

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Una aproximación teórica sobre el desempeño laboral, su origen y modelo

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y negocios internacionales

Autor:

Alejandro Dario Quispe Challco

Josué Esteban Córdor Cubas

Asesor:

Jarama Soto Ricardo Elias

Lima, 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Ricardo Jarama, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Una aproximación teórica sobre el desempeño laboral, su origen y modelo”** constituye la memoria que presenta el (la) / los estudiantes Alejandro Dario Quispe Challco, Josué Esteban Córdor Cubas para obtener el 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 declaración en la ciudad de Lima., a los 30 días del mes de Septiembre del año 2021



Jarama Soto Ricardo Elías

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 13 días días del mes de julio del año 2021 siendo las 15:45 horas, se reunieron en la Sala Virtual Zoom, de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Mg. David Junior Elías Aguilar Panduro, el secretario: Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoceca y el miembro: Mg. Ricardo Elías Jarama Soto y el asesor Ricardo Elías Jarama Soto con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: “Una aproximación teórica sobre el desempeño laboral, su origen y modelo” de los estudiantes: a) Quispe Challco, Alejandro Dario b) Condor Cubas, Josue Esteban conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocio Internacionales.

El Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el (la) / (los) (las) candidato (a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato-(a): Quispe Challco, Alejandro Dario.....

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|---------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 17 | B+ | Muy bueno | Sobresaliente |

Candidato-(b): Condor Cubas, Josue Esteban.....

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|---------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 17 | B+ | Muy bueno | Sobresaliente |

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a los candidatos a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente


David Junior Elías
Aguilar Panduro



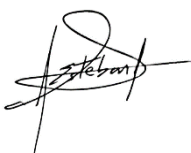
Secretario

Carlos Eduardo
Corrales Baldoceca

Miembro
Ricardo Elías
Jarama Soto



Candidato/a (a)



Candidato/a (b)

Candidato/a (c)

Una aproximación teórica sobre el desempeño laboral, su origen y modelo

A theoretical approach on Job performance, its origin and model

Quispe Challco, Alejandro Dario ^a * Condor Cubas, Josue Esteban ^b

^{abc}Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú

Resumen

El propósito de esta investigación es desarrollar aspectos teóricos del desempeño laboral, mediante sus orígenes, y el fundamento teórico, como también conceptos de sus dimensiones. El método de este proceso se realizó mediante el acceso a base de datos y para fines de citación y referencias se utilizó un gestor de información. Los indicios que brindan la idea de desempeño laboral se remontan al siglo XVI el cual se basaban en un registro de actividades, luego evolucionó a control de tareas, evaluación del desempeño laboral, y en evaluación desde diferentes enfoques. El modelo de Campbell plantea únicamente el estudio de las conductas o acciones orientadas a tareas laborales, cuyo propósito es identificar y analizar dichas conductas a través de los predictores mediante 3 componentes. Una formulación concluyente de definición de desempeño laboral considera al conjunto de características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo para establecer patrones de comportamientos y metas, utilizando los recursos eficientemente. La dimensión desempeño en la tarea refiere a los comportamientos que contribuyen a la producción, los cuales se relaciona al núcleo técnico de las empresas; los comportamientos contraproducentes son acciones que dañan el bienestar de la empresa los cuales obstaculizan la efectividad de los demás; y el desempeño en el contexto son comportamientos respaldados por un determinado entorno laboral porque parte de la idea de ayudarse mutuamente. La relevancia del presente estudio teórico radica que a partir de una revisión de los inicios, modelo teórico y conceptualizaciones permita realizar otros tratamientos teóricos más exhaustivos.

Palabras clave: Desempeño Laboral; Deempeño en la tarea; Comportamiento contraproducente; Desempeño en el contexto.

