

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**El desempeño laboral en las organizaciones**

Por:

Yadira Anabela Montenegro Piedra

Kenji Justiniano Valenzuela Medina

Asesor:

Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas

**Lima, diciembre de 2019**

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

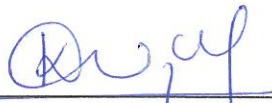
Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES" constituye la memoria que presentan los Bachilleres Yadira Anabela Montenegro Piedra y Kenji Justiniano Valenzuela Medina para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 03 días de diciembre del año 2019.



---


Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas

El desempeño laboral en las organizaciones

## TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado de Bachiller en Administración y  
Negocios Internacionales

### JURADO CALIFICADOR



---

Mg. David Junior Elías Aguilar Panduro  
Presidente



---

Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez  
Secretario



---

Dr. Alexander David De La Cruz Vargas  
Vocal

Lima, 03 de diciembre de 2019

# El desempeño laboral en las organizaciones: Análisis teórico

## Labor performance in organizations: Theoretical Analysis

Montenegro Piedra, Yadira Anabela; Valenzuela Medina, Kenji Justiniano; Nuñez Rojas, Kelly Dafve

<sup>a</sup> *EP. Administración, Universidad Peruana Unión, Lima - Perú*

### Resumen

El desempeño laboral es un aspecto importante debido a que el trabajador refleja la máxima eficiencia de sus funciones logrando resultados favorables en el puesto que ocupa para cumplir con el logro de las metas propuestas por las organizaciones. El objetivo del presente artículo de investigación es dar a conocer de manera estructurada el desarrollo conceptual del desempeño laboral en las organizaciones. El presente artículo es una revisión teórica que se realizó mediante la búsqueda de información de fuentes secundarias científicas relacionadas al desempeño laboral en las organizaciones. Se originó a fines del siglo XI con los acontecimientos y méritos de oficiales en Estados Unidos para la selección del personal de las batallas, durante los años se ha transformado en una táctica de soporte para los individuos que no logran los estándares o normas de la organización y actualmente se le conoce como desempeño laboral. Se conceptualiza como el trabajo que se realiza de manera eficiente y eficaz para alcanzar los objetivos propuestos por las organizaciones. Se presentan 3 modelos: (1) Modelo de Campbell es considerado como la acción del desempeño del individuo, que establece conductas interpersonales, cognitivas y psicomotoras relevantes para las metas organizacionales, (2) Modelo de Litwim y Stringer considera al clima organizacional, como un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente del trabajo que facilita la medición de aquellos factores internos y externos que influyen sobre el desempeño de los trabajadores y (3) Modelo de Vroom destaca a los trabajadores a que estén satisfechos con la realización de sus tareas, hasta el grado que les permita obtener lo que desean, las personas que se encuentran motivadas a realizar las cosas, logran un alto desempeño. Sus dimensiones son: rendimiento de la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto. En conclusión mediante las fuentes científicas el desempeño laboral juega un rol importante en los trabajadores para lograr las metas propuestas por las organizaciones.

*Palabras clave:* Desempeño Laboral; Organizaciones; ; Empleados ; Trabajo.

### Abstract

The work performance is an important aspect because the worker reflects the maximum efficiency of their functions achieving favourable results in the position they occupy to meet the achievement of the goals proposed by the organizations. The objective of this research article is to publicize in a structured way the conceptual development of work performance in organizations. This article is a theoretical review that was carried out by searching for information from secondary scientific sources related to work performance in organizations. It originated at the end of the 11th century with the events and merits of officers in the United States for the selection of battle personnel; over the years, it has become a support tactic for individuals who do not meet the organization's standards or norms and is currently known as job performance. It is conceptualized as the work that is carried out efficiently and effectively to achieve the objectives proposed by the organizations. Three models are presented: (1) Campbell's model is considered as the individual's performance action, which establishes interpersonal, cognitive and psychomotor behaviours relevant to organizational goals, (2) Litwim and Stringer's model considers the organizational climate as a set of measurable properties of the work environment that facilitates the measurement of those internal and external factors that influence the performance of workers and (3) Vroom Model highlights workers to be satisfied with the performance of their tasks, up to the degree that allows them to get what they want, people who are motivated to do things, achieve high performance. Its dimensions are task performance, counterproductive behaviours and performance in context. In conclusion, through scientific sources, job performance plays an important role in workers to achieve the goals proposed by organizations.

