



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**FACTORES DE DESEMPEÑO LABORAL DENTRO DE LAS  
ORGANIZACIONES**

**EXAMEN DE SUFICIENCIA DE COMPETENCIA PROFESIONAL**

**ARTÍCULO DE REVISIÓN**

PRESENTADO POR:

**Bach. NERY LUZ HUANCA BUTRON**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2020**



## FACTORES DE DESEMPEÑO LABORAL DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES

### LABOR PERFORMANCE FACTORS WITHIN ORGANIZATIONS

Nery Luz Huanca Butron

Universidad Nacional del Altiplano-Puno

Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

[Nhuanca17@gmail.com](mailto:Nhuanca17@gmail.com)

#### RESUMEN

La temática de desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento de cada una de las persona o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización. Es así que, la presente investigación se realiza con el fin de conocer las temáticas y factores del desempeño laboral, abordadas con el objetivo de determinar los de mayor aplicación (factores que contribuyen al buen desempeño laboral); así como conocer que es lo que determina el comportamiento laboral en los empleados de una organización. La revisión se sustenta en búsquedas exhaustivas en informaciones actualizadas e investigaciones de 20 artículos relacionados al tema de desempeño laboral y factores motivacionales. En cuanto a los resultados, se debe dar importancia en mantener los salarios, así como los sistemas de compensaciones, del mismo modo gestionar y planificar el mejoramiento y desarrollo de las capacidades y habilidades de los empleados.

**Palabras claves:** Desempeño laboral, organización, motivación, satisfacción, compensación.



## ABSTRACT

The subject of job performance refers to the development of each person or individuals who fulfill their working day within an organization, which must be adjusted to the requirements and requirements of the company, in such a way that it is efficient, effective and effective, in the fulfillment of the functions assigned to it for the achievement of the proposed objectives, according to the success of the organization. Thus, this research is carried out in order to understand the themes and factors of job performance, approached with the aim of determining the most application factors (factors that contribute to good job performance); as well as knowing what determines the job behavior in the employees of an organization. The review is based on comprehensive searches on up-to-date information and research of 20 articles related to the topic of job performance and motivational factors. In items of results, importance should be given in maintaining wages, as well as compensation systems, in the same way managing and planning the improvement and development of employees' skills and abilities.

**Keywords:** Work performance, organization, motivation, satisfaction, compensation.



## INTRODUCCION

Actualmente en la sociedad, las organizaciones viven constantes cambios que les permiten a estas mantener un nivel de exigencia mayor en referencia al desempeño, es por ello que la investigación sobre esta variable, constituye una forma de predecir el éxito general de las organizaciones. El objetivo de este estudio es conocer los factores más relevantes que determinen un buen desempeño laboral, con el fin de aportar nuevos conocimientos a la gestión de la organización.

La empresa apuesta su éxito al personal, a través del máximo rendimiento (eficacia, eficiencia y productividad) que pueda obtenerse de su participación. Por tanto, si en la empresa, el trabajador (sea cual sea su nivel) además de su presencia física, presta su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal, y por su parte, la dirección se preocupa por integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de los empleados; estará obteniendo una ventaja competitiva superior a la de sus competidores (Borrego & Silva, 2018). Los determinantes en el desempeño laboral son habilidad y motivación (esfuerzo), donde la habilidad está compuesta por la multiplicación de aptitud, entrenamiento, recursos y la motivación, por el deseo y el compromiso. Según esta premisa, se identifica que el desempeño laboral está condicionado por factores que se complementan entre sí, y la empresa sobre todo tiene que fijarse en la habilidad a la hora de realizar la selección del personal, por lo que se hace necesario evaluar periódicamente el desempeño laboral de los empleados para mantener el equilibrio entre habilidades y motivación.(Cubillos, Velásquez, & Reyes, 2014).