Abstract

The purpose of this research is to develop theoretical aspects of job performance, through its origins, and the theoretical foundation, as well as concepts of its dimensions. The method of this process was carried out by accessing the database and an information manager was used for citation and reference purposes. The indications that provide the idea of job performance date back to the sixteenth century, which was based on a record of activities, then evolved into task control, job performance evaluation, and evaluation from different approaches. The Campbell model only proposes the study of behaviors or actions oriented to work tasks, the purpose of which is to identify and analyze said behaviors through predictors through 3 components. A conclusive formulation of the definition of job performance considers the set of individual characteristics that interact with the nature of the job to establish patterns of behaviors and goals, using resources efficiently. The task performance dimension refers to the behaviors that contribute to production, which are related to the technical core of the companies; counterproductive behaviors are actions that damage the well-being of the company which hinder the effectiveness of others; and performance in context are behaviors supported by a certain work environment because it starts from the idea of helping each other. The relevance of this theoretical study is that from a review of the beginnings, theoretical model and conceptualizations it allows to carry out other more exhaustive theoretical treatments.

Key words: Job Performance; Performance on task; Counterproductive behavior; Performance in context.

1. Introducción

En el mundo laboral, las empresas necesitan que los trabajadores se adapten a los cambios constantes, (Guardiola & Basurto, 2019), con habilidades emocionales esto es equilibrio personal y social para garantizar la productividad, (Orué, 2011). Esto se debe a que las empresas han cambiado sus métodos de productividad, necesitando procesos de interacción dependiendo del trabajo

¹Quispe Challco, Alejandro. Tel.: +51-963-150-028
darioquispe@upeu.edu.pe

colaborativo, (Orué, 2011), esto aunado a la evolución vertiginosa y los cambios en la sociedad producto de los avances tecnológicos y los métodos de enseñanza y aprendizaje, (Danvila & Sastre, 2010). Debido a la ausencia de la inteligencia emocional evidenciado en las múltiples dificultades en el mundo laboral desencadenan que nuestras emociones puedan afectar nuestro intelecto, nuestra adaptación social, personal y colectiva, (Bartra, 2006). Las organizaciones que cuentan con personas que poseen inteligencia emocional pueden enfrentar los cambios y brindar un desempeño mayor, sirviendo a los demás trabajando en equipo para optimizar los procesos, (Goleman 2005). Por otro lado, el efecto de la inteligencia emocional no solo es el mayor rendimiento obtenido, sino también se puede percibir en la satisfacción de los trabajadores, en una mejor propensión al cambio y fortalecimiento de su compromiso con la empresa, (Carmeli, 2003).

La identificación y destreza de conocer y manejar las propias emociones, es importante en el ámbito laboral permitiendo a los trabajadores ser eficientes en sus actividades de desempeño, creando hábitos mentales que favorezcan la productividad, (Araujo & Leal, 2007). De igual manera, Guardiola & Basurto (2019), sostienen que las organizaciones que tienen trabajadores, con inteligencia emocional, pueden enfrentar cambios y contar con un desempeño mucho mayor, son los que aprenden a trabajar en equipo, colaborar, adaptarse, buscar el logro y cuyo énfasis está presente en el servicio a los demás.

A continuación se muestra algunas indagaciones teóricas, como también empíricas:

Yating & Yang (2017), presentan una evolución del desempeño laboral, identificando modelos, como el de Judge, Stajkovic, Sabio, entre otros, dichos autores asocian el desempeño laboral con la intención del trabajo, ambiente de trabajo y capacidad de trabajo, así como también afirman que la intención laboral es un mediador entre la capacidad laboral y el desempeño laboral. Además, presenta un modelo tridimensional de la predicción del desempeño laboral.

R. Bautista et al. (2020), dan a conocer una evolución de la teoría del desempeño laboral, identificando el modelo de Campbell, el cual establece una taxonomía de 8 elementos del desempeño laboral. Por otro lado, Viswesvaran y Ones afirman que este modelo está compuesto por características conductuales que verifican el cumplimiento de los objetivos organizacionales

Por otro lado, Guardiola & Basurto (2019), en su estudio aplicado a 73 directivos de la Unión Mexicana del Norte sobre la inteligencia emocional y desempeño laboral, concluye que si existe relación significativa y directa entre la variable inteligencia emocional y el desempeño laboral. La autopercepción de la inteligencia emocional tanto a los directivos de la Unión Mexicana del Norte (UMN) y los directivos de la Universidad de Morelos (UM) son diferente, la inteligencia emocional de UMN y UM, con respecto al nivel académico y años de servicio, no presentan diferencia alguna.

