

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Desempeño laboral: una revisión teórica

Por:

Yini Marisol Mamani Avendaño

Jonathan Cáceres López

Asesor:

Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios

Lima, diciembre de 2019

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

Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios, de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Desempeño laboral: una revisión teórica" constituye la memoria que presentan los Bachilleres Jonathan Cáceres López y Yini Marisol Mamani para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los (1 de diciembre) del año 2019.



Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios

Desempeño laboral: una revisión teórica

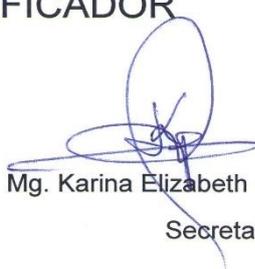
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

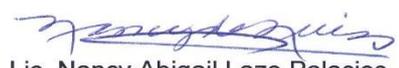
JURADO CALIFICADOR



Dr. Marcos Enrique Flores González
Presidente



Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto
Secretario



Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios
Asesor

Lima, 01 de diciembre de 2019

Desempeño laboral: una revisión teórica

Job performance: a theoretical review

Yini Marisol Mamani¹, Jonathan Cáceres López², Nancy Abigail Lazo Palacios³

^aEP. Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima - Peru

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo desarrollar y analizar el desempeño laboral de los trabajadores de diferentes instituciones. Principales conceptos y definiciones según el estudio de la literatura que inciden en los resultados o en el desempeño del colaborador. Este trabajo de investigación es principalmente una revisión teórica de publicaciones especializadas, muestra comparaciones entre los diversos autores del pasado y presente. El método que se llevó a cabo fue una revisión teórica descriptiva; se recolectaron datos de diferentes trabajos de investigación, artículos, revistas antecedentes de otros autores para comparar que es lo que afirman sobre el desempeño laboral mediante una búsqueda realizada en Google Académico, Alicia concytec y Scielo. En este periodo de estudio se llegó a los resultados de que el desempeño laboral tiene mayor relevancia en cuanto al desempeño de habilidades y aptitudes del trabajador ya que ello determina el éxito o fracaso de una organización y finalmente se llegó a la conclusión que el desempeño laboral es importante para el logro de los objetivos organizacionales.

Palabras clave: Desempeño laboral, comportamiento, colaborador.

Abstract

This research work aims to develop and analyze the work performance of workers from different institutions. Main concepts and definitions according to the study of the literature that influence the results or performance of the collaborator. This research work is mainly a theoretical review of specialized publications, it shows comparisons between different authors of the past and present. The method used was a descriptive theoretical review; data from different research papers, articles, background magazines from other authors were collected to compare what they say about job performance through a search conducted in Google Scholar, Alicia concytec and Scielo. In this study period, the results concluded that work performance is more relevant than the performance of skills and aptitudes of the worker since this determines the success or failure of an organization and finally it was concluded that job performance is important for the achievement of organizational objectives.

Keywords: Job performance, behavior, collaborator.

1. Introducción

Según (Apaza, 2018) “Hoy en día las empresas más exitosas a nivel mundial invierten mucho tiempo y recursos para mantener un buen desempeño laboral donde la innovación y la productividad puedan desarrollarse en cada trabajador a través de una buena organización”

El 96% de los empleados de Europa denota una relación entre salud y desempeño en el trabajo según una encuesta de AON. El estrés y la salud mental son las principales preocupaciones para el 63% de las empresas, además el 69% considera la limitación de presupuesto como el mayor reto a la hora de implementar las estrategias de salud y bienestar. (PREVENCION INTEGRAL, 2016)

De la misma manera (Medina, 2017) comenta que a nivel nacional, en Perú, las empresas invierten sólo el 30% en capacitaciones para sus trabajadores. El desempeño laboral en nuestro país viene siendo afectado por el estrés que sufren los trabajadores, por diversos problemas familiares que tienen en casa, y por la incapacidad que tienen los jefes de delegar funciones, asimismo, por la falta de identidad con la institución que representan, y se frustran muchos proyectos importantes por la incapacidad de trabajar en equipo. El 70% en el país, tanto de empresas privadas y estatales sufren de esta enfermedad, sin embargo, son pocas las firmas que adoptan una solución al respecto. Las empresas o instituciones públicas erróneamente incrementan las horas de trabajo a sus empleados porque creen que existirá mayor productividad. Esto es un grave error que cometen, porque los resultados son, desfavorables para la institución porque el personal terminará agotado, enfermo y se precipitan de perder a buenos empleados por no tener capacidad de tener una buena política de trabajo y de retener al talento humano.