Por su parte (M. Gómez & Manuel, 2014) afirma que cuando una empresa no está comprometida con sus empleados y sólo se preocupa por maximizar las utilidades se puede esperar que los sueldos sean bajos y los empleados estén desmotivados debido a la falta de interés de la organización por ellos. En cambio, si una organización está comprometida con los empleados, se buscará otorgar un sueldo justo, equitativo y que sirva para recompensar el desempeño de sus trabajadores. (Queipo & Useche, 2012) añade que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. En las organizaciones, el desempeño constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados, por esta razón, es de



gran importancia que los trabajadores mantengan una relación entre las competencias que poseen y el cargo que ejercen, para lo cual es necesario que se exija el cumplimiento de requisitos que realmente permitan la selección del personal con características que se correspondan con la finalidad de la institución (Palmar & Valero, 2014).

Es por ello, que el proyecto de investigación a que hace referencia el presente artículo se fundamentó en conocer los factores de Desempeño Laboral relevantes, permitiendo determinar su comportamiento y la satisfacción que presentan los empleados de una organización. Con base en esto se planteó como objetivo general: Conocer los factores de un buen desempeño laboral a nivel organizacional que determinen el comportamiento laboral en los empleados de una organización; el cual buscará dimensionar el nivel de satisfacción y actitud que presenta el personal.

## MATERIALES Y MÉTODO

El diseño de la investigación es de revisión literaria o de tipo documental. Para la localización de los artículos científicos se utilizaron varias fuentes de búsqueda. Se realizó una búsqueda en internet en el buscador “Google académico”, Science Direct, Redalyc, Scielo.

Se seleccionaron aquellos artículos cuyos contenidos fueron las características, competencias y/o factores del desempeño laboral.

Los criterios de evaluación de la calidad del artículo que se tuvieron fueron:

**Filtro por publicación:** se ubicaron exclusivamente publicaciones del tema de desempeño laboral.

**Filtro por palabra clave:** se tomaron en cuenta los artículos que tuvieron como palabra clave:

Desempeño laboral, y puntualmente los factores del desempeño laboral.

**Filtro por temática:** se ubicaron artículos que tuvieron como tema principal el desempeño laboral, así como las características y competencias del desempeño laboral

Para la fiabilidad de la información se aplicaron tres filtros:

- a) Estudiar los trabajos publicados en los últimos diez años.
- b) Estudiar solo aquellos trabajos que son artículos producto de investigación.



- c) Sólo obtener investigaciones de aquellas revistas que abordan temas de desempeño laboral y los factores de desempeño laboral.

## **DESARROLLO Y DISCUSIÓN**

### **DESARROLLO**

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización, es por ello que este tipo de investigación es adecuado para el trabajo investigativo desarrollado.

#### **Factores que influyen en el Desempeño Laboral**

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado con el desempeño laboral, se infiere que él depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Por un lado, Chiavenato (2001) afirma al respecto que el desempeño se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, entre ellos, factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Por otro lado, señala (Palmar & Valero, 2014), el buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como también la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación dentro de la organización. Todo esto influye en forma directa en el individuo que trabaja, en vista de que son diferentes las posibilidades que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes.

El ambiente de trabajo: Se refiere a las condiciones que se ofrecen al empleado dentro de un ambiente amable, caracterizado por buenas condiciones, disposición de los elementos acordes con el desempeño y desenvolvimiento en la empresa durante la jornada laboral, de modo que se logre la armonía entre el individuo que trabaja y el lugar de trabajo, es decir, que el personal cuente con las condiciones mínimas necesarias.



El salario: En la medida en que al trabajador se le ofrece una remuneración acorde, justa con su labor y desempeño, que satisfaga las necesidades individuales y colectivas, se esfuerza para su rendimiento, se crea un valor por el trabajo, porque sabe que está recibiendo lo justo por el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa.

Relaciones interpersonales: Este es un factor fundamental dentro de la empresa, porque en la medida que el individuo se relaciona con los demás, logra actuar con mayor armonía y equilibrio; es decir, mientras que el trabajador sienta que se desempeña con un grupo armónico, se muestre respeto, colaboración, con responsabilidad entre los distintos miembros del personal, él mismo actúa con más esmero y satisfacción por el trabajo que desempeña, como una forma de corresponder al grupo.

Jornada laboral: Se refiere al número de horas trabajadas y al tipo de funciones que cumple dentro de la empresa; es así como se puede mencionar que el patrón adopta medidas que satisfagan al personal en su jornada laboral en cuanto a las diferentes actividades que debe desarrollar durante la misma, en búsqueda de una mayor eficiencia y eficacia por parte de los trabajadores, de tal modo que cumplan, en forma correspondiente, su horario normal de trabajo.