La presente investigación tiene por objetivo describir teóricamente el desempeño laboral a través de su régimen y modelo teórico. Del mismo modo a través del tratamiento teórico de sus dimensiones.

2. Método

2.1. Acceso a base de datos

Se procederá a conseguir artículos sobre la teoría de variable en estudio, teniendo acceso a base de datos de divulgación científica, como sciencedirect, redalyc, scielo, scopus, google scholar, dialnet, repositorios, springer

2.2. Técnicas de búsquedas

Se utilizará motores de búsqueda y gestores de información para realizar la citación y la consignación de las referencias como Mendeley.

3. Revisión de la Literatura

3.1. Origen del desempeño laboral

La historia del desempeño laboral evoluciona en una sucesión de etapas el cual se concibe en sus inicios, a partir del control de los trabajadores, supervisándolos en el rol que cumplen en su lugar de trabajo, posteriormente este primer concepto se transforma a un concepto medible y surge la evaluación del desempeño, el cual toma en consideración el aporte de cada trabajador frente al logro de objetivos, y como última etapa se concibe y conceptualiza a esta evaluación del desempeño laboral desde diferentes enfoques, el cual conlleva al beneficio tanto de trabajadores como jefes.

En la primera etapa nos remontamos al siglo XVI, como primer indicio tenemos a San Ignacio de Loyola quien utilizaba un sistema para evaluar a los Jesuitas a través de informes de actividades y notas (Camejo, 2008), luego Strauss & Sayles (1981), afirma que a finales del siglo XIX se dio importancia a los méritos y acciones de unos oficiales, quienes presentaban a tiempo sus informes hacia sus subordinados. De igual manera Naranjo (2012), sostiene que a comienzos del XX, las empresas del sector privado delegaron la función de seleccionar al personal a un oficinista, para poder supervisar y controlar a los trabajadores, pero un caso muy interesante que innovo el concepto de desempeño laboral para su época (1918) fue el de General Motors, el cual diseñó un sistema de evaluación para sus ejecutivos (Camejo, 2008). A mediados de 1930 Fernández (1995), señala que el desempeño laboral servía para dar respuesta a la necesidad de disponer de una información ocupacional estandarizada y normalizada que sirva de apoyo a las actividades de empleo y colocación, siendo así los conjuntos de puestos de trabajo designados con códigos de 5 o 6 dígitos, para indicar si se trata de puestos cualificados, semicualificados o no cualificados.

Referente a la segunda etapa tenemos que la evaluación del desempeño laboral surge en EE.UU. en la década de 1920-1930, cuando las empresas deciden introducir un procedimiento para justificar una política retributiva relacionado con responsabilidad del puesto de trabajo y aporte de los trabajadores al éxito de la empresa (Camejo, 2008)., Flores, (2007), señala que es necesario el recurso de técnicas que consideran las experiencias laborales y los comportamientos exhibidos en el desempeño de un puesto de trabajo, haciéndose necesario según Calderón (2012), encontrar una forma de medir el aporte de cada trabajador al logro de objetivos, como un aspecto relevante. Posteriormente Sánchez & Calderón, (2008), añade que la forma de medir debe estar planificado y sujeto estrictamente a los parámetros del marco referencial-conceptual, así como su significado y lo que implica el proyecto empresarial, sobre el cual se desarrolla la información. Posteriormente en la II Guerra Mundial, el sistema de evaluación paso a tener una difusión más generalizada en las organizaciones hasta nuestros días. Finalmente Camejo (2008) ya para finales del siglo XX sostiene que la evaluación del desempeño fueron empleadas para temas asociados a remuneración, promoción, documentación, entrenamiento, planeación de personal, transferencia, despidos, paro, investigación y retroalimentación.