Según Chiavenato (2009) citado por (Chavez Patiño, 2017) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados para alcanzar las metas mediante las estrategias establecidas, y así obtener el desempeño de las habilidades que tiene cada colaborador

Por otro lado Laza (2012) citado por (Rojas Zelaya, 2018) El desempeño Laboral es la forma como cada trabajador lleva a cabo sus tareas o labores. Teniendo como fuente a la motivación que es la que permite desarrollar la realidad y el éxito de la organización más aún cuando el recurso humano se encuentra como factor determinante en un excelente desempeño, la supervisión, orientación y dirección de las tareas

Así mismo Sánchez (2006) citado por (Soto Sello, 2019) indica que el desempeño laboral tiene algunas características que destacan como las competencias, destrezas, necesidades y facultades que crean comportamientos, los cuales afectan el efecto del desempeño, haciendo que las organizaciones estén siempre vinculadas con la naturaleza del trabajo en sí

La importancia del desempeño laboral empieza a ser reconocida como una forma de lograr mayor productividad, eficiencia y competitividad. Las organizaciones desarrollan un papel muy importante en la Sociedad, ya que genera bienes y servicios para satisfacer las necesidades de las personas, tal es el objetivo de obtener un mayor resultado por parte del colaborador.

Este estudio se enfoca en la revisión teórica de autores internacionales y nacionales que dan a conocer los conceptos, ideas y definiciones de la variable para aportar al estudio de investigación. Tal es el caso que se hace referencia a menudo de como las habilidades, la eficiencia, el comportamiento y el modo de actuar de las personas influyen en la fuerza e impulso para desarrollar mejor las funciones laborales y obtener el resultado adecuado de los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2011).

Asimismo, el desempeño laboral en otras perspectivas es la demostración aptitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado, y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona. (Acosta, 2018)

Los temas estudiados aclaran que el desempeño laboral es el resultado de las habilidades del colaborador, de una buena productividad y de un mejor desempeño en las tareas produciendo calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad, que se desarrollan en el ámbito laboral de una organización.

Tomando las consideraciones de los diversos autores se afirma que la mayoría concuerda que el desempeño laboral es uno de los aspectos más relevantes en una organización porque básicamente es el determinante para medir el nivel de desempeño de un colaborador en cualquier organización.

2. Desarrollo o Revisión

En los últimos años con respecto al desempeño laboral, las teorías han evolucionado dando mucha importancia al talento humano que es eje principal de las organizaciones que son las personas. Cuando se refiere al desempeño laboral se identifica con la evaluación del desempeño porque está relacionado directamente el uno con el otro y es menester destacar como va evolucionando estos conceptos, de estudio del tema.

Chiavenato (2007), citado en Charca, (2015), menciona que en la Edad Media los Jesuitas utilizaban un sistema de calificación que eran utilizados por los superiores, tanto para ellos como para sus subordinados y de esa manera se desarrollaba la evaluación del desempeño.

De igual manera hace referencia de como la evaluación del desempeño laboral se aplicó en Estados Unidos de Norteamérica en el año 1842, estableciendo sistemas de informes anuales. Tal es el motivo que el ejército norteamericano en 1880 acogió ese sistema.

En el año 1918, la empresa General Motors desarrollo un sistema para evaluar a sus gerentes, es así, que en la Segunda Guerra Mundial, los sistemas de evaluación del desempeño laboral lograron extenderse a toda organización (Charca, 2015)

Por lo tanto, con la Administración Científica se inicia el avance de la teoría de la administración, aprovechando la capacidad máxima de la máquina, diferenciando al trabajo del hombre y calculando con precisión el rendimiento en el centro laboral. De tal manera fueron cambiando las concepciones hasta la actualidad con las relaciones humanas y enfocando especialmente a la persona humana (Charca, 2015).

Mazariegos (2016) explicó que el primer proceso de evaluación se llevó a cabo en una fábrica textil de New Lanark, Escocia a los principios del siglo XIX por el empresario Robert Owen. La evaluación consistía en medir el rendimiento diario de los trabajadores mediante la asignación de un libro a cada uno y donde el supervisor anotaba comentarios del desempeño diario mediante clasificación por colores que indicaban los niveles de rendimiento.

Según Sonnentag & Frese (2005) los autores están de acuerdo con la conceptualización del desempeño, uno tiene que diferenciar entre el aspecto de comportamiento o acción y aspecto del resultado del desempeño.

El aspecto del comportamiento se refiere a lo que hace el individuo en la situación del trabajo. No todo comportamiento está incluido bajo el concepto de desempeño, solo el comportamiento que es relevante para los objetivos organizacionales: “El desempeño es lo que la organización contrata para hacer y hacer bien” (Sonnentag & Frese, 2005)

Según Chiavenato (2011), la definición del desempeño es el comportamiento y acciones que se observan en los trabajadores y que son importantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Refiere que un buen desempeño laboral es la fuerza importante que tiene una organización.