*Keywords:* Job performance; Organizations; Employees; Work.

## 1. Introducción

El desempeño laboral es el trabajo que realizan de manera eficiente y eficaz los empleados de las empresas para alcanzar los objetivos propuestos por las organizaciones. A nivel mundial, las organizaciones confrontan establemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competencia y mantenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un progreso continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Eso quiere decir que el mismo mercado demanda profesionales con habilidades emocionales capaces de adaptarse a los cambios continuos en las empresas y con habilidades de equilibrio personal y social suficientes para garantizar una mayor y mejor productividad.

Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros.

Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores.

El presente artículo tiene como objetivo dar a conocer de manera estructurada el desarrollo conceptual del desempeño laboral en las organizaciones.

## 2. Metodología

El presente artículo es una revisión teórica que se realizó mediante la búsqueda de información de fuentes secundarias científicas relacionadas al desempeño laboral que tienen los trabajadores en las organizaciones. Así mismo para la obtención de la información se realizó la selección de artículos, revistas y tesis. Se obtuvieron 14 artículos de diferentes repositorios de investigación, 9 revistas y 9 tesis; obteniendo en total 32 fuentes bibliográficas para el desarrollo de la presente investigación.

## 3. Desarrollo o Revisión

### 3.1. Origen

El desempeño laboral se originó a fines del siglo XI con los acontecimientos y méritos de oficiales en Estados Unidos para la selección del personal de las batallas, durante los años se ha transformado en una táctica de soporte para los individuos que no logran los estándares o normas de la organización y actualmente se le conoce como desempeño laboral que determinan el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones.

En la primera etapa Según Strauss (1981) citado por (Herrera, 2016) a fines del siglo XI se otorgó importancia a los acontecimientos y méritos de los oficiales, quienes mostraban sus informes a sus subordinados, surgió en Estados Unidos la selección del personal para las batallas. Así mismo Maristany (2000) citado por (Rivas, 2009) el desempeño laboral se originó a principios del siglo XX en Estados Unidos y fue aplicada por primera vez a los vendedores contratados por el gobierno; de igual forma fue aplicado al ejército de ese país en el año 1916. Aporta Robert Owen (1989) citado por (Panaifo, 2015) es uno de pioneros en emplear y utilizar el término del desempeño laboral a principios del siglo XIX en Escocia, el método que el manejaba consistía en que cada individuo de la organización se le asigne un libro en el cual los jefes de cada área anotaban diariamente las acotaciones y realizaban informes sobre el desempeño de cada trabajador.

En la segunda etapa, Méndez (2000) citado por (Marcillo, 2014) durante los años el desempeño laboral se ha transformado en una táctica de soporte para los individuos que no logran los estándares o políticas de la organización, es útil poder evaluar los sistemas que utilizan la organización, donde los trabajadores requieren una retroalimentación a partir del rendimiento que obtiene cada trabajador con el fin de saber su nivel de eficiencia y eficacia. Aporta (Flores, 2007) el desempeño laboral no solo se debe apoyar en evaluaciones, exámenes y test psicométricos sino también en las características de evaluación de un enfoque clásico o tradicional, hoy en día las organizaciones evalúan el desempeño de los trabajadores mediante otros parámetros, que son técnicas que toman en cuenta experiencias, conductas y comportamientos que muestran y exhiben el desempeño de un puesto de trabajo.

Finalmente en la tercera etapa Mondy y Noé (2005) citado por (Vega, Méndez, y Sánchez, 2010) señalan que la gestión del desempeño se refiere a cada uno de los procesos de la organización que determina el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones. También considera que una organización debe contar con los medios apropiados para evaluar el nivel de desempeño individual y grupal a fin de elaborar planes que permitan un desarrollo organizacional. Aporta (Sánchez y Calderón, 2012) las organizaciones cada vez tienen una idea clave que determina su éxito mediante el cual los empleados aprovechan el trabajo, y que estos son un recurso sumamente valioso para evaluar el desempeño de cada trabajador que se refleja en la organización.