Finalmente, en la última etapa es preciso señalar que en la actualidad, se siguen implementando nuevos modelos de evaluación las cuales son objeto de críticas por la actitud anárquica e informal, estas críticas dan cabida a distintos enfoques gerenciales por los cuales se conducen los procesos de evaluación del desempeño (Camejo, 2008), según esto Pedraza et al. (2010), manejan un enfoque el cual consiste en identificar aspectos en sus trabajadores los cuales les permitan no solo medirlo sino también mejorarlo a base del desarrollo de la efectividad el cual será beneficioso tanto para el trabajador como para la empresa. También Salas (2012), añade otro enfoque basado en el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, que influye a su vez de manera importante el componente ambiental, el cual Robbins (2004), añade la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejorado su desempeño, incluso aún más cuando se fijan metas difíciles. Por ultimo hoy más que nunca, las nuevas tecnologías informáticas y el internet, transforman la sociedad y las empresas, por eso se debe enfatizar en la adopción de sistemas de evaluación del desempeño implementando estrategias que involucre tanto a jefes y subordinados para alcanzar objetivos comunes determinados objetivos comunes (Camejo, 2008).

3.2. Modelo teórico de Campbell

El modelo teórico de Campbell tiene como principio el estudio de las conductas o acciones orientadas a tareas específicas de un puesto de trabajo, dejando de lado los resultados, cuya finalidad o propósito es identificar y analizar dichas conductas a través de los predictores que determinan su desempeño mediante 3 componentes, el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos y las destrezas, y la motivación.

El principio del modelo teórico de Campbell es la conducta o acciones del trabajador orientada a las metas de la organización (Marchant, 2012), dichas acciones están bajo el control del individuo, el cual se gradúan en términos de habilidad (Salgado & Cabal, 2011), los cuales esta compuestos por 8 facetas, siendo la capacidad en tareas específicas del puesto, el esfuerzo demostrado y el mantenimiento de la disciplina personal las facetas más importantes aplicables a distintos puestos (Klehe & Anderson, 2007), pero Viswesvaran & Ones (2000), añade que la importancia de dichos factores difiere entre grupos ocupacionales y propone agruparlos es sub factores bajo el mismo criterio.

Para Marchant (2012) la finalidad de este modelo es poder hacer un análisis de las acciones y sus determinantes, que para Crespo (2009) dicho análisis puede ser individual como también en grupos de trabajo y organizacional, bajo la perspectiva de predictores determinantes directos como lo son el conocimiento y la motivación (Sonnentag & Frese, 2002). Estos análisis según Viswesvaran & Ones (2000), sugiere que las múltiples dimensiones se manifiestan en análisis de incidentes críticos, de tareas y

otros tipos, que con frecuencia las dimensiones de desempeño obtenidas mediante el análisis de puestos difieren con lo obtenido por otros métodos empíricos.

Por último, este modelo tiene 3 componentes que para Klehe & Anderson (2007), son conocimiento declarativo, conocimiento y destrezas de procedimiento y motivación. Primero, el conocimiento declarativo, que para Sonnentag & Frese (2002), son hechos, principios, metas de uno mismo en función de las habilidades, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, e interacciones aptitud-tratamiento, que permiten entender los requerimientos de una determinada función asignada (Marchant, 2012). Segundo, el conocimiento y las habilidades procedimentales, las cuales incluyen habilidades psicomotoras, física, de autocontrol e interpersonal, cuyos predictores son la personalidad, intereses, interacciones de educación, capacitación y experiencia (Sonnentag & Frese, 2002), pero también son destrezas cognitivas, psicométricas, físicas, perceptivas, interpersonales y de autodirección (Marchant, 2012). Finalmente la motivación, la cual comprende la elección de realizar, un incremento del nivel y persistencia del esfuerzo (Sonnentag & Frese, 2002), el cual Marchant (2012) lo entiende como dirección, amplitud y persistencia, que para Sackett et al. (1988), tiene que ser alta durante el desempeño máximo, y que varíe en el desempeño típico.

