taller VI**

### **Fase I Raport- introducción**

#### **Técnica: Dinámica de presentación del grupo**

Los participantes se presentarán aleatoriamente entre ellos.

### **Fase II Inicio**

#### **Técnica expositiva-argumentativa**

### **Fase III Desarrollo**

Se solicita a cada participante realizar una matriz DAFO donde plasmará sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Luego se les invita a discutir en plenaria los hallazgos al realizar el ejercicio y cómo se sintieron. Reflexionando acerca de la importancia del vínculo intrapersonal.

#### **1. Técnica argumentativa-analítica**

**Tabla 21.** Ejemplo Matriz DAFO

<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>
<b>Fortalezas</b>	<b>Amenazas</b>

**Fuente:** Matriz DAFO

**Elaborado por:** La investigadora


Los participantes comprendan la importancia del autoconocimiento y contacto consigo mismo

### **Fase IV Cierre**

#### **Técnica elaboración de conclusiones**

El Facilitador hará un recuento de las actividades desarrolladas, el objetivo y las bondades ejercitar la memoria de forma sencilla y entrega a cada participante por separado una hoja de evaluación de la actividad.

**Tabla 22.** Planificación de Taller VII

 Planificación de Taller VII Tema: <b>Juego de Roles</b> Objetivo: Reconocimiento del valor de las relaciones interpersonales					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a Trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>I Raport Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los participantes y facilitadora	Dinámica de la papa caliente a través de la cual todos participan, despertando la motivación y entusiasmo	Reforzar la necesidad de interrelacionarse de forma activa	Treinta minutos	La investigadora
<b>II Inicio</b>	Presentar información técnica sobre las relaciones interpersonales	Repetición de palabras	Los participantes comprendan la importancia de ejercitarse para preservar la memoria	Treinta minutos	La investigadora
<b>III Desarrollo</b>	Se enumeran los participantes diferenciándolos en uno y dos, luego se les solicita conformen parejas en las cuales cada participante hablará sobre sí mismo durante 5 minutos, transcurrido este tiempo se hace plenaria en donde cada miembro de la pareja se presentará como si fuera su compañero. Al finalizar todas las presentaciones se les invita a reflexionar la importancia de actuar con empatía y colocarse en el lugar del otro como premisa fundamental para	Argumentativa-analítica	Fortalecimiento de la memoria verbal con interferencia	Treinta minutos	La investigadora

	fortalecer las relaciones interpersonales.				
<b>IV Cierre</b>	Mediante mímicas los participantes manifestaran los aprendizajes de la actividad	Participación abierta y espontánea	Incorporar ejercicios prácticos en la ejercitación de la memoria	Treinta minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La investigadora

## Séptima Actividad Taller VII

Reconocimiento del valor de las relaciones interpersonales

### Fase I Raport- introducción

#### Técnica: Dinámica de presentación del grupo

Se realizará la actividad de la papa caliente para despertar la motivación e interés por las interrelaciones personales.

### Fase II Inicio

Técnica expositiva-argumentativa

### Fase III Desarrollo

Se enumeran los participantes diferenciándolos en uno y dos, luego se les solicita conformen parejas en las cuales cada participante hablará sobre sí mismo durante 5 minutos, transcurrido este tiempo se hace plenaria en donde cada miembro de la pareja se presentará como si fuera su compañero. Al finalizar todas las presentaciones se les invita a reflexionar la importancia de actuar con empatía y colocarse en el lugar del otro como premisa fundamental para fortalecer las relaciones interpersonales.

#### Técnica argumentativa-analítica



**Gráfico 9:** Personas interactuando

**Fuente:** <https://www.istockphoto.com/es/foto/personas-interactuando-de-negocios-en-reuni%C3%B3n-de-junta-gm171340289-21010971>

**Elaborado por:** La investigadora


La actividad busca fortalecer la necesidad de estrechar los lazos y relaciones interpersonales.

#### **Fase IV Cierre**

##### **Técnica elaboración de conclusiones**

El Facilitador hará un recuento de las actividades desarrolladas y la importancia de propiciar las relaciones interpersonales sanas y enriquecedoras en el ámbito laboral y demás esferas de la vida social.

