



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL DESEMPEÑO LABORAL EN EMPRESAS DE ASESORÍA EMPRESARIAL EN LATINOAMÉRICA DE LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS”: una revisión de la literatura científica.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Margarita Liliana Zúñiga Paredes

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres por el tiempo dedicado a apoyarme en el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darme las fuerzas para seguir adelante y
cumplir mi meta.

Agradecer a mi familia que a lo largo de este trayecto me animaron día a día y
en especial a mi hija Fernanda quien ha sido mi mayor impulso en este camino de
aprendizaje.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	13
CAPÍTULO III. RESULTADOS	16
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Picoc	12
Tabla 2. Motor total de búsqueda según base de datos.....	16
Tabla 3. Selección de estudio de investigación según base de datos.....	17
Tabla 4. Clasificación de estudios por año	18
Tabla 5. Clasificación de estudios por país	19
Tabla 3 Selección de estudios de investigación.....	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura. 1 . Diagrama de declaración en la selección de artículos.....	15
Figura. 2. Motor total de búsqueda de artículos	16
Figura. 3. Clasificación por selección de artículos	17
Figura. 4. Clasificación por año.....	18
Figura. 5. Clasificación por país	19
Figura. 6. Clasificación por tipo de estudio	20

RESUMEN

El presente trabajo de revisión sistemática obtiene su razón de ser el poder revisar diversos estudios en los últimos diez años que traten temas sobre el desempeño laboral en las empresas de consultoría empresarial. Se recurrió a base de datos virtuales como EBSCOhost, Proquest, Redalyc, Scielo, Dialnet y Google Academic, de los cuales se revisaron 87 estudios que por criterio de exclusión e inclusión fueron reducidos a 20. Los términos claves fueron “desempeño laboral”, “eficiencia”, “eficacia”, “empresas” y “consultoría”. Tiene como objetivo describir las tendencias conceptuales del desempeño laboral en empresas de asesoría empresarial en los últimos 10 años, lo cual intentara responder los siguientes aspectos: concepto de desempeño laboral, la eficiencia y eficacia laboral en las empresas de consultoría empresarial, factores que influyen en el desempeño y los métodos de evaluación. Finalmente, se evidencio que el desempeño laboral es una composición de variadas conductas u acciones del trabajador cual se usa energía para obtener un resultado en las metas organizacionales, pues las empresas de consultoría se han visto influenciada por la eficiencia y eficacia de sus trabajadores en cuanto a cumplimiento de las metas. Las limitaciones fueron la escasez de estudios de la variable desempeño enfocada a empresas de consultoría.

PALABRAS CLAVES: desempeño laboral”, “eficiencia”, “eficacia”, “empresas” y “consultoría”

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Caracterización de la problemática en el contexto internacional

Desde el siglo XX, se expone la administración de los recursos humanos, pero no claramente con estos términos se han introducido en las distintas fases o definiciones, ya que a pesar de estar en diferentes épocas guardan un tema en común que va desde el enfoque de la empresa como un sistema o como recursos humanos; estas empresas determinan su éxito por causa del desempeño de su personal pues es fuente valiosa, y bajo esta convicción surgió la palabra recursos humanos para entender su administración y si estos contribuyen a la institución (Riera, Vera y Mariscal, 2020; Sánchez, 2014).

Los autores argumentan que la gestión de recursos humanos es fuente principal para entregar información sobre el desempeño laboral, pues aceptan que el trabajador es un recurso fundamental para cumplir objetivos organizacionales.

En el presente, las empresas buscan la necesidad de aumentar e impresionar su desempeño laboral con el propósito de conseguir alto dominio en el mercado. Los cambios se manifestaron en la sociedad ocasionada por la tecnología y la técnica de enseñanza que tiene como efecto un nuevo ambiente laboral basada en una estructura emocional producida por personas que en conjunto forman las empresas con el fin de tener un aumento en la productividad del personal. (Carmona y Rosas, 2017).

La información expuesta por los autores es útil porque muestra que el desempeño laboral guarda un nexo con el ambiente de trabajo y las emociones del trabajador pues son elementos para alcanzar la productividad laboral.

Por tal, el desempeño laboral según Palmar y Valero (2013) manifiestan que es el automanejo de cada individuo que realiza en su etapa laboral dentro de la empresa, que

está sujeta a demandas y peticiones, de tal forma que sea eficiente, eficaz y efectivo en sus funciones para lograr los objetivos definidos coherentes al éxito de la empresa.

Lo analizado por el autor es importante porque define el desempeño laboral como una representación del trabajador hacia el compromiso con la empresa, operando de una forma eficiente, eficaz y efectivo.

Además, las causas que influyen en el desempeño laboral en un ámbito organizacional, dependen de varios elementos externos o internos; los internos, son las características, habilidades del trabajador como la formación y experiencia profesional o habilidades vinculadas al cargo, como el grado que se solicita para ocupar un puesto; y los externos, son las condiciones de trabajo (ambiente y horario), recursos asignados (tecnología), exigencias bajo presión y salario. (Junco y García, 2011; Palmar y Valero, 2013)

Los autores mencionados anteriormente informan sobre las causas o factores que intervienen en el desempeño laboral, lo cual es importante porque muestra las condiciones externas o internas que afectan al trabajador en su jornada laboral.

Por su parte, es importante que exista evaluación del desempeño laboral en las empresas pues diagnostica su grado, causando una opción para brindar retroalimentación en función a su rendimiento laboral, y en efecto es un procedimiento costoso y lleva tiempo elaborarlo, por ende la empresa debe asignarle un grado de importancia; y es claro que la mayoría de organizaciones internacionales privadas y públicas no son ajenas en tomar conciencia sobre el rendimiento de su trabajador (Urdenata, Q. O., y Urdenata, Q.M., 2013; Sánchez y Calderón, 2012)

La información expuesta por estos autores es importante pues hacen referencia a la evaluación del desempeño laboral como un factor costoso y fundamental que refuerza la comprensión del mismo, analizando cuantitativamente el rendimiento.

En países de América Latina, un estudio de caso de una empresa en Ecuador que ofrece asesoría empresariales evidencia que el ambiente laboral es bueno; sin embargo, no existe una guía de evaluación de desempeño lo cual limita el crecimiento del colaborador, se carece de técnicas que potencien y fortalezcan el sistema de recursos humanos con el fin de motivar y comprometerse con su filosofía; por otro lado, en Cuba , el 89 % de las empresas refieren que los métodos de evaluación del desempeño tienen un análisis confiable y que el 87 % evalúan ordenadamente el rendimiento del trabajador; a su vez el 85% refiere que el directivo le transmite comentarios sobre el desempeño, y el 74 % les comunica puntos positivos y deficiencias . (Mejía y Togra, 2016; Junco y García, 2011).

Lo expuesto anteriormente por los autores es útil pues muestra evidencias de empresas a cerca del desempeño de sus trabajadores, teniendo en cuenta que la percepción y evaluación es distinta en cualquier parte del mundo, ya que sobresalen nuevas maneras de trabajo y de dirección para alcanzar excelentes niveles de eficiencia y eficacia.