Horario de trabajo: Está en función de la cantidad de horas que el trabajador cumple con su jornada laboral, así como un horario en el cual él se sienta cómodo, ya que las labores de limpieza se realizan con mayor efectividad y eficacia durante las primeras horas de la mañana, porque son menos afectados por las altas temperaturas, pero no ocurre igual con las labores de oficina, que se realizan mejor en un horario diurno. De esta manera, se puede señalar que el horario de trabajo debe estar establecido de acuerdo con el tipo de función y desempeño que desarrolla y cumple el personal.

Cancelación puntual del salario: La mejor forma de mantener la satisfacción del trabajador es cancelando su remuneración puntualmente, ya que de esta manera logra satisfacer sus necesidades individuales y familiares, por lo que se muestra eficiente en su desempeño, porque sabe que va a recibir la recompensa de su esfuerzo.

Incentivos y motivación dentro de la organización: En este grupo de factores se incluyen los incentivos que se ofrecen al personal para que se sienta estimulado a trabajar en forma más eficiente, eficaz y efectiva, ya que sabe que en la medida que realice un esfuerzo, igualmente recibirá un estímulo que retribuya ese esfuerzo

Otros factores que influyen en el desempeño laboral, (Chávez, De las Salas, & Bozo, 2015) según afirma que para poder ofrecer atención a los clientes, las empresas u organizaciones deben considerar aquellos factores que se encuentran relacionados con



el desempeño de los trabajadores y tienen un gran impacto en los resultados de sus aportaciones al logro de las metas y objetivos trazados destacan algunos factores relacionados como: compensación salarial, capacitación, satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y desarrollo de carrera, los cuales se definen a continuación.

**Compensación salarial:** La compensación (sueldos, salarios y prestaciones) es la gratificación que las personas reciben a cambio de su labor en la organización, garantizando la satisfacción del trabajador, lo que a su vez ayuda a la empresa a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo con un desempeño productivo. Para Chiavenato (2007), los resultados de una compensación salarial que no cubra las necesidades del empleado puede afectar la productividad de la organización y producir un deterioro de la calidad, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas o conducir a los individuos a buscar un empleo diferente.

De este modo, la compensación es una manera de vincular el desempeño con la estrategia general de la empresa. Un alto nivel de compensación, constituye un objetivo del departamento de recursos humanos en cuanto a la retribución de la labor. Asimismo, el citado autor plantea que la compensación salarial promueve un mejor desempeño cuando es gratificada la labor de forma satisfactoria.

**Capacitación:** Otro aspecto necesario de considerar es la capacitación del trabajador, lo cual implica un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos, con el objeto de que el personal desempeñe su papel o tarea lo más eficientemente posible. Según el autor, los programas de capacitación producen resultados favorables en la mayoría de los casos respecto a su área laboral. El autor considera que los programas de capacitación laboral cubren las necesidades reales del puesto, fortaleciendo las habilidades de los empleados para cumplir con los procedimientos y exigencias del cargo ocupado, retribuyéndose en logros importantes para la organización.

**Satisfacción del trabajo:** La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que un empleado percibe su trabajo, manifestándose en determinadas actitudes y comportamientos laborales, lo cual se encuentra relacionado con la naturaleza del trabajo y las condiciones en el contexto laboral. En el criterio de Chiavenato (2006), la satisfacción en el trabajo se presenta como un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento, estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir los efectos de las tareas en el comportamiento futuro.



Desarrollo de la carrera: El desarrollo de carrera es vital para todo trabajador, no importando ni el sector ni el nivel en el cual se desempeñe. Es una necesidad humana vinculada al crecimiento y autorrealización, también es crucial en la gestión de recursos humanos en toda organización.