**Tabla 23.** Planificación de Taller VIII

Planificación de Taller VIII					
 Tema: Armar rompecabezas con las principales actividades desarrolladas en la empresa Objetivo: Propiciar el reconocimiento de la importancia de la orientación a las tareas					
Fase	Aspecto a Trabajar	Técnica	Resultados esperados	Tiempo	Responsable
<b>I Raport Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los participantes y facilitador de la actividad	Se les presenta a los participantes una hoja de papel y deberán pasarse la misma sin tocarla con las manos sino empleando otros miembros del cuerpo; piernas, hombre.	Los participantes reflexionen sobre la importancia de cumplir los objetivos planteados	Treinta minutos	La investigadora
<b>II Inicio</b>	Presentar información técnica sobre la importancia de la orientación a las tareas	Repetición de palabras	Los participantes comprendan la importancia de ejercitarse para preservar la memoria	Treinta minutos	La investigadora
<b>III Desarrollo</b>	Se les presenta a todos los participantes diferentes piezas con las cuales deberán armar un rompecabezas contentivo de las actividades que desarrollan en la empresa. Todos deben participar ya que cada uno contará con dos piezas que forman	Argumentativa-analítica	Uso de la memoria de trabajo laboral	Treinta minutos	La investigadora

	parte del gran rompecabezas. Al finalizar reflexionaran como se sintieron y que estrategias emplearon, si les fue fácil reconocer las piezas y armar el rompecabezas.				
<b>IV Cierre</b>	Los participantes manifestaran su apreciación acerca de la actividad	Participación abierta y espontánea	Incorporar ejercicios prácticos en la ejercitación de la memoria	Treinta minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La investigadora

## **Octava Actividad Taller VIII**

Armar rompecabezas con las principales actividades desarrolladas en la empresa

### **Fase I Raport- introducción**

#### **Técnica: Dinámica de autopresentación**

Cada participante presentará al compañero que tiene al lado, con la información que recuerda de la sesión anterior

### **Fase II Inicio**

Técnica expositiva-argumentativa

### **Fase III Desarrollo**

#### **Técnica argumentativa-analítica**

Se les presenta a todos los participantes diferentes piezas con las cuales deberán armar un rompecabezas contentivo de las actividades que desarrollan en la empresa. Todos deben participar ya que cada uno contará con dos piezas que forman parte del gran rompecabezas. Al finalizar reflexionaran como se sintieron y que estrategias emplearon, si les fue fácil reconocer las piezas y armar el rompecabezas.



**Gráfico 10:** Ejemplo de rompecabezas para armar

**Fuente:** Rompecabezas para armar

**Elaborado por:** La investigadora


La realización de la actividad conllevará a la reflexión acerca de la importancia de mantener en el ámbito laboral orientación al trabajo y el cumplimiento de objetivos.

#### **Fase IV Cierre**

##### **Técnica elaboración de conclusiones**

El Facilitador hará un recuento de las actividades desarrolladas, el objetivo y como la orientación al trabajo forma parte del desempeño laboral satisfactorio.

**Tabla 24.** Planificación de Taller IX

 Planificación de Taller IX Tema: Narrativa de situación donde actuó como gerentes y que aportes realizó Objetivo: Propiciar la identificación de las habilidades gerenciales					
Fase	Aspecto a Trabajar	Técnica	Resultados esperados	Tiempo	Responsable
<b>I Raport Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los participantes y facilitador de la actividad	Cada participante presentará a un compañero de acuerdo a los valores que observa son más relevantes para el	Los participantes reflexionen sobre la importancia de cumplir tener valores personales y grupales	Treinta minutos	La investigadora
<b>II Inicio</b>	Presentar información técnica sobre la importancia de los valores	Discusión	Los estudiantes fomenten la vivencia de valores	Treinta minutos	La investigadora
<b>III Desarrollo</b>	Se le proporciona a cada participante un cuestionario con una escala de valores personales y grupales las cuales deberá completar, una vez que todos hayan	Argumentativa-analítica	Los valores como parte del desarrollo personal y profesional	Treinta minutos	La investigadora

	completado las escalas se les invitará a construir una escala grupal de los valores que los orientan en su desempeño laboral.				
<b>IV</b> <b>Cierre</b>	Los participantes manifestaran su apreciación acerca de la actividad	Participación abierta y espontánea	Incorporar ejercicios prácticos en la ejercitación de la memoria	Treinta minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La investigadora

## **Novena Actividad Taller IX:**

### **Fase I Report- introducción**

#### **Técnica: Dinámica de autopersección**

Cada participante presentará al compaÑero que tiene al lado, expresando los valores que considera lo definen.