1.2. Caracterización de la problemática en el contexto nacional

A nivel nacional, las empresas tratan de ser competitivas y se adaptan a los cambios tecnológicos, social y económico para obtener metas propuestas, y es primordial poseer individuos con un excelente desempeño laboral para el buen rendimiento, ello coherentemente posibilita cumplir con los objetivos y ofrecer una buena calidad de servicio (Silva, H. E., Silva, H. G. y Bautista, 2018).

Es claro que lo manifestado por los autores anteriormente es importante, pues plantea que el desempeño laboral es una ventaja competitiva para la empresa nacional porque se adaptan al constante cambio tecnológico, social y económico.

Así mismo, el desempeño laboral y el clima son variables importantes y de interés para una investigación de enfoque empresarial. En el 2019, el diario Gestión se refirió que el clima afecta en un 20% a la productividad y al desempeño del trabajador, además que el 86% de empleados renunciaron a la empresa por un mal clima laboral. Hallando el desempeño como un asunto de interés, pues aparece como táctica para una mejora continua que contribuya a la competitividad de la empresa (Soto y Inga, 2019).

Lo evidenciado por el autor es útil, pues muestra un indicador actual de la productividad de las empresas en relación al desempeño del colaborador, tomando en cuenta el clima laboral como un elemento de condición externa que afecta al colaborador.

Por ello, la evaluación del desempeño en un tema principal para la toma de decisiones, pues es la obligación de optimizar los grados de eficiencia y eficacia en la utilización de recursos, describiendo fortalezas y debilidades en los mismos, con el fin de efectuar un planeamiento de desarrollo y capacitación (Kraney, Santos y Canales, 2015; Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019).

Los autores argumentan que la eficiencia y eficacia son fundamentales para impulsar el desempeño, pues con capacitaciones se logra una comparación de las metas planteadas a raíz de la toma de decisiones.

Diversos autores a nivel nacional, manifiestan que las dimensiones del desempeño laboral coinciden en productividad laboral, eficiencia, eficacia relaciones interpersonales, compromiso (Sinchí, 2020; Porras, 2018; López, 2018).

Lo expuesto anteriormente, puede evidenciar que no existe acuerdo para definir dicha variable y puede ser complicado en medirla, sin embargo, hace referencia a los posibles factores que influyen en el desempeño del trabajador que puede ser ejecutado por empresas mediante cuestionarios validados.

Debido a ello, la presente revisión sistemática tiene como objetivo describir las tendencias conceptuales del desempeño laboral en las empresas de asesoría empresarial en Latinoamérica, en los últimos 10 años. Lo cual intentara responder los siguientes aspectos: el concepto del desempeño laboral, la eficiencia y eficacia laboral en las empresas de consultoría empresarial, sus factores y los métodos de evaluación del desempeño laboral en los últimos 10 años.

Tabla 1

Picoc

Population-Población	Estudios de investigación del desempeño laboral en empresas de asesoría empresarial.
Intervention-Intervencion	Estudios de investigación.
Comparison-Comparacion	Empresas de asesoría empresarial con desempeño laboral
Outcome-Objetivo	Describir las tendencias conceptuales del desempeño laboral en las empresas de asesoría empresarial en Latinoamérica, en los últimos 10 años.
Context-Contexto	Empresas de asesoría empresarial de todos los países de Latinoamérica.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo revisión sistemática, por tal Sánchez (2010) afirma que:

Es un tipo de investigación científica mediante la cual se revisa la literatura científica sobre un tópico partiendo de una pregunta formulada de forma clara y objetiva, utilizando métodos sistemáticos y explícitos para localizar, seleccionar y valorar críticamente las investigaciones relevantes a dicha pregunta y aplicando protocolos sistemáticos para la recogida de datos e información de dichas investigaciones, con el objetivo de alcanzar conclusiones validas y objetivas sobre qué es lo que dicen las evidencias sobre dicho tópico (p. 54).

Por otro lado, García (2015) refiere que la “revisión sistemática reúne de una manera metódica toda la evidencia disponible con unos criterios de elegibilidad establecidos, con el objetivo claro de responder a una pregunta específica; sus métodos son explícitos, de tal manera que se minimizan los sesgos” (p. 29).

Proceso de selección de artículos

Para la selección de artículos y tesis se utilizaron base de datos virtuales como EBSCOhost, Proquest, Redalyc, Scielo, Dialnet y Google Academic que respondan el tema de estudio. Se eligieron dichas bases de datos por la confiabilidad y legitimidad en su información, además de la sencillez en la búsqueda del tema. Se utilizaron estrategias como el uso de palabras claves en la opción de búsqueda avanzada, las cuales fueron: Desempeño laboral, eficiencia, eficacia, empresas, consultoría. Además de utilizar conectores (AND) y comillas (“).

- En el buscador virtual ProQuest, se realizaron búsquedas avanzadas tomando como palabras claves “desempeño laboral” AND “empresas”; el tipo de fuente se aplicó

como revista científica, los años de publicación del 2011 al 2020 y el idioma español.

- En la base de datos EBSCOhost, se realizaron búsquedas avanzadas, se utilizó las palabras claves “desempeño laboral” AND “empresas” y también “talento humano” AND “empresas”; el tipo de recurso se aplicó como publicaciones académicas; los años de publicación del 2011 al 2020 y el idioma español.
- En la base de datos Redalyc, se realizaron búsqueda con las palabras claves “desempeño laboral”, filtrando en la disciplina administración y contabilidad; los años de publicación del 2011 al 2020 y el idioma español.
- La base de datos Scielo, se realizaron búsqueda con la palabra clave “desempeño laboral”; el tipo de literatura de aplico como artículo, se filtrando países de Latinoamérica, los años de publicación del 2011 al 2020, y el idioma español.
- En la base de datos Dialnet, se realizó búsqueda con la palabra clave “desempeño laboral” y se filtró el tipo de documento como artículo de revista.
- En la base de datos Google Academic, se buscaron Tesis de trascendencia con palabras claves de “desempeño laboral”, “eficiencia”, “eficacia”, “consultoría”.
Filtrando países de Latinoamérica, de los años del 2011 al 2020 y el idioma español.

Para la presente revisión sistemática se analizaron estudios de conceptos de desempeño laboral con un total de 87 artículos de los cuales se seleccionaron 20 evidencias que estaban relacionadas al referente teórico e investigaciones sobre el desempeño laboral en diversas empresas e instituciones en el Perú y a nivel internacional.

Criterio de inclusión:

Como criterio de inclusión se tomaron artículos científicos y tesis de trascendencia en idioma español, en los últimos 10 años, es decir del 2011 al 2020, además de ser países de América Latina y que respondan al objeto de estudio.

