

El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual

Julio S. Mendoza Huilla

julitosan@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-5434-9484>

Carla Arriola Tuni

carlaarriola@hotmail.es

<https://orcid.org/0000-0003-4316-2221>

Doctorando Universidad César Vallejo

Lima- Perú

RESUMEN

El principal objetivo del presente artículo es el de analizar, describir y conceptualizar fundamentos y antecedentes de la evaluación del desempeño laboral tanto locales como internacionales de los últimos cinco años, con el propósito de conocer su importancia actual. También se exponen la valoración de la sociedad de conocimiento, como un elemento que en los últimos tiempos ha cobrado relevancia. Por tanto, ya no se percibe únicamente como la acumulación de saberes o habilidades, sino como la capacidad de intervenir decidir y actuar en circunstancias imprevistas, es decir que debe darse un nuevo enfoque.

Palabras clave: Desempeño laboral; competencia; colaboradores.

Correspondencia: julitosan@hotmail.com

Artículo recibido: 10 julio 2022. Aceptado para publicación: 10 agosto 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Mendoza Huilla, J. S., & Arriola Tuni, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165

The work performance of employees: a conceptual approach

ABSTRACT

The main goal of this article is to analyze, describe and conceptualize the foundations and antecedents of both local and international job performance evaluation of the last five years, with the purpose of knowing its current importance. The valuation of the knowledge society is also exposed, as an element that in recent times has gained relevance. Therefore, it is no longer perceived only as the accumulation of knowledge or skills, but as the ability to intervene, decide and act in unforeseen circumstances, that is, a new approach must be given

Keywords: work behavior; job performance; competence.

INTRODUCCIÓN

Se conoce a la evaluación de desempeño como una herramienta muy importante de la Gestión del Talento Humano que lamentablemente no está siendo utilizada en el sector público de manera general y constante, las razones la desconocemos, pero sabemos que esta herramienta está normalizada, lo que significa que no se hacen mediciones en forma periódica de los aportes que realizan los colaboradores o funcionarios a la consecución de los objetivos de dichas entidades públicas, lo que ayudaría a diseñar estrategias y procesos para mejorar la productividad y de esa manera agregar valor a la administración de personal. En el presente artículo revisamos el modelo de evaluación de desempeño empleado en la institución con el fin de verificar y evidenciar en ella la relación de los parámetros de evaluación con su misión.

De otro lado, como sabemos la evaluación del desempeño se viene aplicando en empresas del sector público aunque en menor grado así como en el sector privado, se sabe que en el sector público esta evaluación está orientada a evaluar, valorar, verificar y calificar el desempeño de una persona de acuerdo a las funciones y responsabilidades previamente asignadas, sin embargo debemos aclarar que en los funcionarios públicos está destinada a aplicarla y utilizarla básicamente como requisito de carácter legal, pero no como una herramienta de gestión de talento humano, y esto se puede evidenciar en los resultados de este frente a los de la entidad, en otras palabras las entidades están mal calificadas sin embargo las evaluaciones de sus funcionarios y/o colaboradores están en un rango alto o sobresaliente, no se dimensiona la contribución que los colaboradores pueden hacer en la orientación y consecución de los resultados directamente relacionados con la misión de la entidad

Este comportamiento laboral ha estado en el centro de atención de la sociedad en general tanto a nivel local como internacional.

Katz MT y Snow R (1981) invirtieron muchos recursos para el estudio de los colaboradores en el área de salud, como pilar para conseguir la mejora en la calidad de los servicios; compartieron sus ideas en relación al desempeño laboral y las competencias. Por otro lado, en el año de 1985 se dio inicio a las Conferencias de Ottawa (1987), que inicialmente estuvieron dirigidas a la evaluación y competencias del acto clínico, y que posteriormente se ampliaron a toda la educación médica.

En Sudamérica en el año 1988 el “Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional” (CINTERFOR-OIT) en Uruguay, y a partir del año 1995 el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) de México, fueron dos instituciones que se interesaron en el estudio de la competencia y el desempeño laboral. Igualmente, en el Perú el Ministerio de Salud en el año 2008, mediante Resolución Ministerial también se pronunció sobre la evaluación de los colaboradores en salud.

Luego de hacer una revisión exhaustiva de las informaciones y bibliografía referente al presente trabajo de investigación hemos hallado algunos de relevancia que a continuación presentamos.