### **3.2. Modelos del Desempeño Laboral**

#### **Modelo de Campbell**

El modelo de Campbell es considerado como la acción del desempeño del individuo, que establece conductas interpersonales, cognitivas y psicomotoras relevantes para las metas organizacionales.

Según (Hernández y Marchant, 2015) el desempeño de un individuo es considerado como la acción, y no como los resultados de esa acción. En sus trabajos propone un análisis de la acción y sus elementos determinantes de la conducta como el conocimiento sobre los hechos y las cosas, el conocimiento de los procedimientos y las destrezas y la motivación.

Así mismo (Salgado & Cabal, 2011) es definida como el conjunto de conductas interpersonal, cognitiva y psicomotora que están bajo el control de las personas, relevantes para las metas de las organizaciones.

Por otro lado Landy y Conté (2005) citado por (Chávez y Villalobos, 2009) establece un factor personal amplio lo que contradice lo que observamos en el trabajo y un punto de vista igualmente ineficaz que sostiene que los empleos son diferentes y no puede haber entendimiento general del desempeño laboral del empleo.

#### **Modelo de Litwin y Stringer**

El modelo de Litwin y Stringer considera al clima organizacional, como un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente del trabajo que facilita la medición de aquellos factores internos y externos que influyen sobre el desempeño de los trabajadores.

Según (Ramos, 2012) el Modelo de Litwin y Stringer considera al clima organizacional y añade efectos percibidos del sistema formal al estilo de los trabajadores, así como factores ambientales las cuales son importantes sobre las actitudes, valores, creencias y motivaciones de las personas que trabajan en una organización.

Así mismo (Contreras y Vargas, 1984) definen el concepto de clima organizacional como, un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento.

Por otro lado (Bravo y Cardenas, 2005) facilita la medición de aquellos factores internos y externos de la organización, que influyen sobre el desempeño de los trabajadores.

#### **Modelo de Vroom**

El modelo Vroom destaca a los trabajadores a que estén satisfechos con la realización de sus tareas, hasta el grado que les permita obtener lo que desean, las personas que se encuentran motivadas a realizar las cosas, logran un alto desempeño laboral.

Según Salinas y Mendoza (1994) citado por (Rodríguez, Retamal, Lizana, y Cornejo, 2011) el modelo de Vroom, destaca que los trabajadores estén satisfechos con sus tareas, obteniendo resultados positivos, y siendo su desempeño laboral eficaz y eficiente a los objetivos y metas de la organización.

Así mismo (Salinas, Laguna, y Mendoza, 1994) los individuos están satisfechos con su trabajo hasta el grado que les permita obtener lo que desean; su desempeño es eficiente siempre y cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades.

Por otra parte García (2008) citado por (Pereira, 2009) las personas que están motivadas a realizar cosas y esforzarse logran un alto desempeño para poder alcanzar una meta y así contribuir con los objetivos y metas que tiene la organización.

### **3.3. Definición del Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es abordado como las acciones y comportamientos que refleja los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos por las organizaciones.

Según (Pedraza, Amaya, y Conde, 2010) define el desempeño laboral como las acciones y comportamientos que muestran los empleados y que son muy importantes para los objetivos deseosos que tiene la empresa, y pueden ser medidos de dos formas, en las competencias de cada individuo y el nivel de aportación. Aporta Stoner (1994) citado por (Araujo y Guerra, 2007) afirma que el desempeño laboral es el trabajo que realizan de manera eficiente y eficaz los empleados de las empresas para alcanzar los objetivos propuestos por las organizaciones.

Así mismo Milkovich y Boudrem (1994) citado por (Quintero, Africano, y Faría, 2008) el trabajador, refleja en la organización la búsqueda de los objetivos y metas fijadas, esto constituye la estrategia de las competencias para lograr las metas y los objetivos y también consideran otros tipos de particularidades individuales, las cuales son: “las cualidades”, “las capacidades”, “las habilidades”, “las necesidades” que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que los comportamientos pueden afectar a los resultados (objetivos y metas) y las variación sin precedentes que se están dando hoy en día en las organizaciones.