Criterio de exclusión

Como criterio de exclusión se eliminaron los artículos y Tesis que no tenían predominancia al tema estudiado, así también artículos de inglés y portugués que sobrepasen los 10 años de publicación

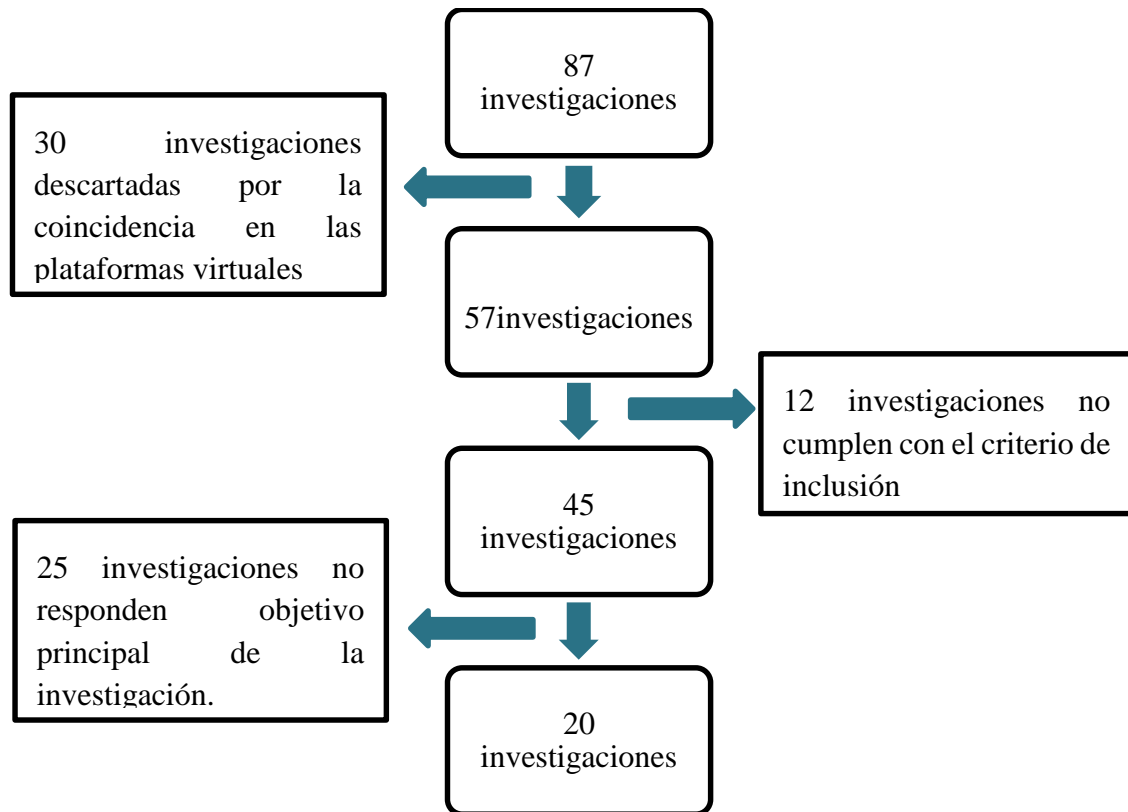


Figura. 1 . Diagrama de declaración en la selección de artículos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los Resultados de los hallazgos, se encontraron 87 investigaciones, de los cuales por duplicidad se descartaron 30, luego utilizando el criterio de inclusión y exclusión se seleccionaron 15 artículos y 5 Tesis para evidenciar los resultados, teniendo un total de 20 estudios de investigación.

En el motor total de búsqueda en la base de datos, se evidenciaron 87 estudios de los cuales: ProQuest presento, 11 artículos; EBSCOhost, 25 artículos; Redalyc, 15 artículos; Scielo, 12 articulos; Dialnet, 14 artículos; y Google academic, 10 Tesis.

Tabla 2.

Motor total de búsqueda según la base de datos

Base de datos	Numero de estudios	Porcentaje
EBSCOhost	25	24.74%
Redalyc	15	17.24%
Dialnet	14	16.09%
Scielo	12	13.79%
Proquest	11	12.64%
Google Academic	10	11.49%

Fuente: Elaboración propia

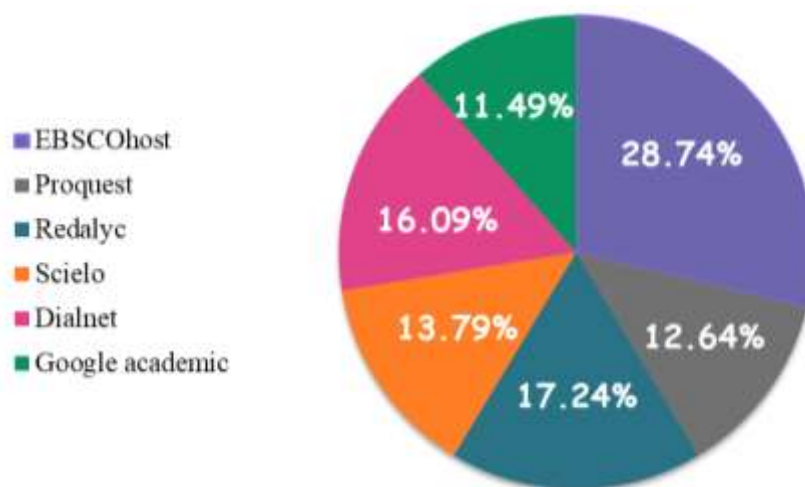


Figura. 2. Motor total de búsqueda de estudios de investigación en la base de datos.

Según la tabla 2, el motor total de búsqueda de estudios de investigación, se evidencia que EBSCOhost, Redalyc y Dialnet son las bases de datos con más estudios encontrados, con un total de 54 investigaciones, representando el 62.06% del total.

En la selección de estudios en las bases de datos se encontraron 15 artículos y 5 Tesis de trascendencia, lo cual se evidencia: EBSCOhost, 8 artículos; Redalyc, 3 artículos; Proquest y Scielo, 1 artículo cada uno, Dialnet, 2 artículos y Google academic, 5 Tesis.

Tabla 3.

Selección de estudios de investigación según la base de datos

Base de datos	Numero de estudios	Porcentaje
EBSCOhost	8	40%
Google Academic	5	25%
Redalyc	3	15%
Dialnet	2	10%
Proquest	1	5%
Scielo	1	5%

Fuente: Elaboración propia

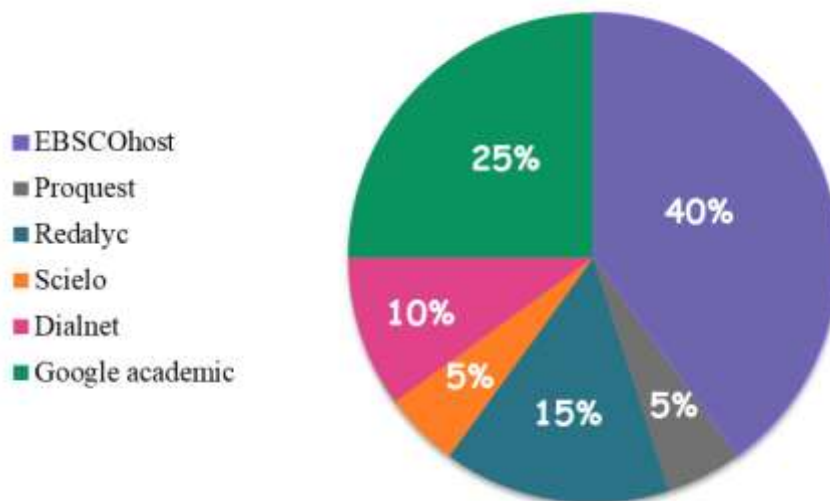


Figura. 3. Clasificación por selección de estudios de investigación

Según la tabla 3, en la selección de estudios de investigación, se evidencia que EBSCOhost, Google Academic y Redalyc son bases de datos con más estudios encontrados, sumando 16, que representan el 80% del total de investigaciones seleccionadas.