Chatterjee & Chaturvedi, (2021). hicieron un trabajo de investigación titulado *Effect of Mentoring on Job Performance among Indian Millennials: A Quantitative Study*. *International Journal of Evidence Based Coaching & Mentoring*, enfocado en un sector importante de la población, los millennials que forman una gran proporción del mercado laboral en la India. Por tanto, las organizaciones son interesadas en saber motivarlos y maximizar su desempeño. En consecuencia, este estudio examinó la relación entre la tutoría y la calidad del trabajo entre indios millennials. Se recopiló información de 122 mentorados millennials de la India, utilizando un cuestionario sobre tutoría y desempeño laboral. Los mentores también evaluaron el trabajo de los aprendices. Los análisis de correlación, regresión y SEM confirmaron que la tutoría influyó en el desempeño laboral total y desempeño contextual y de tareas en los millennials de la India. Estos hallazgos ayudarán a las organizaciones indias a diseñar e implementar programas de tutoría más específicos para los millennials.

Se recopiló información de 122 mentorados millennials de la India, utilizando un cuestionario sobre tutoría y desempeño laboral. Los mentores a su vez evaluaron el trabajo de los aprendices. Los análisis de correlación, regresión y SEM confirmaron que la tutoría influyó en el desempeño laboral, total y de tareas en los millennials de la India. Estos hallazgos ayudarán a las organizaciones de este país a diseñar e implementar programas de tutorías más específicas para los millennials.

El propósito de esta investigación fue la de identificar el estado de la producción científica acerca de las competencias laborales. Entonces podemos decir que existe una amplia literatura sobre el tema. La búsqueda desde el año 2016 a la fecha, arrojó más de 8 000 artículos publicados en las bases de datos científicas antes mencionadas, hay un alto porcentaje escrito en español principalmente de países latinoamericanos como: Argentina, México, Cuba, Chile, Colombia y en menor número de resto de países como Perú, Ecuador y Bolivia. Algo para rescatar es el hecho de que la mayoría de los casos usan el método de casos, por el cual se estudian las competencias laborales para diferentes disciplinas.

El análisis realizado sobre todo de los periodos de publicación nos muestra que la mayor cantidad de producción científica sobre el tema se dio en los últimos cinco años, sobresaliendo de forma importante el hecho de abordar las competencias laborales que favorecen la implementación de manera efectiva de procesos de gestión de las empresas.

Partiendo del estudio de la información encontramos que hay algunos detalles de convergencia entre los diferentes autores, ejemplo, inicialmente el concepto se entendió desde un enfoque Darwinista y de superación de capacidades, lo que fue interpretado como un cúmulo de habilidades, saberes y disposiciones en general del ser humano y en particular de los colaboradores frente al trabajo que le da la oportunidad de lograr resultados superiores, pero hacia la década de los 90 se da inicio a la construcción de un concepto más integral que proclama la idea que además de los atributos personales, que sin duda son importantes, deberían existir ciertas condiciones de ambiente o clima laboral además de exigencias en el trabajo, adecuadas de modo que la competencia se pueda dar de manera manifiesta.

De otro lado el desempeño de grado de excelencia se logra en la medida en que los tres elementos como son la formación, experiencia y las actitudes se completen y converjan equilibradamente. Entonces la competencia surgirá mediante la integración no solo de estos 3 elementos, sino también de las experiencias propias que hayan marcado la vida de la persona, por ejemplo su forma de pensar y su forma de ver la vida no son producto de la generación espontánea, más al contrario son producto de los aprendizajes, de las construcciones sociales, afirmaciones pero también de las relaciones que ha aprendido a partir de dar solución a sus necesidades, angustias, carencias, alegrías, retos, progresos y retrocesos durante su vida.

Otro de los resultados es que pudimos hallar múltiples sinónimos y referentes semánticos que ha tenido el concepto dificultando el encontrar con exactitud su origen, pero en el campo educativo el concepto comienza a aparecer en año de 1906 cuando la Universidad de Cincinnati en Ohio decide celebrar convenios y tratados con empresas privadas de modo que sus estudiantes puedan realizar sus prácticas de los conocimientos adquiridas en las aulas universitarias. Mas tarde en 1935 En Argentina se crea el primer Organismo de Normalización de la América Latina (IRAM), increíblemente mucho antes de la aparición de la Organización Internacional de Normalización (ISO) en 1947.