3.3. Desempeño laboral

El desempeño laboral se entiende como el conjunto de características individuales observables que interactúan con la naturaleza del trabajo y el logro de metas a fin de poder establecer patrones de comportamientos con base en competencias y fijación de sus metas, de tal manera que se puedan alcanzar las metas esperadas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

Si bien el desempeño laboral es el comportamiento (Salas, 2012), y acciones observados en los trabajadores (Stoner & Freeman, 1996), o educandos (Rodríguez et al. 2012), que para Chiavenato (2002), se aprecia sistemáticamente basándose en su potencial desarrollo futuro. Por el contrario, para Milkovich & Boudrem (1994), son las habilidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo, para el cual existen diversos criterios de medición para estimar el desempeño (Vega & Neira, 2015), considerando que es una actitud del trabajador (Quintero et al., 2008), reflejado en el nivel de ejecución de las tareas (Romero et al., 2014).

Para Milkovich & Boudrem (1994), el desempeño laboral son comportamientos ligados a los resultados frente a los cambios, que interactúan con la naturaleza de la dinámica productiva (Chiang & Neira, 2015), el cual mejora el trabajo en equipo (Palací, 1982), satisfacción y capacitación (Quintero et al., 2008), motivando y comprometiendo al trabajador para que lo tenga como principio fundamental (Robbins, 2004), no dejando de mencionar que todo esto afecta a las relaciones interpersonales (Salas, 2012), al momento de desarrollar competentemente sus deberes en el puesto de trabajo (Rodríguez et al., 2012), y este a su vez puede ser medido por su nivel de contribución a la empresa (Stoner & Freeman, 1996).

El desempeño laboral ayuda al trabajador a poder enfocarse en metas un tanto más complicadas (Robbins, 2004), lo que favorece a la reducción de ausentismo y abandono (Palací, 1982), siendo reflejado en su eficiencia y calidad de trabajo (Chiang & Neira, 2015), como también en su comportamiento y resultado (Romero et al., 2014), para tener de forma clara lo que se espera del trabajador al momento de su desenvolvimiento y poder así orientarlos hacia el desempeño efectivo y continuo (Stoner & Freeman, 1996).

3.3.1. Desempeño en la tarea

El desempeño en la tarea se entiende como comportamientos que contribuyen a la producción los cuales se relaciona al núcleo técnico de las empresas para poder así generar bienes o servicios bajo un mejor desempeño propio de sí mismo.

El desempeño en la tarea según Gabini & Salessi (2016) comprende las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto, pero que contribuyen a la producción de un bien o la prestación de un servicio (Rotundo, M; Sackett, 2002), por otro lado Koopmans et al. (2011) la define como la competencia con la que uno realiza las tareas centrales del trabajo, lográndolas de manera responsable según las capacidades y conocimientos del trabajador (Murphy, 1990).

Para Borman & Motowidlo (1993) el desempeño en la tarea se relaciona con el núcleo técnico que las empresas configuran en su mapa de procesos como eje central, las cuales están incluidas en las tareas descritas para cada puesto (Murphy, 1990).

Borman & Motowidlo (1993) señalan que el desempeño en la tarea es la generación de bienes o servicios, dicho de otra manera, son todos aquellos procesos o flujos de actividades directa o indirectamente relacionadas, que la participación del trabajador por sí solo no es capaz de garantizar un mejor desempeño sino cuando se esfuerza en un desempeño específico de una tarea (Lunardi et al., 2019).

3.3.2. Comportamiento contraproducentes

Se puede entender por comportamientos contraproducentes a toda acción que dañe el bienestar de la empresa los cuales obstaculizan la efectividad de los demás, y esto se puede evidenciar en la dependencia que algunos trabajadores tiene de otros en la mayoría de organizaciones.

Los comportamientos contraproducentes para Gabini & Salessi (2016), incluyen toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma, el cual Koopmans et al. (2011) añade diciendo que incluso daña el bienestar de la organización, incluyendo comportamientos como el ausentismo, robo y abuso, estas actitudes negativas actúan como barreras entre la organización (López et al., 2020).