De acuerdo a los artículos encontrados por año, se evidencio que en el año 2019 presenta mayor cantidad de estudios contando con 4 artículos y 1 Tesis; en el 2015, con 2 artículos y 1 Tesis; en el 2018, 2 artículos; en el 2020, 1 articulo y 1 Tesis; en el 2016, 2 Tesis; en el 2013, 2 artículos; en el 2017, 2011, 2014 y 2012 con 1 articulo cada uno.

Tabla 4.

Clasificación de estudios por año

Año	Numero de estudios	Porcentaje	Año	Numero de estudios	Porcentaje
2019	5	25%	2013	2	10%
2015	3	15%	2017	1	5%
2018	2	10%	2011	1	5%
2020	2	10%	2014	1	5%
2016	2	10%	2012	1	5%

Fuente: Elaboración propia

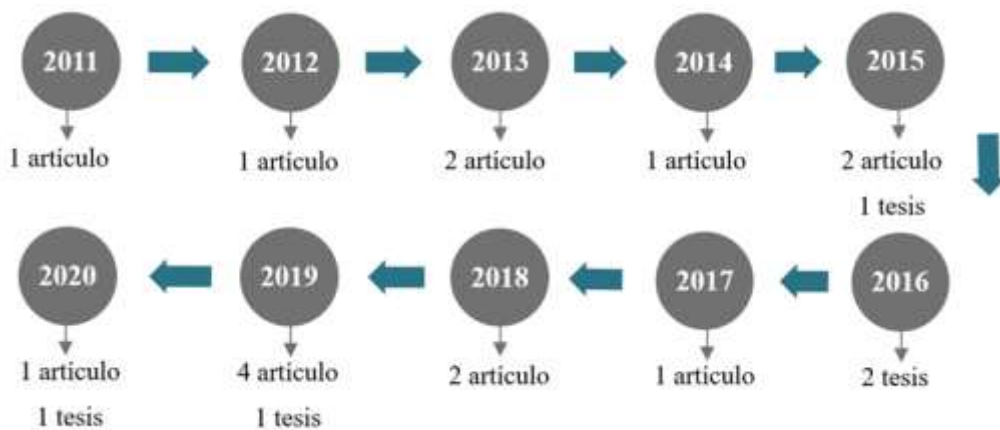


Figura. 4. Clasificación por año

Según la tabla 4, los años 2019, 2015, 2018, 2020, 2016 y 2013 existen mayor cantidad de estudios encontrados, sumando un total de 16, representando el 80% del total de investigaciones seleccionadas.

De acuerdo a la ubicación geográfica, se evidenciaron que el país de México presenta 5 artículos; Ecuador, 3 artículos y 1 tesis; Cuba, 2 artículos; Perú, 1 artículo y 4 tesis; Colombia, 3 artículos; Venezuela, 1 artículo.

Tabla 5.

Clasificación de estudios por país

País	Numero de estudios	Porcentaje
México	5	25%
Perú	5	25%
Ecuador	4	20%
Colombia	3	15%
Cuba	2	10%
Venezuela	1	5%

Fuente: Elaboración propia



Figura. 5. Clasificación por país

En la tabla 5, los países con más artículos encontrados son México, Perú y Ecuador, sumando un total 14 estudios, es decir representa el 70% del total de las investigaciones seleccionadas.

Según el tipo de estudio, se evidencio que el enfoque cuantitativo representa la mayor cantidad de estudios, con 11; el cualitativo con 4 artículos, revisión sistemática 3 y el mixto 1.

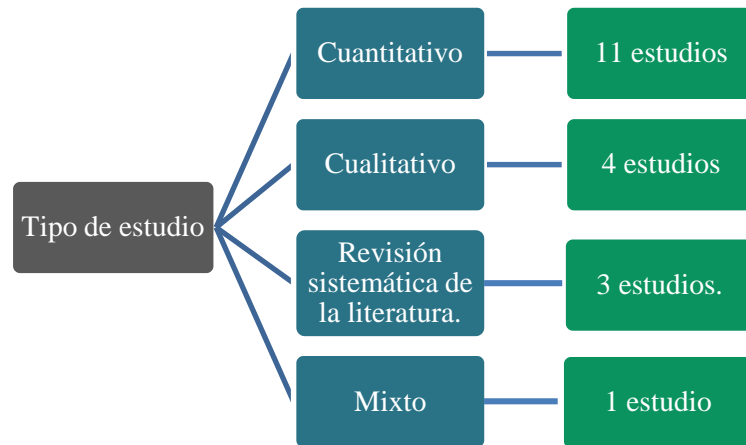


Figura. 6. Clasificación por tipo de estudio

A continuación, se presenta la tabla de selección de artículos, presentando el título, autor, país, año, base de datos, revista, tipo de estudio y el resumen.

Tabla 6

Selección de estudios de investigación

N°	Título	Autor	País	Año	Base de datos	Revista	Tipo de estudio	Resumen
1	Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.	Jessica Leonela Mora Romero; Mirella Rosado Zoila Mariscal	México	2019	EBSCOhost	Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores	Cuantitativo	Tiene como objetivo exponer un análisis de interrelación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral para demostrar cuantitativamente que gran parte de los factores que afectan el desempeño dependen propiamente de la satisfacción laboral. Se concluye que al analizar las variables estas impactan a la satisfacción laboral de la empresa, lo cual se aconseja a tomar operaciones de mejora para elevar el desempeño laboral.
2	El desempeño laboral: un problema social de la ciencia	Blanca Indacochea; Alfonso Blanco Ganchozo Álvarez Deysi Porraspita; Indacochea	Ecuador	2018	EBSCOhost	Didáctica y Educación	Cualitativo	Tiene como propósito valorar el desempeño laboral del talento humano utilizando como estrategia el diseño de lineamientos de los procesos de evaluación de desempeño laboral. Se concluye que las maneras de elección de los tomadores de decisiones, no contribuyen en un buen liderazgo de la institución.
3	Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de	José Alberto López; Carmen Camal; Alfredo Galicia Sánchez María del Gómez Wilberth Molina	México	2018	EBSCOhost	Journal of Communication	Mixto	Su objetivo es identificar y describir los componentes de la industria de las tortillerías en la localidad de Escárcega. Se concluye según los resultados que el 83% del personal tiene un desempeño tolerable cual se evidencia en la duración de la

la localidad de Escárcega.

empresa, así mismo se determinó que el 15% solicita atención laboral para mejorar sus funciones en la producción, administración y ventas.