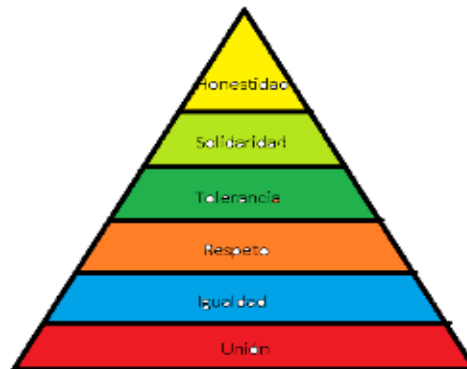
### **Fase II Inicio**

Técnica expositiva-argumentativa

### **Fase III Desarrollo**

#### **Técnica argumentativa-analítica**

Se le proporciona a cada participante un cuestionario con una escala de valores personales y grupales las cuales deberá completar, una vez que todos hayan completado las escalas se les invitará a construir una escala grupal de los valores que los orientan en su desempeño laboral.



**Gráfico 11:** Modelo de Pirámide de Valores

**Fuente:** (Méndez, 2001)

**Elaborado por:** La investigadora


La realización de la actividad conllevará a la reflexión acerca de la importancia de orientar el desempeño personal por valores elevados a nivel personal y social.

## **Fase IV Cierre**

### **Técnica elaboración de conclusiones**

El Facilitador hará un recuento de las actividades desarrolladas, el objetivo y como los valores forman un pilar fundamental en el crecimiento personal y social.

**Tabla 25.** Planificación de Taller X

Planificación de Taller X					
	Tema: Narrativa de situación donde actuó como gerentes y que aportes realizó Objetivo: Propiciar la identificación de las habilidades gerenciales				
Fase	Aspecto a Trabajar	Técnica	Resultados esperados	Tiempo	Responsable
<b>I Raport Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los participantes y facilitadora	Cada participante presenta a un compañero como si fuera el gerente de la empresa	Propiciar el reconocimiento de las competencias gerenciales en si mismo	Treinta minutos	La investigadora
<b>II Inicio</b>	Presentar información técnica sobre las habilidades gerenciales	Repetición de palabras	Los participantes comprendan la importancia emplear las competencias personales en si mismos y en pro del desempeño laboral	Treinta minutos	La investigadora
<b>III Desarrollo</b>	Se solicita a cada participante escribir una actividad en la cual actuó como gerente y generó un cambio significativo a nivel gerencial, qué	Argumentativa-analítica	Fortalecimiento de las competencias gerenciales	Treinta minutos	La investigadora

	valores lo motivaron, habilidades que puso en práctica y el producto obtenido.				
<b>IV Cierre</b>	La facilitadora entregará a los participantes hoja con evaluación de la actividad donde plasmará el aprendizaje obtenido con la actividad.	Participación abierta y espontánea	Incorporar la reflexión sobre las competencias gerenciales	Treinta minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La investigadora

## Décima Actividad Taller X

### Estrategias para desarrollar el asertividad laboral

#### Fase I Presentación de los compañeros actuando desde el rol de gerente

##### Técnica: Dinámica de presentación de un compañero como si fuera el gerente

Los miembros del grupo presentan a un compañero como si fuera el gerente de la empresa.

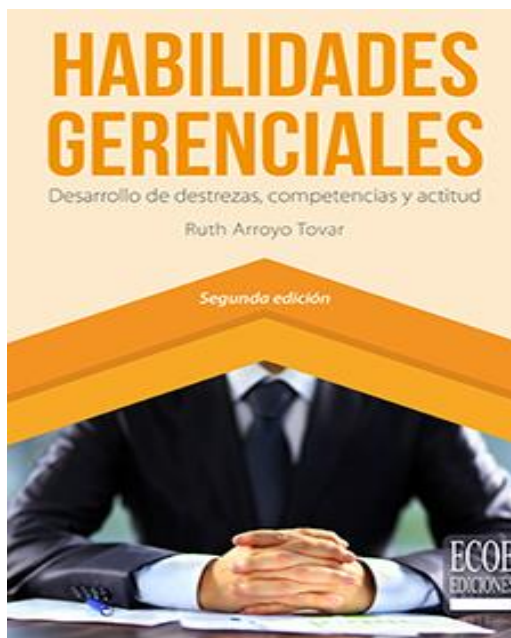
#### Fase II Inicio

Técnica expositiva-argumentativa

#### Fase III Desarrollo

Se solicita a cada participante escribir una actividad en la cual actuó como gerente y generó un cambio significativo a nivel gerencial, qué valores lo motivaron, habilidades que puso en práctica y el producto obtenido.