También Chiavenato (2012), afirma que el desempeño laboral es cuan “eficaz es el personal de una empresa, lo cual es muy importante y vital, de manera que el individuo funciona con una gran labor y satisfacción laboral” (p.54).

El autor se refiere que el desempeño laboral es la capacidad de obrar rápidamente y eficaz las tareas asignadas y desarrolladas de manera correcta creando satisfacción laboral para la empresa y trabajador.

Aguirre (2000), define al desempeño como un proceso estructural, sistemático que mide y evalúa teniendo influencia sobre los comportamientos y resultados con relación al trabajo, de tal manera que se pueda efectuar la medición y rendimiento del colaborador.

De la misma manera, con relación a Chiavenato (2011), Campbell (1990) refiere que el desempeño laboral es definido como acciones y comportamientos relevantes a los objetivos organizacionales lo cual incluye tanto a los comportamientos de empleados productivos y contraproducentes que contribuyen y restan valor a los objetivos organizacionales. (*Chapter 2-Literature review, 2012*)

Robbins & Judge (2013), indicó: “El desempeño laboral depende de las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para el eficiente desempeño de sus funciones, haciéndose de este modo necesario el estudio actualizado del perfil de los mismos”.

Según Acosta (2018), define que el desempeño laboral es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta evaluación es individual basada en el esfuerzo personal. Por lo tanto, Robbins & Judge (2013) y Acosta (2018) llegan a coincidir con la idea del desempeño al conceptualizarlo con las aptitudes que el colaborador posee para el desarrollo eficiente de sus funciones.

Hay entendimiento general entre los investigadores, que el desempeño es una variable importante en la organización de trabajo y se ha vuelto un indicador significativo para medir el desempeño organizacional en muchos estudios. El desempeño del colaborador también puede ser medido a través de comportamientos esperados y aspectos relacionados con la tarea, sin embargo el desempeño es frecuentemente determinado por figuras financieras, es decir, recompensado financieramente y con otros beneficios (*Chapter 2-Literature review, 2012*)

En realidad el desempeño que está basado en un valor absoluto o juicio relativo puede reflejar el desempeño general organizacional. Los colaboradores de alto rendimiento persiguen niveles altos de desempeño individual y organizacional, que envuelve calidad, producción, tasa de innovación y ciclo del tiempo de desempeño y por lo tanto podrán asistir a la organización para lograr sus objetivos estratégicos y mantener la ventaja competitiva de la organización. Así, para atraer y mantener alta satisfacción y desempeño del trabajador, los empleadores necesitan tratar a sus trabajadores como el más importante recurso interno y gratificarlos, porque un empleado comprometido y satisfecho se desempeñan muy bien y contribuyen a la organización productivamente. (*Chapter 2-Literature review*, 2012)

Se menciona que la presente investigación tiene sustento teórico de la variable de estudio. Según el autor Acosta (2018), define que el desempeño laboral es la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta evaluación es individual basada en el esfuerzo personal. Cabe destacar que esto está condicionado a los factores antes mencionados que influyen en su comportamiento.

Por otra parte Castro (2017), indica que el desempeño laboral es muy valorado por el aporte que este otorga a la organización en las diferentes conductas que la persona pueda tener en un periodo determinado, quiere decir, que el desempeño laboral es un valor valioso valga la redundancia, que el trabajador aporta en diferentes momentos de acuerdo a su comportamiento en un periodo de tiempo.

Así mismo, Chiavenato (2010), menciona que el desempeño es el comportamiento del colaborador con miras a objetivos fijados, el cual establece una estrategia individual para poder realizarlos. De forma similar, se determina que el desempeño del colaborador está influenciado por objetivos individuales, que a la vez obedecen a objetivos organizacionales.

Regularmente un puesto de trabajo exige al colaborador descubrir e implementar nuevas técnicas para alcanzar resultados. Al implementar objetivos por parte de las organizaciones junto con el comportamiento de los colaboradores permite obtener los resultados esperados. Por otra parte, un puesto de trabajo no solo exige al colaborador implementar técnicas para obtener resultados, si hay carencia de habilidades y aptitudes por parte de este, por lo tanto, sería en vano que la gerencia implemente objetivos si no se van a cumplir por parte de los trabajadores.

Por otra parte el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados y que son muy importantes para los objetivos de la organización, de tal manera, se consideran sus competencias y su nivel de contribución a la organización. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

Por lo tanto, hay concordancia con lo estipulado anteriormente; el desempeño laboral del colaborador y sus objetivos en la organización tomando como parte el comportamiento y las acciones de cada individuo que ayudaran implementar cambios dentro de la organización.