N°	Título	Autor	País	Año	Base de datos	Revista	Tipo de estudio	Resumen
7	Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo.	Ángel Alamiro Riera Recalde; Felipe Vladimiro Vera Díaz; Zoila Mirella Mariscal Rosado	México	2020	EBSCOhost	Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores	Cuantitativo	En los últimos años el desempeño laboral es una variable de suma trascendencia para los directivos de cualquier empresa, cual cumplimiento de las metas y mejoría, debe ser sujeta por análisis cuantitativos, de manera que se eleve la expectativa de triunfo. Tiene como objetivo exponer un análisis cuantitativo entre las variables significativas del desempeño laboral para favorecer la toma de decisiones activas y proactivas en el ámbito empresarial.
8	Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en lima y callao	Carlos Soto Rivera; Almendra Inga Soto.	Perú	2019	EBSCOhost	3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico	Revisión sistemática de la literatura	En los años 90, se ha estudiado tesis a cerca del clima y desempeño laboral que son variables de gran interés, pues su estudio permite producir tácticas que aumenten la productividad del país. Por ello, el estudio tiene como objetivo el identificar las aproximaciones teóricas sobre el clima organizacional y desempeño laboral.

Nº	Título	Autor	País	Año	Base de datos	Revista	Tipo de estudio	Resumen
4	Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral	Patricia Carmona Fuentes; Roberto E. Rosas Reyes	México	2017	EBSCOhost	LIDER	Cuantitativo	Tiene como objetivo identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en las organizaciones. La conclusión es que, si hay relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ósea mientras más difícil sea la tarea, es más indispensable la inteligencia emocional, lo cual una depende de la otra.
5	Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas	Martha Valdés Padrón; Rosario Garza Ríos; Ileana Pérez Vergara; Maité Gé Varona; Ana Rosa Chávez Vivó	Cuba	2015	EBSCOhost	Ingeniería Industrial	Cualitativo	Tiene como objetivo rediseñar el proceso de evaluación del desempeño de los trabajadores apoyado en la utilización de técnicas cuantitativas. Se concluye los rrhh toman notoriedad para alcanzar la mejoría del desempeño en la organización, se produce inclusión de nuevos planteamientos y herramientas que se incorporan a la gestión de competencias.
6	Por una gestión empresarial eficiente. Un estudio de caso.	A., Junco Campos; M., García Remus.	Cuba	2011	EBSCOhost	Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente.	Cuantitativo	Las empresas cubanas, enfrascadas hoy en el proceso de Sistema de Dirección y Gestión Estatal, tienen como finalidad lograr transformaciones en las formas y métodos de trabajo y de dirección. Se concluye del estudio es el avance de la capacidad para proceder de forma muy desvinculada y requiriendo una prudente dirección participativa, empleando mecanismos de dirección.

Nº	Título	Autor	País	Año	Base de datos	Revista	Tipo de estudio	Resumen
9	Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios.	John Alejandro Sanín Posada; Marisa Salanova Soria	Colombia	2013	ProQuest	Universitas Psychologica	Cuantitativa	Tiene como objetivo analizar cómo la satisfacción laboral media las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (extrarrol, intrarrol y cumplimiento de normas), evaluado este último por los directivos. Se concluye que se descubrió que la flexibilidad y la apertura al cambio se relacionan de manera positiva y directa con la satisfacción laboral, cual esta última pronostica el desempeño extrarrol.
10	Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia.	Rafael S. Palmar G; Jhoan M. Valero U	Mexico	2014	Redalyc	Espacios Públicos	Cuantitativa	Tiene como objetivo analizar las competencias y el desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos del municipio Mara, para lo cual se identifican los tipos de competencias, las condiciones para su desarrollo y los niveles de competencia; asimismo, se describen los factores que influyen en el desempeño del personal para formular lineamientos estratégicos dirigidos a la capacitación y desempeño.
11	Diseño del proceso de evaluación del desempeño del	Jorge Sánchez, Henríquez;	Colombia	2012	Redalyc	Pensamiento & Gestión	Revisión sistemática	Se presenta un análisis detallado de las diversas etapas del proceso de evaluación de desempeño y las principales tendencias

N°	Título	Autor	País	Año	Base de datos	Revista	Tipo de estudio	Resumen
	personal y las principales tendencias que afectan su auditoría.	Viviana Calderón Calderón						de la genéricas de recursos humanos y aquellas tendencias que se relacionan directamente con la evaluación, que inciden directamente al efectuar una auditoría.
12	Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud	Omar Ramón Urdaneta Quintero; Milagros del Valle Urdaneta Quintero.	Venezuela	2013	Redalyc	Revista de Ciencias Sociales	Cuantitativo	El objetivo de la investigación fue analizar la evaluación del desempeño y la motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud. Se concluye que se carece de evaluación del desempeño que valore el rendimiento del personal, la inexistencia de reconocimientos continuos al personal, y la no ejecución de sanción por infringir una norma
13	Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018	Sonia Maritza Matabanchoy Tulcán; Karol Álvarez Oscar Pabón; David Riobamba Jiménez	Colombia	2019	Scielo	Universidad y Salud	Revisión sistemática de la literatura	El propósito de la investigación es definir el concepto de evaluación de desempeño y evaluar sus efectos en la calidad de vida laboral del trabajador en algunos sectores durante los últimos 10 años. Se concluye que la evaluación del desempeño reconoce el aporte del trabajador al logro de los objetivos organizacionales, teniendo en cuenta la productividad, el desarrollo y la CVL de los colaboradores.
14	La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva	Andrea Guartán; Kleber Torres; José Ollagüe	Ecuador	2019	Dialnet	Digital Publisher	Cuantitativa	El presente estudio planteó como objetivo elaborar un modelo de evaluación de desempeño laboral usando una herramienta gerencial mediante la integración de distintos factores para la optimización de la gestión del talento humano. Se ha concluido

integral de
varios factores.

que la evaluación del desempeño laboral puede mejorar si se utiliza una herramienta gerencial que involucra un factor de imagen.