Para (Queipo & Useche, 2012) las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo al autor “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación”. Otro aspecto a considerar es el grado de importancia que tiene el trabajo para las personas que lo ejecutan, ya que en ocasiones un trabajo puede ser interesante más no fundamental para los miembros de la institución. Por lo que la satisfacción, de acuerdo a Nash que puede sentir una persona al realizar su trabajo está centrado en el “hecho de que esté ocupando un cargo que le permita utilizar sus destrezas y que concuerde con sus intereses”, ya que las personas se sienten más satisfechas cuando trabajan con gente competente, personas sinceras que se comunican con frecuencia, evitan traslados innecesarios y reconocen una buena labor cuando ésta se produce; por lo que la satisfacción está muy ligada a la calidad de la supervisión, debido a que el supervisor es quien tiene la responsabilidad de movilizar las energías de los subalternos para encaminarlas a las metas organizacionales.

Otro aspecto que juega un rol importante y debe ser considerado (Queipo & Useche, 2012) es la capacitación del trabajador, entendiendo ésta como “un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”. La capacitación es un medio muy poderoso para mejorar la productividad, los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo, o promover la imitación de modelos. El autor considera que limitarse a generar las destrezas necesarias para solucionar problemas técnicos, no es quizás una medida eficaz, porque el efecto de esta capacitación no es duradero “y no se debe pretender utilizarla para remediar todos los problemas laborales causados por conflictos interpersonales, de gerencia o sistemas de remuneración mal concebidos”. La remuneración, especialmente la remuneración como incentivo, es una de las técnicas más poderosas que tienen a su alcance los gerentes para mejorar la productividad. Desde Adam Smith pasando por Taylor, hasta los más recientes estudiosos de la administración, han propuesto diferentes técnicas de remuneración, tales como los incentivos, a fin de incrementar la misma.



En cuanto a las compensaciones, (M. Gómez & Manuel, 2014) afirma que "los sistemas de compensación son una de las estructuras organizacionales que están influenciadas y son un reflejo de los valores de la organización. Una manera en que las estrategias de salarios reflejan los valores es el grado en que la organización realmente considera la contribución de los empleados. Las recompensas y los programas de reconocimiento pueden mandar un mensaje fuerte a los empleados sobre su importancia para la organización. Entender los factores detrás de una implementación exitosa de estrategias de compensaciones puede ayudar a las organizaciones en el uso óptimo de recompensas para alcanzar sus objetivos organizacionales".

Aunado a esto, existen dos dilemas acerca de la manera en que las empresas tratan a los empleados: el primer dilema es "bajo qué circunstancias, si las hay, es permisible que los empleados sean utilizados como un medio para lograr los objetivos de la empresa". El segundo consiste "en qué medida, la organización debe de actuar y preocuparse por sus empleados". Es muy importante que las organizaciones respondan estas dos cuestiones, ya que esto influye directamente en el Departamento de Recursos Humanos.

Cuando una empresa no está comprometida con sus empleados y sólo se preocupa por maximizar las utilidades se puede esperar que los sueldos sean bajos y los empleados estén desmotivados debido a la falta de interés de la organización por ellos. En cambio, si una organización está comprometida con los empleados, se buscará otorgar un sueldo justo, equitativo y que sirva para recompensar el desempeño de sus trabajadores.



Figura N° 1. Elaboración de mapa mental de los Factores de Desempeño Laboral



## DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los hallazgos encontrados en el artículo con relación a los factores de desempeño laboral dentro de las organizaciones. Los autores (Palmar & Valero, 2014), (Chávez et al., 2015), (Queipo & Useche, 2012), (M. Gómez & Manuel, 2014) han concluido que los factores que mejores resultados dan son el salario, compensación y/o remuneración; entre otros factores éstos son los más significativos y positivos en relación con el desempeño laboral dentro de las organizaciones

De esta manera, se establecen los factores que realmente sean efectivos, eficientes y eficaces, que permitan el alcance de las metas fijadas.

En mi aportación personal, además del salario es necesario que las empresas motiven y traten con respeto a sus empleados y no solamente como un medio para alcanzar las metas organizacionales. En la actualidad, tanta importancia ha cobrado el velar por el bienestar de todos los miembros de una organización; que es conveniente examinar si el sistema de compensaciones que se utiliza no sólo beneficia a la empresa, sino que también satisface las necesidades de los empleados.



## CONCLUSIÓN

En seguida se mencionan diversas conclusiones a las cuales se llegó como resultado del análisis de la información obtenida en la investigación realizada.