Más hacia principios del siglo pasado se crearon los sistemas de normalización y certificación de competencias laborales (SNC), que como su nombre indica están encargados de fomentar la evaluación y certificación del nivel de competencia de los colaboradores. Uno de estos institutos es el de Argentina (UTECC, 2004), en México (CONOCER, 2005), en Chile (Chile valora, 2008) en el del Salvador (INSAFORP, 2001), y finalmente en Colombia (2003).

Es importante resaltar que los mayores aportes teóricos están establecidos en la relación: formación/trabajo, con el objetivo de buscar que los recursos y capacidades de las personas estén siempre al servicio del desempeño laboral, pero esto se ha hecho merecedor de grandes críticas por algunos autores, por ser considerarlo como instrumentalización del conocimiento, pero también como una forma de atrofiar la autonomía de los profesionales al convertirlos en activistas.

En los estudios más recientes de Torres et al. (2021), se ha demostrado que la inteligencia emocional está íntimamente relacionada con el desempeño laboral de los técnicos médicos siendo para una buena prolongación de su carrera y logro de metas. De ellos podemos concluir que a nivel mundial, los estudios sociales en ciencia y tecnología es un campo de trabajo integrado en las instituciones de educación superior (IES), donde se enfrenta con frecuencia la necesidad de mejorar la competencia profesional, potenciar la competitividad a través de la creación de sistemas adaptativos o la innovación tecnológica.

Competencias, cualidades, destrezas, habilidades y/o destrezas, que distinguirán entre individuos exitosos e incompetentes, en base a que cada uno de ellos ha identificado sus propios sentimientos sociales y comprensión de la creatividad y flexibilidad en situaciones específicas en el ámbito laboral, motivado por experiencia laboral y desarrollo del sitio a través de su crecimiento potencial en una organización para evaluar la eficacia del trabajo

del talento humano y así poder evaluar la importancia de muchos factores que son necesarios a la hora de determinar los aspectos clave o puntos de desarrollo a partir de las evaluaciones de desempeño.

Álvarez, Poraspita e Indakochea (2018) destacan la perspectiva del término performance, identificando modelos como el de Koopmans, quien afirma que la performance juega un papel importante en la ampliación del conocimiento que constituye cada persona, y también sugirió que es importante para lograr el rendimiento y evitar la separación de la calma percibida. Por lo tanto concluimos que en todo el mundo, los estudios sociales en ciencia y tecnología constituyen un campo de trabajo integrado en las instituciones de educación superior (IES) que frecuentemente enfrentan la necesidad de mejorar el desempeño en el trabajo para mejorar la competitividad a través de la creación de sistemas adaptativos o la innovación tecnológica. Competencias, cualidades, destrezas, habilidades y/o aptitudes, que marcarán la diferencia entre individuos de alto rendimiento y menos calificados, en el entendido de que cada uno ha definido sus propios sentimientos sociales y comprensión de las capacidades creativas y flexibles de situaciones específicas en el ambiente de trabajo, impulsado por la experiencia laboral y el crecimiento del sitio a través de su desarrollo potencial en una organización para evaluar la eficacia del trabajo del talento humano y así poder evaluar la importancia de los múltiples factores que son esenciales al momento de determinar aspectos o puntos clave para desarrollo de evaluaciones de desempeño.

El objetivo del estudio fue evaluar el desempeño laboral del talento a través de una estrategia, diseñar lineamientos para los procesos de evaluación del desempeño laboral útiles para el personal administrativo y vincular a la universidad del Sur del Estado de Manabí con la sociedad en general. Los resultados mostraron que las formas y patrones de elección de los tomadores de decisiones en las universidades públicas no contribuyen a los roles de liderazgo en sus instituciones. Ecuador debe modificar sus disposiciones legales para adecuarlas a la realidad social. La verdadera importancia de evaluar el talento humano requiere la combinación correcta de conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo de los empleados de la organización con la empresa.

Por su parte, (Baltodano & Leyva, 2020) presenta una visión evolutiva del término, identificando algunos modelos como por ejemplo el modelo cogollo, destacando que la falta de condiciones de trabajo tiene un impacto importante en la actividad profesional. Especializaciones en diferentes áreas de actuación. Además de los Modelos de Negociación (2020) determina el grado de idoneidad de estos modelos y es directamente proporcional al rendimiento básico de las empresas.