Aporta Toro (2002) citado por (Peña y Durán, 2015), el desempeño laboral se trata del contexto en el trabajo el que está ordenado por instrucciones y especificaciones del diseño del trabajo aparte de ello también incluyen todos los elementos tecnológicos y económicos, criterios de eficiencia, incentivos y los requerimientos necesarios para asegurar la calidad del rendimiento laboral de los trabajadores de la organización. Seguidamente Toro (2010) citado por (Sanin & Salanova, 2014) se incluye varias conductas orientadas a la realización del compromiso del cargo y al desarrollo de actividades y de procesos relacionados a este “rendimiento intrarrol”, y a la ejecución de actividades extras que asocian valor “desempeño extrarrol” o a actividades coherentes con los principios y normas determinadas por la organización “cumplimiento de tareas”. Viswesvaran y Ones (2012) citado por (Cabrera, 2014) los empleados se comprometen o participan de ello, estos contribuyen a la obtención de los objetivos y metas organizacionales.

Por otro lado (Pérez, 2009) el propósito de brindar una especificación y descripción precisa y confiable que el trabajador lleva a cabo su desempeño a través de sus comportamientos y actitudes. Así mismo Le Boterf (2001) citado por (Gil, 2007) la combinación de recursos, conocimientos, comportamientos, actitudes y cualidades, las cuales son utilizados para lograr los objetivos personales y organizacionales. Aporta (Pedraza, 2010) el desempeño laboral se asocia con la disposición de organizar y coordinar las actividades que al unirse conforman el comportamiento de los trabajadores involucrados y que comprometen al proceso productivo.

### **3.4. Dimensiones del Desempeño Laboral**

#### ***Rendimiento de la tarea***

El rendimiento de la tarea se expresa en lo que demuestra el trabajador frente a las obligaciones, lo cual está compuesta de distintos elementos para el cumplimiento de las tareas, responsabilidades y compromisos que requiere la producción de los bienes y servicios.

Según Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) citado por (Rodríguez, Retamal, Lizana, y Cornejo, 2011) el rendimiento de la tarea se basa en lo que expresa el trabajador frente a las tareas y obligaciones que se le plantea, el objetivo es que el trabajador cumpla con su deber para poder lograr los objetivos y metas propuestos por la organización; se debe considerar una visión íntegra asociada al cumplimiento de normas y al logro del propósito personal y organizacional.

Así mismo (Díaz, 2010) el rendimiento de la tarea o intra-rol, se compone de distintos elementos que deben tomar en cuenta tanto los empleados o la organización.

Por otro lado Robbins y Judge (2013) citado por (Chirito y Raymundo, 2015) es el cumplimiento de las tareas, responsabilidades y el compromiso que cooperan a la producción de los bienes y servicios, que ofrece la realización de las tareas administrativas.

#### ***Comportamientos contraproducentes***

El comportamiento contraproducente es el acto voluntario y deliberado como agresivo, abusivo, antisocial ejecutado por los trabajadores siendo estos comportamientos perjudiciales para la organización.

Según (Omar, 2010) el comportamiento contraproducente es el acto voluntario y deliberado que perjudican o intentan perjudicar a las organizaciones e individuos constituyéndose en advertencia tanto para el bienestar de la organización como para los empleados.

Así mismo Fox, Spector y Miles (2001) citado por (Quiceno, León, y Vinaccia, 2008) se entiende como agresivo, abusivo, antisocial, difamación, violencia, acoso psicológico, estos comportamientos en el trabajo tiene severos efectos perjudiciales en los miembros sobre todo en las organizaciones.

Por otro lado Robinson y Bennett (1995) citado por (Omar, Vaamonde, y Uribe, 2012) la conducta anti-social ejecutados por los trabajadores en el lugar de trabajo siendo estos comportamientos perjudiciales para la organización.

#### ***Rendimiento en el contexto***

El rendimiento en el contexto va más allá del desempeño de las tareas y habilidades que abarca un grupo de actividades y que la organización no exige al trabajador pero que es necesario para el éxito Global.

Según Borman (2004) citado por (Bolívar y Castro, 2014) es el comportamiento que va más allá del desempeño de las tareas y las habilidades, en este sentido defiende el contexto organizacional, tanto psicológico como social, que sirve para motivar y alcanzar la obtención de trabajos.