Existe preocupación por parte de organizaciones por tratar de mantener salarios competitivos en los diversos centros de trabajo y poner especial atención en sus diversos componentes, tanto monetarios como no monetarios.

También, mencionar que los sistemas de compensaciones deben enfocarse a buscar la satisfacción de las personas y por lo tanto lograr establecer una alianza, es decir, un determinado compromiso que se verá reflejado en el ambiente laboral y en la obtención de resultados.

Es por ello que, el presente trabajo de investigación nos ha llevado a comprender que uno de los principales objetivos que tiene un sistema de compensaciones es la atracción y retención del personal.

Finalmente, las organizaciones deben gestionar y planificar a los empleados el mejoramiento de desarrollo de sus capacidades y habilidades, teniendo en cuenta la motivación ya que es el aspecto más importante para ellos a través de la construcción de acciones para la generación de satisfacción en cada uno de ellos con el fin de generar un verdadero valor agregado a su empresa y permitir que la organización sea exitosa frente a su competencia.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, E., & Guevara, G. (2012). Factores Asociados Con El Desempeño Del Personal Que Labora Como Oficiales De Tránsito Y Seguridad En La Universidad De Costa Rica. *Enfermería Actual de Costa Rica*, 0(22), 1–10. <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i22.3557>
- Borrego, A., & Silva, N. (2018). Factores Higiénicos y Motivadores en una Agencia Automotriz del Estado de Sinaloa. *RA XIMHAI*, 14(3), 201–215.
- Calcina, Y. (2014). El Clima Institucional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Docentes De La Facultad De Ciencias Sociales. *Comuni@cción*, 1(1), 22–29. Retrieved from <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a03v5n1.pdf>
- Chávez, S., De las Salas, M., & Bozo, R. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(2), 178–196.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>
- Cubillos, B., Velásquez, F., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10), 69–73. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70012-6)
- Díaz, D., Hernández, E., Isla, 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 Relevant Factors To Increase the Accuracy, Feasibility and Success of Job Performance Evaluation Systems*. 35(2), 115–121. Retrieved from <http://www.papelesdelpsicologo.es>
- Díaz, P., Pecino, V., & Mañas, M. (2016). Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: Un estudio de mediación multinivel. *Revista de Psicología (Peru)*, 34(2), 387–412. <https://doi.org/10.18800/psico.201602.007>
- Diez, H., Pérez, M., Gimena, F., & Montes, M. (2012). Medición del desempeño y éxito en la dirección de proyectos. Perspectiva del Manager Público. *Revista EAN*, (73), 60–79. Retrieved from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602012000200005&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602012000200005&lng=en&tlng=es)
- Espitia, L. (2014). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Innovar*, 16(28), 7–32. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo;jsessionid=7982F0BC752084FECB2B50C4B35C4AA9.dialnet01?codigo=2384677>
- García, A., Ortega, P., & Reyes, I. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(1), 1370–1384. [https://doi.org/10.1016/s2007-4719\(14\)70381-3](https://doi.org/10.1016/s2007-4719(14)70381-3)
- Gómez, M., & Manuel, S. (2014). Factores claves para el uso y diseño de un sistema De



- Compensaciones En Empresas De Servicio : Desde Una Perspectiva Cualitativa Y Descriptiva. *Investigación Administrativa*, (104), 7–25.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 9–16. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000100003>
- Jaimes, S., Márquez, J., & Pernía, L. (2015). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A de Cúcuta. *Mundo FESC*, 1(9), 64–68.
- Nader, M., Bernate, S., & Santa, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 30(130), 31–39. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.02.006>
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159–188.
- Queipo, B., & Useche, M. (2012). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 8(3), 486–496. <https://doi.org/10.31876/rcs.v8i3.25196>
- Rodriguez, A., Paz, M., & Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: en una organización Estatal Chilena. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219–234. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6592.1986.tb01034.x>
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del personal administrativo en las Universidades Privadas. *REDHECS*, 7(4), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administración de Empresas*, 54(5), 537–547.
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *COMUNI@CCIÓN: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5–14.
- Varela, E., & Irlanda, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*, 17(1), 96–110.
- Vera, A., & Blanco, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>