#### Técnica argumentativa-analítica



**Gráfico 12:** Imagen de portada de libro sobre habilidades gerenciales

**Fuente:** <https://www.ecoediciones.com/libros/libros-de-administracion-ecoe/libro-de-habilidades-gerenciales-2da-edicion/>

**Elaborado por:** La investigadora

Mediante la realización de esta actividad se espera motivar a los participantes acerca de la importancia de ejercer y desarrollar las competencias gerenciales.

#### **Fase IV Cierre**

##### **Técnica elaboración de conclusiones**

El Facilitador hará un recuento de las actividades desarrolladas, el objetivo y las bondades de ejercer las competencias gerenciales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abero, L., Berarde, L., Capocasale, A., García, S., & Rojas, R. (2015). *Investigación educativa*. Montevideo: Contexto.
- Aguirre, E. (2015). La función del hipocampo en el procesamiento de la memoria y su deterioro durante el envejecimiento. *Revista Mexicana de Neurociencia*, 16(4), 21-30. Obtenido de <http://revmexneuroci.com/wp-content/uploads/2016/03/RevMexNeuroci-No-4-Jul-Ago-2015-21-30-R.pdf>
- Alvarado, A., & Suárez, K. (2018). *Mejora del desempeño laboral del talento humano en la empresa Transp Enangeal S.A.* Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28090/1/TESIS%20Suarez%20-%20Alvarado.pdf>
- Avarez, Freire, & Gutierrez. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad en las empres chilenas*. Los Angeles: Universidad de la Concepción.
- Baena, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Barraza, A. (2010). *propuestas de intervención educativa*. México: Universidad Pedagógica de Durango.
- Barrera, L. (2015). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la Niñez y la Familia*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Barreyro, J. (2017). El rol de la memoria de trabajo y la atención sostenida en la generación de inferencias explicativas. *Libert*, 23(2), 235-247.
- Barriga, C. (2015). *Maduración de la memoria de trabajo en niños, adolescentes y jóvenes adultos mediante potenciales relacionados con eventos*. Universidad de Sevilla. Obtenido de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/27025/Tesis\\_Catalina%20Barriga%20da%20Silva%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/27025/Tesis_Catalina%20Barriga%20da%20Silva%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernabéu, E. (2017). La Atención y la memoria como claves del proceso de aprendizaje Aplicaciones para el entorno escolar. *ReiDoCrea*, 6(2), 16-23.
- Bono, E. (1988). *Seis sombreros para pensar*. Barcelona: Granica.

- Briones, Vera, & Peñafiel. (2018). El sistema de evaluación del desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los municipios de la provincia de Manabí. *San Gregorio*, 69.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Caicedo, C. (1997). Enfoque sistémico de la organización. *Revista Ingeniería e Investigación* .
- Camarena, J. (2016). La organización como sistema: modelo de organización contemporáneo. *Oikos Polis, Revista latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales*, 135-147.
- Canet, L., & Otros. (2017). Desempeño en memoria de trabajo e indicadores comportamentales: Relaciones entre medida directa e indirecta. *Interdisciplinaria*, 34(2), 369-387.
- Cañadas, Bastias, & Avendaño. (2017). Perspectivas sobre el estudio de la memoria sus comienzos y su actualidad. *Revista de Psicología*, 93-104.
- Cardamone, R. (2004). *Batería de Evaluación Neurocognitiva Integral para Adultos (BENI)*. Buenos Aires: Akadia.
- Carguaquispe, V. (2018). *Correlación entre el aprendizaje estratégico y la memoria de trabajo*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Castillo, Feijoó, Garzón, Ganda, & Patiño. (2017). *Panorama laboral y empresarial del Ecuador*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- CFN. (2017). *Memoria 2017*. Retrieved from <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/memoria-2017.pdf>
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)