Para Aubé et al., (2009) es probable que los comportamientos se obstaculicen entonces dicha colaboración es contraproducente, pero para poder llegar a dicha conclusión la organización de considerarla malintencionada y que no cumplan con su intereses legítimos (Sackett & Devore, 2001). Para poder detectarlos Omar (2010), argumenta que a estos tipos de empleados los caracterizan que no hacen lo suficiente o que trabajan activamente para dañar a la empresa, lo cual daña severamente la efectividad organizacional (López et al., 2020).

Aubé et al. (2009), nos dicen que este comportamiento se evidencia cuando los empleados dependen unos de otros para realizar tareas. Estos representan un riesgo tanto para el individuo como para la organización manifestándose en una amplia variedad de formas, desde actos pequeños como salir temprano, trabajar lento, difundiendo rumores inapropiados importantes como robar o sabotear organizaciones (Macovei, 2016), y se hallan presentes en la mayor parte de las organizaciones (López et al., 2020).

3.3.3. Desempeño en el contexto

El desempeño en el contexto son comportamientos respaldados por un determinado entorno laboral el cual contribuye al éxito de la empresa ya que parte de la idea de ayudarse mutuamente de manera voluntaria.

Para Borman & Motowidlo, (1993) el desempeño en el contexto son los comportamientos que respaldan al entorno en el que opera el núcleo técnico, que para Diefendorff et al. (2002) se orienta a tal punto en cual un individuo es capaz de adaptarse a los cambios relacionados al rol laboral o a su ambiente, pero Diefendorff et al. (2002) es discrecional, y está influenciado por las creencias y actitudes de una persona en el trabajo.

El desempeño en el contexto según LePine & Van Dyne (2001) contribuye indirectamente al éxito organizacional al mantener o mejorar comportamientos, los cuales apoyan el desempeño organizacional, social, y entorno psicológico en el que debe funcionar el núcleo técnico (Koopmans et al., 2011).

Según Borman & Motowidlo, (1993) los ejemplos recurrentes de comportamientos de desempeño en el contexto incluyen ayudar a los compañeros de trabajo, ser voluntario para tareas y defender a la organización, el cual MacKenzie et al. (1991) añaden que el funcionamiento efectivo de la organización se promueve, pero no necesariamente con un efecto directo en los trabajadores.

4. Conclusión

Lo que se pudo encontrar en la revisión teórica sobre desempeño laboral fue desarrollado en base a los orígenes de su conceptualización, y a su vez en uno de los modelos que sustentan la noción del desempeño. Además de presentar aproximaciones teóricas a sus dimensiones.

La historia del desempeño laboral en sus inicios por el siglo XVI se conceptualizaba cómo un registro de tareas de personas con alguna labor importante, luego evoluciona en una sucesión de etapas el cual la primera consistía en un control de los trabajadores, supervisándolos en el rol que cumplen en su lugar de trabajo, posteriormente en la segunda etapa se transforma a un concepto de evaluación del desempeño, el cual toma en consideración el aporte de cada trabajador frente al logro de objetivos, y la tercera y última etapa la evaluación del desempeño laboral deja de tener un solo fin, y se convierte en un concepto de múltiples enfoques, el cual conlleva al beneficio tanto de trabajadores como jefes.

El modelo teórico de Campbell tiene como principio el estudio de las conductas o acciones orientadas a tareas específicas de un puesto de trabajo, dejando de lado los resultados, cuya finalidad o propósito es identificar y analizar dichas conductas a través de los predictores que determinan su desempeño mediante 3 componentes, el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos y las destrezas, y la motivación.