Este artículo propone un análisis de los factores teóricos y conceptuales de la productividad laboral en la educación médica mediocre en México y aborda el papel de los programas proporcionados por el gobierno para ayudar a aumentar la productividad de los trabajadores. En particular, en este país, CEPAL (2001) y OCDE (2017) consideran que aún existe una potencial necesidad de aumentar la participación y popularidad de estos programas. Información. Memes Como tal, critica la falta de evidencia sobre el impacto real de las políticas actuales en la implementación futura.

Para ello, revisa las diversas publicaciones de organismos internacionales como la OIT (2018) sobre políticas laborales, educativas y de formación que se impulsan en la región latinoamericana. Enfocándonos en incrementar la productividad, particularmente de quienes laboran en las pequeñas y medianas empresas, así mismo, utilizando datos de censos, encuestas y organismos gubernamentales de México como el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (2016), STPS (2020) y la Encuesta Nacional de Productividad y Competitividad de las Pequeñas y Medianas Empresas (2018) para comentar el desempeño de los programas de financiamiento, consultoría, apoyo y certificación para incrementar la productividad laboral y la economía nacional.

Al mismo tiempo, Chávez (2020) realizó un estudio centrado en el capital de conocimiento, un estudio en el que se fomenta el esfuerzo de los empleados y el autor anima a una empresa a aumentar su capacidad de pago a los empleados. Mejorar el rendimiento laboral.

El presente proyecto se refiere en la creación de un plan de beneficios llamado “Conti Plus” para los colaboradores del grupo empresarial Continental-Standford, el mismo que fue elaborado bajo la línea gráfica de la organización y luego difundido a través de los canales de comunicación interna como correo corporativo, perfil de Facebook, periódicos murales, activaciones, etc.

Este proceso implicó una intervención de 10 meses de enero a octubre de 2019, en el que se propusieron tres fases: diseño, lanzamiento y mantenimiento del plan. En este primer año se decidió iniciar con la estrategia popular de enfocarse únicamente en 150 empleados que laboran en las oficinas administrativas. La realización de los beneficios sociales crea un valor positivo por parte de la organización y de los recursos humanos, sea o no el equipo profesional capaz de determinar la existencia de “Conti Plus” y una serie de oportunidades como flexibilidad, reconocimientos, préstamos y tratos corporativos para trabajadores profesionales, entre otros; Tiene un efecto sobre la motivación, la satisfacción y la retención del talento. A través de este proyecto, la organización se dio cuenta de la importancia entre la función de comunicación interna y la gestión de recursos humanos desde el concepto de diseño, la coordinación con el campo de la protección social, la identificación de necesidades y finalmente la creación de un plan de comunicación estratégica. URI

Medina (2017) menciona que a mediados de la Edad Media utilizaron un proceso de calificación que los superiores utilizaban tanto para ellos como para sus subordinados, y a partir de este sistema estimaban que se desarrollaba la capacidad de eficacia.

El objetivo de esta encuesta era determinar el nivel de desempeño del personal administrativo designado por el Comité del Partido del Condado de Santa. Mini 2017. El tipo de estudio fue un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 211 empleados administrativos y se identificó la muestra y quedaron 66 empleados. Se utiliza como método la observación, si se cuenta con una herramienta para medir cada variable se utiliza una hoja de apuntes, los datos obtenidos a través de la estadística descriptiva se procesan a través del programa SPSS - Statistical Package, Social Science Statistics

versión 22. De igual forma se utilizó la escala. diagnosticados en tres Niveles, Bajo (11-25), Medio (26-40) y Alto (41-54).

Los resultados muestran que el 82% de los trabajadores del condado de la ciudad de Santa tienen un desempeño laboral bajo, el 17% muestran un desempeño laboral promedio y el 2% restante tienen un desempeño laboral alto, y resultados similares también ocurren a nivel de escala. Finalmente, se observó un desempeño laboral deficiente entre el personal administrativo contratado por la ciudad de Santa Fe en el cantón. Se recomienda inmediatamente capacitar al personal asignado para adquirir nuevos conocimientos y así poder servir a los funcionarios de manera efectiva.

Según Koopmans (2015), el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos y actitudes observados en los empleados que interfieren con los objetivos de la empresa (Salanova et al., 2014), ya que es el valor que buscamos aportar a la empresa. Aspectos conductuales que realiza una persona durante el trabajo (Pastor, 2018).

El desempeño laboral, de acuerdo a Argoti (2020), es el valor que un individuo agrega a la empresa de tantas maneras como sea posible en un período de tiempo determinado, con el fin de perseguir objetivos establecidos, de modo que el desempeño de los empleados pueda medirse y ver el rendimiento.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, y se desarrolló dentro de la organización Amanecer Médico, sede administrativa de Cali. La investigación se sustenta teóricamente.