Así mismo Koopmans (2013), citado por (Gabini y Saliessi, 2016) abarca un grupo de actividades direccionadas a conservar el ambiente interpersonal, psicológico y social en donde se rodea el núcleo técnico.

Por otro lado Brief y Motowild (1986) citado por (Díaz, 2010) el rendimiento contextual (extra-rol) son las conductas que la organización no exige al trabajador de manera determinante, pero que es necesario para el éxito global se clasifica por ser: positivas, desinteresadas, intencionado y opcionales.

## **4. Conclusiones**

Según las revisiones teóricas encontradas en las fuentes científicas es fundamental entender el contexto del desempeño laboral en las organizaciones. Es por ello que es primordial conocer el origen del término desempeño laboral para enfatizar el contexto que se adecua a los trabajadores que asumen un rol importante en las organizaciones. De tal modo que el trabajador que asume funciones o tareas con responsabilidad esta se refleja en las acciones y comportamientos. Obteniendo un mejor desempeño laboral manifestado en los resultados positivos y favorables que brinda a las organizaciones. Finalmente nos muestra que el desempeño laboral juega un rol importante en los trabajadores para lograr las metas propuestas por las organizaciones.

## Referencias

- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas, 132–147.
- Bolivar, D., & Castro, A. (2014). Liderazgo transformacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral, 1–129.
- Bravo, M., & Cardenas, D. (2005). Relación entre clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría, 90.
- Cabrera, D., Fernaud, E., Díaz, R., Delgado, N., Díaz, L., & Rosales, C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral, 115–121.
- Chávez, J., & Villalobos, J. (2009). Clima organizacional, desempeño y satisfacción laboral en el grupo comunicacional teleuno, 141–143.
- Chirito, E., & Raymundo, S. (2015). La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en Huacho, periodo 2014, 1–160.
- Contreras, B., & Vargas, P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional : cuestionario de Litwin Y Stringer. *Revista de Trabajo Social*, 1(2), 27–37. Retrieved from <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6158>.
- Díaz, M. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales, 1–282.
- Flores, J. (2007). La evaluación de competencias laborales, 83–106.
- Gabini, S., & Saliessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Validación de La Escala de Rendimiento Laboral Individual En Trabajadores Argentinos*, 16, 31–45.
- Gil, J. (2007). La evaluación de competencias laborales, 84–106.
- Hernández, E., & Marchant, V. (2015). Implementación de gestión del desempeño por competencias en la dirección de aeropuertos del ministerio de obras públicas, 1–92.
- Herrera, G. (2016). Escuela Profesional De Farmacia , 1–105.
- Herrera, G. (2016b). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín. *Universidad Peruana Unión*, 112. Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=)
- Marcillo, N. (2014). Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autonomos descentralizados del sur de Manabi, 1–85.
- Omar, A. (2010). Comportamientos extra papel: de la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 2(8), 32–53. Retrieved from <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/103>
- Omar, A., Vaamonde, J., & Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo : diseño y validación de una escala., 8(2000), 249–265.
- Panaifo, R. (2015). Gestión del potencial y talento humano y su relación con el desempeño labora, 1–77.

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493–505.
- Peña, M., & Durán, N. (2015). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad, 203–222.
- Pereira, L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, 153–170.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral, 1–6.
- Quiceno, M., León, C., & Vinaccia, E. (2008). “incivismo” en el lugar de trabajo: “un nuevo factor de estrés laboral,” *II*(51), 37–46.
- Quintero, N., Africano, N., & Fariá, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa vigilantes asociados costa oriental del lago, 33–51.
- Ramos, D. (2012). Clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje, 1–104.
- Rivas, M. (2009). Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de el Salvador, 1–114.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima Y Satisfacción Laboral Como Predictores Del Desempeño : En Una Organización Estatal Chilena. *Universidad De Chile*, (5), 2–10.
- Salinas, C., Laguna, J., & Mendoza, M. del R. (1994). La atención laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica, 22–29.
- Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & Gestión*, 32, 54–82. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>
- Sanin, 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), 1–22. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp>
- Salgado, J., & Cabal, A. (2011). *Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas*. Madrid: Copyright.
- Vega, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail, *19*, 21–36.