N°	Título	Autor	País	Año	Base de datos	Revista	Tipo de estudio	Resumen
15	Reflexión crítica de la administración del desempeño	Rosa Angélica Romero Chico	Ecuador	2015	Dialnet	Revista Publicando	Cualitativo	Tienes como propósito reflexionar sobre el sistema y métodos de evaluación del desempeño, profundizando en la importancia y utilidad del Enfoque Participativo por Objetivos. Se concluye que esta reflexión desarrolla claves de la mejor práctica, para eliminar los errores de la evaluación del desempeño, especialmente la subjetividad.
16	Jeanine Gómez; Gabriela Morquecho Gabriela Mejía	Diseño de Manual de evaluación de desempeño para la empresa Valores y Administraciones SA.	Ecuador	2016	Google Academic	Tesis	Cuantitativa	Tienes como objetivo diseñar un manual de evaluación de desempeño para la empresa Valores y Administración S.A. que permita medir el rendimiento y el comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo.
17	Jhodika Pumachahua Quispe	Clima organizacional y desempeño laboral en las empresas de consultoría y supervisión caso: empresa de consultoría y supervisión SAC. en	Perú	2019	Google Academic	Tesis	Cuantitativa	Se trazó como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las empresas de consultoría y supervisión. Caso: empresa de consultoría y supervisión S.A.C. en la ciudad de Lima. Año 2018. Se concluye que en que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral es positiva y significativa, de esta relación se puede destacar que, mientras que el clima organizacional es

la ciudad de lima, año
2018

favorable en todos sus aspectos en este mismo sentido tendrá un mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores.

N°	Titulo	Autor	País	Año	Base de datos	Revista	Tipo de estudio	Resumen
18	Vanesa Verónica Fernández Angulo	Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Oficina de Asesoría y Servicios SAC en el año 2017	Perú	2015	Google Academic	Tesis	Cualitativa	Tiene como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Oficina de Asesoría y Servicios SAC. Se concluye que en la empresa predomina un clima organizacional autoritario evidenciando un ambiente laboral que no estimula a los trabajadores quienes no se sienten motivados plenamente en la organización lo que ha venido influyendo en el desempeño manifestando monotonía día a día
19	Aldo Arce Cappelletti	Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Laboral: estudio en una empresa de servicios entre los años 2011 al 2013”	Perú	2016	Google Academic	Tesis	Mixto	El objetivo es determinar la relación entre la evaluación de desempeño y la estabilidad laboral Se concluye que se verificó la relación entre los resultados de la ED y el hecho de adquirir la EL.
20	Annie Rosa, Sinchi Villcas	Las competencias y desempeño laboral de	Peru	2020	Google Academic	Tesis	Cuantitativo	El objetivo de este estudio fue determinar si existe relación con las competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de

los trabajadores de la
Municipalidad
distrital de Villa Rica.

la Municipalidad Distrital de Villa Rica. Se concluye que existe
relación entre las variables competencias y desempeño laboral.

Concepto del desempeño laboral

El desempeño laboral es un vocablo de muchos significados, que puede ser valorado como el consumo de energía física o intelectual, como la capacidad o habilidad con los que los individuos ejercen una función, o los objetivos que debe lograr dentro de la empresa en un periodo fijado, lo cual la organización se plantea en la eventualidad en conceder un ascenso al trabajador; sin embargo este último no es considerado como una persona formada por sensaciones y emociones; por ello es adecuado mencionar que el desempeño laboral es en parte el cumplimiento de las obligaciones del trabajador en función a su puesto de trabajo, el cual puede ser influenciada por su entorno (Sánchez, Gómez y Molina, 2018; Carmona y Rosas, 2017; Riera, Vera y Mariscal, 2020).

Además, lo describen como una composición de variadas conductas u acciones del trabajador con la energía de obtener un resultado en las metas plasmadas por la organización; por lo cual se logra el progreso personal, continuamente encaminado a una labor eficiente y eficaz, con el fin de lograr el éxito propio y organizacional (Soto y Inga, 2019; Sanín y Salanova, 2013; Palmar y Valero, 2014).

Como se puede apreciar, el desempeño de cada trabajador se basa en la medición de la contribución en alcanzar objetivos, pero aún no hay un acuerdo para la evaluación, y mucho menos una advertencia sobre las consecuencias que existan en el procedimiento, cual debe realizarse de forma necesaria a situaciones que ocasionan cambios en el ambiente; en ese sentido, la evaluación del desempeño tiene diferentes significado según el punto de vista y del entorno que se maneje la actividad, cual fundamento central es el desarrollo sistemático individual del colaborador (Sánchez y Calderón, 2012; Álvarez, Alfonso e Indacochea, 2018).

La evolución del desempeño laboral es un proceso que valora el progreso del logro de los objetivos instaurados, cual reconoce fortalezas y debilidades del colaborador, con el propósito de fabricar y efectuar un plan personal, de tal manera que el individuo sobresaldrá en sus potencias y posibilidades para mejorar en su crecimiento laboral, social y personal; así mismo, el problema que se manifiesta en la evaluación del desempeño en la prueba laboral al ejecutar evaluaciones es la subjetividad con la que se realizan, y la impresión en cuanto a la injusticia, de tal forma se origina el interés de ejecutarlo de manera objetiva la valoración del desempeño (Matabanchoy, Álvarez, Riobamba, 2019; Romero, 2015).

Cabe recalcar, que según Mora y Mariscal (2019) refiere que el desempeño laboral puede ser relacionada con la satisfacción laboral, pues juega una función terminante, debido a que los trabajadores observan de manera diferente su lugar de trabajo por su comodidad, pues determina su accionar contagiando a las personas que le rodean.

La eficiencia en empresas de consultoría empresarial

Se ha considerado que la eficiencia es un factor o dimensión del desempeño laboral pues mide la habilidad, la aptitud, la responsabilidad y puntualidad del trabajador de una empresa de consultoría empresarial, pues el propósito es conocer el nivel de eficiencia y productividad que tienen en sus labores establecidas, si satisface sus expectativas de la empresa, si son puntuales y si se organizan de manera adecuada las actividades, los cuales se podrá conocer por aplicación de métodos de evaluación como las encuestas, cual es el método más usado por las empresas. (Sinchí, 2020; Mejía y Togra, 2016).

Algunos estudios refieren que la eficiencia laboral en empresas de consultoría empresarial, según Purnachahua (2019) presenta un nivel bajo en relación a la ejecución de

funciones estipuladas pues varias veces no lo manejan de forma eficiente ya que lo realizan solo por cumplir, cual muestra que son imprudentes en sus tareas laborales. Sin embargo, en el estudio de Sinchi (2020) indica que la eficiencia presenta un nivel alto pues la mayoría de trabajadores está totalmente de acuerdo que estructuran sus actividades apropiadamente para ejecutar el avance de su labor.

Lo citado anteriormente por los autores es importante porque comprueba que la eficiencia laboral en empresas de consultoría puede discrepar en sus niveles, ya que puede presentar nivel bajo o alto según la valoración que le dé el evaluador en cuanto a la encuesta aplicada, pues este método es usado habitualmente por empresas de consultoría.

Por otro lado Arce (2016) refiere que la eficiencia es un factor de la productividad, y es un indicador valioso de la contribución del trabajador frente a las demandas de la función delegada, por ello una vez que el compromiso perjudique la productividad, esta se verá reflejada con la estabilidad del trabajador.