Para Eufrazio (2018), el desempeño laboral de la empresa es directamente proporcional a la productividad, y al respecto Bolzan (2018) nombra el desempeño de uno o más trabajadores por puestos de trabajo para los cuales se están logrando metas y objetivos. instalado en una organización.

El presente estudio tuvo como objetivo “Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la Empresa Veterinaria San Mateo SAC, Cantón Carabayllo, 2017”, para determinar el impacto en el desempeño laboral de los empleados. Sobre Satisfacción de Usuarios en Veterinaria San Mateo SAC Carabayllo, 2017; Se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es el impacto del desempeño laboral de los empleados en la satisfacción del usuario en la empresa veterinaria? Se utilizaron métodos cualitativos, tipo de investigación descriptiva y diseño de estudio de caso. La muestra conformada por dos grupos de estudio, 9 trabajadores y 5 usuarios, fue seleccionada intencionalmente.

Se utilizó la técnica de la entrevista, en la cual se elaboraron dos guías de entrevista, una para trabajadores y otra para usuarios, validadas por juicio de expertos. El estudio llegó a los siguientes resultados. El desempeño laboral de los empleados impacta positivamente en la satisfacción del usuario con los medicamentos veterinarios de San Mateo SAC.

Por su parte, Ribes, Perelló y Herrero (2018) muestran que la calidad del trabajo que realiza un empleado o trabajador en su campo o misión, potencia las habilidades y competencias del individuo, lo que lleva a los resultados generados por la organización. (Martín, 2018). Lo más importante es mantener un sistema adecuado, así como utilizar

las técnicas y métodos necesarios para representar las actividades que se están realizando (Fuentes et al., 2019).

Rodríguez-Marulanda & Lechuga-Cardozo (2020) describen el desempeño laboral como efectivo, basado en criterios sistemáticos, medido contra la capacidad del líder para adaptarse y desarrollarse.

El estudio tuvo como objetivo aportar evidencias sobre los factores y niveles de desempeño profesional de los docentes de las instituciones del ITSA. Se enmarca dentro de una metodología positivista, con un tipo de investigación descriptivo y un diseño de campo no experimental y analítico. Se diseñó un instrumento de 26 ítems con una versión de la escala Likert y se aplicó a 79 docentes y cinco supervisores, para un total de 84 sujetos. Si bien los factores de desempeño se han encontrado con frecuencia y en el grado de efectividad como particulares entre los administradores educativos, son raros y distintos para los docentes.

El bajo desempeño laboral debido a la falta de comunicación interna se identificó como un problema que generaba disconformidad entre los docentes y se explicaba por un proceso de retroalimentación fallido. Por lo tanto, se concluye que para aumentar la frecuencia de los factores de desempeño docente y lograr niveles más altos en los docentes, se requiere de una mayor motivación, dada la importancia de la comunicación organizacional tal como es, pues se presenta como un mecanismo adecuado para la creación de un clima organizacional ideal.

De acuerdo a Ranaweera, Office y Dharmasiri (2019), el desempeño laboral consiste en acciones, comportamientos y resultados de desarrollo en los que los empleados participan para garantizar que estén conectados y contribuyan a los objetivos de la oficina de la organización.

Aunque hay mucha investigación teórica y empírica sobre los millennials, se ha investigado muy poco sobre los factores que afectan el desempeño laboral de los millennials, considerando que estos futuros millennials serán una parte importante de la fuerza laboral en el lugar de trabajo. Por lo tanto, el objetivo de este estudio fue examinar los efectos medios del "apoyo del supervisor y el apoyo de los compañeros de trabajo", así como la "comunicación del supervisor" y la "comunicación de los compañeros de trabajo", y cómo esto afecta el comportamiento de los millennials. y su desempeño en el lugar de trabajo. Los datos se recopilaron mediante cuestionarios estructurados y técnicas de muestreo intencional. La muestra incluyó a 263 trabajadores del conocimiento de Sri Lanka con edades comprendidas entre los 20 y los 35 años. Se ha encontrado que el comportamiento del rol tiene un impacto en el desempeño laboral entre los trabajadores del conocimiento millennial. La comunicación de supervisión tiene un efecto organizacional positivo y la comunicación entre compañeros tiene un efecto organizacional negativo en la relación entre el comportamiento del rol y el desempeño laboral. Sin embargo, contrariamente a la hipótesis, el 'apoyo del supervisor' y el 'apoyo de los compañeros' no tuvieron un efecto moderador. Se discuten implicaciones importantes para académicos y profesionales.