- Claramunt, Machado, & Rocco. (2015). Recrear lo colectivo: Trabajo Social, estrategias de intervención y sus componentes ético-políticos. *Trabajo Social*, 115-124.
- Coello, R. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Cruz, C. (2017). *Desarrollo de competencias interculturales en el docente universitario*. Poza Rica de Hidalgo: Universidad Veracruzana.
- De la Cruz, E., & Huaman, A. (2016). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna mas en la provincia de Huancavelica. *Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad de Huancavelica*, 25.
- Egas, M. (2017, Marzo 16). Sector textil genera 50.000 empleos. *El Telegrafo*.
- Escudero, J., & Pineda, W. (2016). Memoria de trabajo: El modelo multicompone de Baddeley, otros modelos y su rol en la practica clinica. En M. Bahamón, & Otros, *Estudios Actuales en Psicología* (pág. 32). Barranquilla - Colombia: Mejoras.
- Fernández, H., & Fernández, J. (2017). Terapia cognitivo conductual integrativa. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 157- 169.
- Fuentes, E. (2017, junio 20). *Skills 21*. Retrieved from Desarrollo personal-Exito profesional: <https://competenciasdelsiglo21.com/seis-sombreros-pensar-edward-bono/>
- Gavilanes, F. (2015). *La memoria de trabajo y su influencia en el desarrollo del calculo matematico*. Universidad Central del Ecuador, Instituto de investigación y posgrado. Quito: UCE.
- Gómez, R., Guerrero, E., & González-Rico, P. (2014). Síndrome de burnout docente: Fuentes de estrés y actitudes cognitivas disfuncionales . *Boletín de Psicología*, 112, 83-99.
- González, P. (2018). *Efecto de la ingesta de tortilla azul adicionada con ácidos orgánicos y procesada con microondas, sobre el desarrollo del hipocampo en la rata wistar Xalapa*. Tesis de maestría, Xalapa. Obtenido de <https://www.uv.mx/mca/files/2018/01/Gonzalez-Nieto-Paola-Fernanda.pdf>

- Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral. 15.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2016, Enero 31). *Metodología ecs*. Retrieved from Metodología de la Investigación\_ECS UCV: [metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/](http://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hidruogo, J., & Pucce, D. (2016). El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios - Pimentel [tesis]. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipáin. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2285/1/Tesis%20de%20Hidrug%20o%20V%C3%A1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf>
- Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 31-46. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a04.pdf>
- INEC. (2017, Noviembre 10). *Panorama empresarial y laboral del Ecuador*. Retrieved from Recuperado por: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202017.pdf>
- INEC. (2019). *Puestos de Trabajo, Horas Trabajadas y Remuneraciones*. Retrieved from <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/puestos-de-trabajo-horas-trabajadas-y-remuneraciones/>
- Jorquera, & Londoño. (2018). *Efecto del entrenamiento cognitivo de la memoria de trabajo sobre comprensión lectora*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Londoño, M. (2017). La importancia de la psicoterapia cognitivo conductual. *Poiésis*, 139-145.
- López, M. (2011). Memoria de Trabajo y Aprendizaje: Contribuciones de la Neuropsicología. *Cuad. Neuropsicol*, 5(1), 25-46. Disponible en: [www.cnps.cl](http://www.cnps.cl).

- Maldonado, E. (2015). *Estudio sobre la influencia de los estilos directivos de los jefes en la motivación de los empleados y el clima laboral, y propuesta de un plan de acción para el mejoramiento del clima laboral de la empresa importadora Alvarado Cia. Ltda.* Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*(26), 5 - 15. Obtenido de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/download/2650/2687/>
- Medina, & Bonilla. (2017). *Relación entre deterioro cognitivo y actividad física* . Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Mejía, O. (2017). Los aparatos racional y afectivo en la respuesta racional del hombre : un análisis teórico. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 21-52.
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera, del ministerio de finanzas*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Departamento de Posgrado. Quito: UTE. Retrieved from [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf)
- Méndez, J. (2001). *¿Cómo educar en valores?* Madrid: Síntesis.
- Meza, L., & Rodríguez, A. (2012). *Propuesta de intervención de la estructura y comunicación organizacional de EMERGIA LTDA por medio de la aplicación del modelo MMGO*. Bogotá: Universidad EAN.
- Mondragón, A. (2016). *Propuesta para mejorar la cultura organizacional de trabajo de la Degtic de la Sedesol*. Mexico: INFOTEC.
- Montejo, P. (2015). *Estudio de los resultados de un programa de entrenamiento de memoria y estimulación cognitiva para mayores de 65 años sin deterioro cognitivo*. Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/32715/1/T36240.pdf>
- Monterroso, S. (2016). *Terapia cognitivo conductual y sociabilidad*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Moreno, D. (2016). *Relación entre la memoria de trabajo, la planificación y el aprendizaje matemático*. Universidad Internacional de la Rioja, Neuropsicología y Educación . Tunja - Colombia: UNIR.