La eficacia en empresas de consultoría empresarial

En las empresas de consultoría empresarial, la eficacia laboral es necesaria para el buen desempeño pues mide la satisfacción, compromiso, comunicación, conocimiento de las funciones en su ocupación y el trabajo en equipo para el cumplimiento de los objetivos y obtención de resultados, pero para ello es importante conocer si el proyecto se está manejando tal a lo planificado o si necesita cambios más eficaces (Mejía y Troga, 2016; Sinchi, 2020)

Algunos estudios manifiestan que la eficacia laboral en empresas de consultoría, según Sinchi (2020) el personal presenta entendimiento sobre las funciones del cargo que ocupa,

cual a ocasiona que se cumpla con las metas establecidas por la empresa; sin embargo, el estudio de Punachahua (2019) refiere que los trabajadores al momento de ejecutar sus funciones no son eficaces o evitan responsabilidades para lograr objetivos y el de contagiar la falta de eficacia a sus compañeros de trabajo.

Es claro, que la eficacia laboral es el cumplimiento de metas propuestas, por ello la comunicación es un elemento para la unión con la empresa y lograr un objetivo en común; pues sin ella, la comunicación entre personas, se carece de organización y la necesidad de un cambio; así también el compromiso es más que la fidelidad que se llega al logro de las metas trazadas (Fernández, 2015)

Factores que influyen en el desempeño laboral

En la organización se ha investigado lo relacionado con el desempeño laboral, pues de este último dependen factores que influye en el individuo que trabaja; las cuales son: las condiciones externas, que son las condiciones de trabajo como el ambiente de trabajo, horario de trabajo, medios de trabajo y tecnología; así también exigencias físicas como el esfuerzo físico y psicológico, y el salario. Además, se encuentra las condiciones externas que es la formación y experiencia laboral como el grado académico requerido y conocimientos adecuados para la realización de las funciones, y por ultimo las habilidades personales (Mora y Mariscal, 2019; Junco y García 2011)

Por su parte, Palmar y Valero (2014) describen los factores que impiden un adecuado desempeño laboral que es el factor ambiente de trabajo, que son condiciones que brindan al trabajador en un entorno apacible, determinado por los componentes armónicos con el desempeño; el horario de trabajo, son el número de horas que se ejecuta en un día laboral; el salario; que es el dinero que se ajusta a su labor; las relaciones interpersonales, que es la

forma que la persona se relaciona con los demás para alcanzar a ejercer con buena armonía y estabilidad; y los incentivos y motivación en la empresa, que es el estímulo en función a la retribución al empeño realizado.

Por otro lado, Riera, Vega y Mariscal (2020) refiere que los factores más utilizados y que influyen directamente en el desempeño laboral y que son empleados con más asiduidad y coherencia son: La naturaleza y asunto de trabajo, que es el atractivo, el ambiente sociopsicológico, la limpieza, la belleza, la ergonomía, el horario de trabajo, la conservación de los aparatos, el crecimiento personal y profesional, cuidado a la vida, y el tratamiento sociocultural; así también se considera el empeño y rendimiento personal, como la equidad, el vínculo, coherencia, la capacidad y la comunicación. De igual modo Soto e Inga (2019) describen que diferentes autores concuerdan que los factores o dimensiones que influyen en el desempeño laboral son la obligación, la productividad laboral, los vínculos interpersonales, la motivación, habilidades, eficiencia y comunicación. En ese sentido lo evidenciado por diversos autores se concluye que no existe un acuerdo para determinar referidos factores, lo cual existe un problema en valorarla.

Métodos de evaluación del desempeño laboral

Los métodos de evaluación según Urdenata, Q. R, y Urdenata, Q. M, (2013) indican que existe la evaluación informal que se basa en una investigación no esquematizada de los avances, por consiguiente, es primordial la junta del director y los empleados para comprender los avances y las áreas que pidan fortalecer, asimismo esta evaluación recoge información de diferentes referencias que no están enlazadas, como las entrevistas, el análisis del comportamiento en su zona de labores, estudio de documentos y carpetas del trabajador; además se presenta la evaluación formal que es la que valora la obtención de

proyecto y metas, como el desempeño del administrador en generar estrategias para valorar los recursos humanos, y no solo limitarse en cumplir funciones, por ello esta evaluación debe extenderse hasta el área administrativa.

Así también, algunos autores refieren que existen diversos métodos de evaluación que son aplicados por las empresas los cuales son : el sistema de evaluación cualitativa que se basa en el análisis subjetivo y retribuciones no sujetadas a la misión estratégica o a normas de desempeño determinado; o el sistema de evaluación cuantitativa, que se basa en el análisis objetivo y retribuciones sujetadas a la misión estratégica o a normas de desempeño determinado, cual ponderación es objetiva y fundamentada usualmente en formulas ; y el 360°, que es un procedimiento de evaluación que constituye complejas puntuaciones de diferentes evaluadores como directores, proveedores, clientes, lo cual anima a lograr soluciones eficaces (Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019; Valdez, Garza, Pérez, Ge y Chávez, 2015)

Por otro lado, existen técnicas e instrumentos para la evaluación del desempeño como las escalas gráficas, selección forzada, estudio de campo, incidentes críticos, listas de verificación y escala de valoración conductual (Valdez, Garza, Pérez, Gé y Chávez, 2015; Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019; Guartan, Torres y Ollague, 2019; Romero, 2015)

En ese sentido, diversos autores refieren que la técnica de la escala gráfica lo describen como un tablero de dos entradas que muestra hasta 10 elementos de evaluación, hasta 5 niveles de variaciones y definiciones y debe apoyarse en los comentarios del evaluado, se encuentra 3 tipos de escala que son las continuas, semicontinuas y discontinuas

(Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019; Guartan, Torres y Ollague, 2019; Romero, 2015).

El método de la selección forzada evalúa el desempeño en base a agrupaciones de oraciones descriptivas del comportamiento en el trabajo absolutamente forzada, donde el evaluador debe seleccionar una o dos oraciones que más se acerquen al desempeño del personal evaluado que pueden ser positivo o negativo (Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019; Guartan, Torres y Ollague, 2019; Romero, 2015).

La evaluación de estudio de campo es realizada por un experto en este campo, donde se gestiona un formulario con 4 fases, que es la entrevista preliminar, la entrevista de análisis adicional, planificación de las valoraciones y el acompañamiento de la conclusión. El problema del método es la morosidad y la inexistencia colaboración del trabajador (Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019; Romero, 2015).

La técnica incidente críticos, determina e interpreta comportamientos críticos mediante la recopilación de observaciones espontaneas al trabajador. El problema de la técnica es la posible preferencia de información, pues no estudia el desempeño habitual del trabajador (Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019; Guartan, Torres y Ollague, 2019; Romero, 2015).

La técnica lista de verificación se basa cuando el evaluador selecciona una lista de oraciones que detallan el desempeño del trabajador, el resultado conseguido es con valores, accediendo la cuantificación; dicho de otro modo, es la síntesis del método escala grafica (Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019; Guartan, Torres y Ollague, 2019; Romero, 2015).