Hordos (2018), indica que el desempeño laboral no sólo es que tan bien los colaboradores realicen sus funciones, sino envuelve varios factores, como por ejemplo, añadir sustancialmente valor a la organización realizando sus tareas al más alto nivel y como se lleva con sus compañeros de trabajo, clientes, la efectividad con que resuelve problemas. Es importante añadir que el valor agregado por parte de los colaboradores en función a su desempeño en la organización, se determina por la eficacia en su relación con los demás colaboradores y su capacidad para responder efectivamente ante adversidades en la organización.

Laureano (2007), refirió que el desempeño laboral en una empresa está directamente relacionado con la productividad y por ende es importante contar con un personal que tenga el perfil del puesto para que desarrolle de manera eficiente las tareas y funciones y con ello el logro de los objetivos que se plantea la organización. Así mismo, define que el desempeño es percibido como el conjunto de acciones y conductas que el colaborador tiene en el cumplimiento de las tareas y funciones y para ello es importante el conocimiento y habilidades para un buen desempeño laboral. (Eufracio, 2018)

Finalmente, Gibson Ivancevich y Donnelly (2001), afirman que el desempeño laboral es el resultado de las funciones que se relacionan con los objetivos de la organización, tales como, productividad, eficiencia y efectividad. Por ende, podemos decir que el desempeño laboral es el grupo de acciones que se pueden observar mediante los resultados y el cumplimiento de las metas, empleando estrategias por parte de los trabajadores.

3. Conclusiones

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales

A modo de conclusión del objeto de estudio que es “el desempeño laboral” conceptualizado por diversos autores, se mencionó las ideas más resaltantes que ayudarán al desarrollo de investigaciones futuras y por ende, se definió que el desempeño laboral según los diversos autores en diferentes años hasta la actualidad, posee gran relevancia, por lo que es una variable muy importante a estudiar, donde las acciones, aptitudes y comportamientos del colaborador son objetos de estudio lo cual da un resultado de desempeño que da fuerza y relevancia a los objetivos organizacionales futuros.

Cabe destacar que, el desempeño es un procedimiento estructural y sistemático que mide, evalúa y tiene influencia sobre las acciones y comportamientos, ausentismo y resultados relacionados al trabajo para descubrir la medida de productividad del colaborador para mejoría de su rendimiento futuro. Cuando el desempeño laboral es positivo se alcanza un alto rendimiento, calidad, producción, innovación y logros en la organización al cumplir objetivos estratégicos y ventajas competitivas; para este resultado se necesita que el empleador trate al colaborador como el recurso interno más importante.

Dado el análisis de los diversos autores presentado en esta investigación se llegó a la conclusión que la mayoría hace referencia al estado de comportamiento, actitudes y aptitudes de la persona frente a las tareas realizadas, tomando en cuenta el ambiente donde labora, fuera de las posibles recompensas que el individuo pueda tener. El desempeño laboral es el valor que se aporta a la organización y que las acciones y comportamientos observados son importantes para los objetivos de la organización, por lo tanto, tiende a tener su causa y efecto en el desempeño del colaborador.

REFERENCIA

- Acosta, N. (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? | Cuida tu dinero. Retrieved July 11, 2019, from <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. (Pirámide, Ed.). Madrid.
- Apaza, F. (2018). *Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Chumbivilcas - Cuzco 2018*. Obtenido de [file:///C:/Users/hp/Downloads/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018%20(2).pdf)
- Chavez Patiño, C. O. (2017). *El Desempeño Laboral en la empresa Talma Servicio Aeroportuarios - Lima*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27917/B_Chavez_PCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortez, Garcia. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. *Revista Ciencias Sociales*, 81 - 100.
- Eufracio , M. (2018). *Desempeño laboral y Satisfaccion del usuario en la empresa Veterinaria San Mateo S.A.C. distrito de Carabayllo, año 2017*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15208/Mateo_EB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, S. (2017). *Desempeño Laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de Santa Chimbote 2027*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores Administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos Lima 2017*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Pedraza, Amaya y Conde. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493 - 505.
- PREVENCION INTEGRAL. (6 de 6 de 2016). *PREVENCION INTEGRAL*. Obtenido de <https://www.prevencionintegral.com/en/actualidad/noticias/2017/07/25/96-empleadores-europa-denota-relacion-entre-salud-desempeno-en-trabajo-segun-encuesta-aon>
- Rojas Zelaya, K. E. (2018). *El desempeño laboral y su influencia en la gestion administrativa de la subprefectura distrital de independencia Lima*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20046/Rojas_ZKE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soto Sello, G. R. (Marzo de 2019). *La motivacion y su relacion con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.* Obtenido de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1509/2018_ADYDE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (Pearson, Ed.) (15a.). México.

Sum, M. (2015). Motivación y Desempeño Laboral. *Universidad Rafael Landívar*, 1, 107. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>