El desempeño laboral es el conjunto de características que interactúan con la naturaleza del trabajo y el logro de metas a fin de poder establecer patrones de comportamientos con base en competencias y fijación de sus metas, de tal manera que se puedan alcanzar las metas esperadas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

Luego las dimensiones nos permiten profundizar el desempeño laboral en tres aspectos. La dimensión desempeño en la tarea son los comportamientos que contribuyen a la producción, los cuales se relaciona al núcleo técnico de las empresas para poder así generar bienes o servicios bajo un mejor desempeño propio de sí mismo; la dimensión comportamientos contraproducentes es toda acción que dañe el bienestar de la empresa los cuales obstaculizan la efectividad de los demás; y por último la dimensión desempeño en el contexto son comportamientos respaldados por un determinado entorno laboral el cual contribuye al éxito de la empresa ya que parte de la idea de ayudarse mutuamente de manera voluntaria.

Referencias

- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132–147.
- Aubé, C., Rousseau, V., Mama, C., & Morin, E. M. (2009). Counterproductive behaviors and psychological well-being: The moderating effect of task interdependence. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 351–361. <https://doi.org/10.1007/s10869-009-9113-5>
- Bartra, K. (2006). *Niveles de inteligencia emocional en los relacionadores industriales de lima* [San Martín de Porres]. <https://www.scribd.com/document/177982801/Tes-is-20-Modelo>
- Bautista, L. M., Jiménez, S. J., & Meza, J. J. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Rev. Cienc. Cuidad*, 4, 64–70. <https://doi.org/10.22463/17949831.340>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Borman, S., & Motowidlo, W. (1993). *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance*. Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance, in N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations*. https://scholarcommons.usf.edu/psy_facpub/1111/
- Camejo, A. (2008). El modelo de gestión por competencias y la evaluación del desempeño en la gerencia de los recursos humanos. *Entelequia*, 97–116. <https://revistaentelequia.wordpress.com/2008/10/04/el-modelo-de-gestion-por-competencias-y-la-evaluacion-del-desempeno-en-la-gerencia-de-los-recursos-humanos/>
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788–813. <https://doi.org/10.1108/02683940310511881>
- 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>
- Crespo, M. (2009). Psicología Y Organización. *Revista De La Universidad Del Azuay*, 48(1), 234. [/citations?view_op=view_citation&continue=/scholar?hl=es&start=20&as_sdt=0,5&scilib=1&scioq=analisis+conductual+%22analisis+conductual%22&citilm=1&citation_for_view=tR9TKE4AAAAJ:u_35RYKgDlwC&hl=es&oi=p](https://doi.org/10.1007/s10869-009-9113-5)
- Danvila, I., & Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20(0), 107–126–126. <https://doi.org/10.5209/CESE.38963>
- Diefendorff, J., Brown, D., Kamin, A., & Lord, R. (2002). Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behavior and job performance. *Journal of Marriage and Family*, 1(1), 93–108. <https://doi.org/10.1002/job>
- Fernández, M. (1995). *Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones*.
- Finch, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración. *Pearson Educación*, 6, 760. https://books.google.com.pe/books?id=eWovsi2iY-8C&source=gbs_navlinks_s
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validation of the Job performance scale in argentinean workers. *Revista Evaluar*, 16(1), 10–26.
- Gil Flores, J. (2007). La Evaluación De Competencias Laborales. *Educación XX1*, 10(0), 83–106. <https://doi.org/10.5944/educxx1.1.10.298>
- Goleman, C. C. D. (2005). Inteligencia Emocional en el Trabajo. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. https://www.recursosyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 5(1). <https://doi.org/10.17162/au.v5i1.66>
- Idalberto, C. (2002). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (P. Mascaró & M. Hano (eds.); Octava edi). McGraw-Hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Klehe, U. C., & Anderson, N. (2007). El rol del desempeño típico y máximo en selección de personal. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 23(1), 11–38.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W., & Van Der Beek, A. J. (2011).

- Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- LePine, J. A., & Van Dyne, L. (2001). Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: Evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability. *Journal of Applied Psychology*, 86(2), 326–336. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.2.326>
- López, D., González, R., & Calderón, J. (2020). En Dos Proyectos Constructivos En Quito-Ecuador Comparative Study of Work Performance in Two Construction Projects in Quito-Ecuador. *Utc Prospectivas*, 4(1), 1–13.
- Lunardi, M. A., Zonatto, V. C. da S., & Nascimento, J. C. (2019). Efeitos do envolvimento no trabalho em atitudes gerenciais, compartilhamento de informação e no desempenho de controllers no contexto orçamentário. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 21(3), 540–562. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v21i3.4000>
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1991). Organizational citizenship behavior and objective productivity as determinants of managerial evaluations of salespersons' performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(1), 123–150. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90037-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90037-T)
- Macovei, C. M. (2016). Counterproductive Behaviors and Work Performance in Military Organization. *International Conference KNOWLEDGE-BASED ORGANIZATION*, 22(2), 444–450. <https://doi.org/10.1515/kbo-2016-0076>
- Marchant, H. (2012). *Competencias y Evaluación del Desempeño: Factores de éxito/fracaso que han influido en las experiencias implementadas en servicios del Estado en Chile*.
- Milkovich, G., & Boudrem, J. (1994). Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia. *Delaware : Addison-Wesley Iberoamericana*.
- Murphy, K. (1990). *Job Performance and Productivity* (1st Editio). Psychology Press. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780203771891-16/job-performance-productivity-kevin-murphy>
- Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & Gestión*, 32, 83–114.
- Omar, A. (2010). Comportamientos extra papel: de la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 2(8), 32–53. <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/103>
- Orué-Arias, E. (2011). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *San Martín Emprendedor*, 2(1), 90–106. <http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/24>
- Palací, F. J. (1982). *Psicología de la Organización* (J. Posadas (ed.)). Pearson prentice hall.
- 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*, 16(3), 493–505. <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9), 33–51.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. *Pearson Educación*, 606. [https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+\(2004\).+Comportamiento+Organizacional.+7ma.+Edición.+México:+Prentice+Hall.&ots=YL57ajd38&sig=0kZdfi6LD9K6Vnex0IwOmVhWpP4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+(2004).+Comportamiento+Organizacional.+7ma.+Edición.+México:+Prentice+Hall.&ots=YL57ajd38&sig=0kZdfi6LD9K6Vnex0IwOmVhWpP4#v=onepage&q&f=false)
- Romero, Q., Matilde, Y., Monzan, M., Margarita, F., Hernández, T., Matilde, Y., Romero, Q., Margarita, F., Monzant, M., Mendoza, F. M., & Torres, C. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22–33.
- Rotundo, M; Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policycapturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 1, 66–80.
- Sackett, P.R; Devore, C. J. (2001). Counterproductive behaviours at work. In C. V. N.Anderson, D.Ones, H.Sinangil (Ed.), *International Handbook of Work Psychology*. Sage Publications. S
- Sackett, P., Sheldon, Z., & Larry Fogli. (1988). *Relaciones entre medidas de desempeño laboral típico y máximo*. 482–486.
- Salas, R. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba Training processes, professional skills and job performance in the National Health System in Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(2), 163–165. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n2/ems01212.pdf>
- Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2011). Performance appraisal in the Public Administration of the Principality of Asturias: An analysis of psychometric properties. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 27(2), 75–91. <https://doi.org/10.5093/tr2011v27n2a1>
- Sánchez, J., & Calderón, V. (2008). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento y Gestión*, N°32, 1(2), 29. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=
- Sonntag, S., & Frese, M. (2002). *y predictores y teoría del desempeño*. 1(2), 24.
- Strauss, G., & Sayles, L. (1981). Problemas Humanos de la administración. In J. C. Nannetti (Ed.), *Prentice-Hall Hispanoamericana* (4th ed., Vol. 1, Issue 1). <https://books.google.com.pe/books?id=tGmFSAAACAAJ>
- Viswesvaran, C., & Ones, D. (2000). Perspectivas sobre modelos de desempeño laboral. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216–226.
- Yating, W., & Yang, Y. (2017). *Job Performance Modeling : A Holistic Theoretical Analysis*. 11(4), 20–29.

<https://doi.org/10.3968/10091>