La escala de valoración conductual, es una técnica de estimación de conductas en relación con la labor realizada, distinguida por emplear medición en niveles de eficiencia y una estandarización en la conducta, con el propósito de disminuir elementos de subjetividad. (Matabanchoy, Álvarez y Riobamba, 2019; Guartan, Torres y Ollague, 2019)

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Discusión

La presente investigación es una revisión sistemática y se basa en revisar diferentes estudios en los últimos 10 años que traten temas del desempeño laboral en empresas de asesoría empresarial, recurridas en diferentes bases de datos virtuales como EBSCOhost, Proquest, Redalyc, Scielo y Dialnet. Los términos de búsqueda clave fueron desempeño laboral, eficiencia, eficacia, empresas, consultoría. Por lo que en la selección preliminar constó de 87 estudios, que se vieron reducidos a 20 estudios que representan los criterios de inclusión.

En el proceso del análisis se ha llegado a la demostración de que este estudio brinda la cantidad de estudios examinados, que será evidenciado por tablas y gráficos, lo cual una de las primeras características es clasificar los estudios por año de publicación, país, base de datos, revista y tipo de estudio.

En los hallazgos se evidencia que Soto e Inga (2019); Sanín y Salanova (2013) y Palmar y Valero (2014) refieren que el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos del trabajador para ejercer con energía sus labores y cumplir con las metas propuestas de la empresa, de tal manera lograr la victoria personal, orientada a un trabajo eficiente y eficaz; por otra parte Mora y Mariscal (2019) manifiesta que la satisfacción laboral es un elemento importante para el desempeño laboral, pues implica poseer bienestar en el trabajo e influye a las personas de su entorno. La presente investigación coincide con los autores citados pues el desempeño laboral es el accionar de la actitud del trabajador para cumplir con sus actividades diarias en la empresa, que de alguna forma puede ser relacionado con la

satisfacción laboral, ya que la comodidad origina que realice sus deberes de forma eficiente y eficaz.

Conclusiones

El desempeño laboral se describe como la productividad del trabajador y acciones ejecutadas con energía física e intelectual para cumplir las funciones de su puesto de trabajo, la persona muestra conocimientos, habilidades, y la eficiencia para sus tareas diarias en el día laboral para cumplir con eficacia los objetivos trazados por la empresa.

La eficiencia laboral se describe como un factor o dimensión del desempeño que valora la aptitud, las habilidades, los valores del trabajador para cumplir con sus funciones y de tal manera satisfacer las expectativas de la empresa empleando los mínimos recursos. En ese sentido, en las empresas de consultoría empresarial se evidencia que la eficiencia laboral puede permanecer de forma diferente a cada trabajador, pues algunos estudios mostraron que el nivel ha sido bajo, es decir no ejecutan sus tareas laborales de forma eficiente, o lo evitan para ahorrar energía y tiempo, y otros estudios refieren que la labor es eficiente pues se organizan, planifican para dar un buen empleo a los recursos brindados por la empresa.

La eficacia laboral se describe como el logro de los objetivos propuestos por la empresa que implica la satisfacción, el compromiso la comunicación y el trabajo en equipo. En ese aspecto, las empresas de consultoría empresarial, evidencia que la eficacia puede ser cambiante para cada trabajador, pues un estudio mostro que el personal conoce las funciones que le ha establecido la empresa, lo cual ha conllevado a que se cumpla o se logre con las metas organizacionales y se obtenga resultados por el énfasis que se le ha dispuesto; sin embargo otro estudio refiere que las funciones ejercidas no son eficaces pues se evita

responsabilidad para cumplir con el objetivo pues se carece de comunicación, trabajo en equipo y compromiso.

Diversos autores refieren que los factores que influyen en el desempeño son variados como el ambiente de trabajo, el horario de trabajo, los recursos, el esfuerzo físico o mental, el salario, los conocimientos académicos, la experiencia laboral, el salario, las relaciones interpersonales, la motivación, entre otros, pues un descuido de este aspecto puede ocasionar problemas organizacionales que evitaría el bienestar de los trabajadores de las empresas de consultoría empresarial.

En cuanto a los métodos de evaluación del desempeño, los autores indican que son variados como el sistema de evaluación cualitativa, la evaluación cuantitativa, y el 360°. Además, presentar técnicas o instrumentos como la escala gráfica, selección forzada, estudio de campo, incidentes críticos, listas de verificación y escala de valoración conductual

Se recomienda para futuros estudios aumentar la búsqueda de información en conferencias o papers en base de datos de universidades del Perú, pues actualmente existe escasez de artículos que informen sobre la eficiencia y eficacia laboral.

La limitación es superar es la poca disposición de estudios correspondientes al rango de años, 2011 y 2020 del objeto de estudio relacionado directamente al desempeño laboral, los estudios solo realizan una verificación objetiva de la variable y sus dimensiones eficiencia y eficacia. De igual forma, los estudios relacionados a empresas de consultoría empresarial o servicios empresariales han sido muy escasos, lo que motiva a seguir investigando mediante otras fuentes o motores de búsqueda que permitan acceder a información respecto este tipo de empresas.

REFERENCIAS

- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El Desempeño Laboral: Un Problema Social De La Ciencia. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 1–12.
- Arce, A. (2016) Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Laboral: estudio en una empresa de servicios entre los años 2011 al 2013. (Tesis para maestría). Pontificia Universidad Católica, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7131>
- Carmona, P., & Rosas, R. (2017). Influencia De La Inteligencia Emocional en El Desempeño Laboral. *Revista LIDER*, 31, 107–118.
- Fernández, V. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa oficina de asesoría y servicios SAC en el año 2014* (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2729>
- Guartan, A., Torres, K. & Ollague, J. (2019) La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6), 13-26. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- Junco, M., & García, M. (2011). Por una gestión empresarial eficiente. Un estudio de caso. *Transporte Desarrollo y Medio Ambiente*, 31(2/3), 44–49.
- López, J., Camal, M. & Galicia, W. (2018). Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia en La Productividad en Las Tortillerías De La Localidad De Escárcega. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 13(1), 317–327.

- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012471072019000200176&script=sci_abstract&tlng=es
- Mejia, J. & Togra, G. (2016). *Diseño de manual de evaluación de desempeño para la empresa V &A*. (Tesis para licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19447/1/TESIS%20JEANINE%20MEJIA%20Y%20GABRIELA%20TOGRA.pdf>
- Mora, J. & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–11.
- 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. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=676/67630574009>
- Pumachahua, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en las empresas de consultoría y supervisión caso: empresa de consultoría y supervisión S.A.C. en la ciudad de Lima, año 2018* (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac Recuperado de <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/734>

Riera, Á., Vera, F., & Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral.

Un análisis cuantitativo. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–12.

Romero, R. (2012). Reflexión crítica de la administración del desempeño. *Revista publicando*, 2(2), 35-51. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833445>

Sánchez, J. & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que revisan su auditoría. *Pensamiento & Gestión*, (32), 54-82. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=646/64623932004>

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)

Sinchi, A. (2020). Las competencias y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Villa Rica. (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1713>

Soto, C. & Inga, A. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117.

Urdaneta, Q, O., & Urdaneta, Q, M. (2013). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX (4), 672-682. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28029474006>

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*, 36(1), 48–57.