- Muelas, A. (2014). Influencia de la memoria y las estrategias de aprendizaje en relación a la comprensión lectora en estudiantes de educación primaria. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 6(1), 343-350.
- Ostrosky-Solís. (2016, Mayo 18). *La prueba comprensión del test Neuropsi*. Retrieved from <https://clbe.wordpress.com/2016/05/18/la-prueba-comprension-del-test-neuropsi/>
- Palomeque, R. (2018). *Factores que explican las actitudes laborales de los profesionales de la salud; médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11090/1/t-uscg-pos-mgss-141.pdf>
- Palomino, M., & Peña, G. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTD. 21-49. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C3%91A.pdf>
- Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Psicólogos, C. G. (2015). Evaluación del test Competea. *Efpa*, 2-16.
- Púm, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño. Estudio realizado con el personal de Autocentro Gutierrez, S.A., ubicado en la ciudad de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>
- Redrobán Falconí, M. A. (2015). *La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del desempeño*. ICADE Business School. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>

- Rojas, & Vilchez. (2017). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral. Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Romero, M. (2018). *Intervención Cognitiva Conductual para Ansiedad en Niños y Adolescentes para la reducción de Ataques Asmáticos*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/2117/6781>
- Suasnavas, M. (2018). *Evaluación del clima organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda.* Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14858/1/T-UCE-0007-PIO54-2018.pdf>
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral: estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tiberius, J. (2016). *Memoria, Lenguaje y otras Capacidades Intelectuales* (Tercera ed., Vol. 3). Molwick.
- Torrijos, P. (2016, octubre 12). *Pensamiento Estratégico*. Retrieved from Los siete pilares del pensamiento estratégico: <http://www.marianoramosmejia.com.ar/conocete-mejor-con-la-ventana-de-johari-2a-parte/>
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/328944947\\_Clima\\_organizacion\\_al\\_y\\_desempeno\\_laboral\\_de\\_los\\_trabajadores\\_de\\_la\\_Administracion\\_Local\\_de\\_Agua\\_Huaraz/download](https://www.researchgate.net/publication/328944947_Clima_organizacion_al_y_desempeno_laboral_de_los_trabajadores_de_la_Administracion_Local_de_Agua_Huaraz/download)

- Valdés, M., Garza, R., Pérez, I., Gé, M., & Chávez, A. (2015). Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. *Ingeniería Industrial, XXXVI*(1), 48-57. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5013948.pdf>
- Vallejo, P. (2017). *Distorsiones cognitivas y estrés en estudiantes universitarios*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Vega, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo, 17*(54).
- Villagómez. (2017). *Estudio correlacional entre la memoria de trabajo, inhibición de respuesta, y habilidad verbal con el éxito académico y el comportamiento en adolescentes*. Universidad San Francisco de Quito. Retrieved from <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6546/1/131140.pdf>
- Villagómez, D. (2016). *Estudio correlacional entre la memoria de trabajo, inhibición de respuesta, y habilidad verbal con el éxito académico y el comportamiento en adolescentes*. Quito: San Francisco de Quito.
- Zapata, G., & Mirabal, A. (2017). Capacidades dinámicas de la organización. *Investigación administrativa*.
- Zapata, K. (2018). *Relación entre memoria de trabajo, ansiedad y rendimiento académico en estudiantes de un ISTP en el distrito de San Martín de Porres*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3892/Relacion\\_ZapataPina\\_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3892/Relacion_ZapataPina_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)