De acuerdo con Lunardi, Costa & Nascimento (2019), el funcionamiento efectivo de cualquier organización requiere que los empleados no solo desempeñen sus funciones específicas, sino también que desarrollen comportamientos que van más allá de las obligaciones formales. El Objetivo de estudio fue investigar los efectos mediadores de la participación en el trabajo, las actitudes de los gerentes y el intercambio de información sobre la relación entre la participación en el presupuesto y la eficacia de la gestión de los controladores corporativos que actúan en Brasil. La metodología usada fue el estudio descriptivo se realizó a través de una encuesta a 318 personas responsables de la presupuestación de las empresas que operan en Brasil. Los participantes del estudio trabajaron como conductores, monitores de gestión o coordinadores. Las relaciones teóricas estudiadas en este estudio se examinaron utilizando la técnica de modelado de ecuaciones estructurales. Los resultados muestran que compartir el presupuesto tiene un efecto positivo en el compromiso laboral, mostrando que los efectos directos e indirectos sobre el desempeño del gerente están mediados por la actitud del gerente. La participación en el trabajo afecta la actitud gerencial del observador y la disposición a compartir información con sus superiores. Sin embargo, el intercambio vertical de información no tiene un impacto directo en el desempeño de un gerente. El objetivo fue contribuir al conocimiento existente relacionado con este tema, proporcionando evidencia del impacto de la participación presupuestaria para los observadores en su participación en el trabajo. La anticipación es la producción de evidencia de los efectos directos e indirectos de la participación en la relación entre la participación en el presupuesto y el desempeño del gerente, que se modifican por las actitudes de los gerentes hacia el presupuesto y la voluntad de compartir información con sus superiores.

METODOLOGÍA

Para el estudio sobre el estudio del desempeño laboral de los colaboradores es necesario comprender los elementos que constituyen este concepto.

Al realizar una aproximación inicial hacemos una revisión teórica sobre el tema. La importancia del presente artículo radica en analizar los factores más importantes para elaborar un diagnóstico valedero que signifique un aporte al desempeño laboral, permitiendo conocer factores que redunden en un mejoramiento en las organizaciones públicas en general, y que podemos identificar los elementos que intervienen en su concepto.

El artículo de investigación es teórico descriptivo, documental y requiere la búsqueda, rastreo, organización y sistematización; en su mayoría de naturaleza electrónica a cerca del desempeño laboral de colaboradores. La base de datos para el presente trabajo de revisión los hallamos principalmente en SCOPUS, EB ATINDEX

Para obtener mayor información se tomó en cuenta descriptores tales como: Desempeño "laboral" job skill "performance" "work performance", los que fueron combinados para

obtener la mayor cantidad de información. Se seleccionaron 40 artículos de los cuales 20 fueron analizados para los propósitos de nuestra investigación teniendo en cuenta los criterios de exclusión e inclusión.

Para la organización de los documentos se creó una base de datos en Excel, todo esto con el objetivo de tener organizada la información, analizarla y manejarla.

Finalmente se realizó el análisis y estudio de cada uno de los núcleos temáticos, básicamente identificando primero los problemas abordados, como las metodologías instrumentales, la muestra poblacional utilizada y los resultados más importantes, observando los rasgos comunes alcanzados, definiendo lo más resaltante y sobre todo describiendo los rasgos comunes y divergentes entre los artículos preseleccionados. a través del ejercicio de comparación constante. Por último, se tuvo un análisis globalizado identificando las divergencias y convergencias.

En cuanto al referente teórico, esta investigación se soporta en la normatividad peruana que regula el tema de las evaluaciones de desempeño mediante el marco normativo de la gestión de rendimiento, en la cual se considera que la evaluación de desempeño debe estar enfocada a la medición de los aportes que realiza el colaborador o funcionario público a la obtención de los objetivos de la misión institucional.

Este comportamiento laboral ha estado en el centro de atención de la sociedad en general tanto a nivel local como internacional como, por ejemplo:

Katz MT y Snow R (1981) invirtieron muchos recursos para el estudio de los colaboradores en el área de salud, como pilar para conseguir la mejora en la calidad de los servicios; compartieron sus ideas en relación al desempeño laboral y las competencias. Por otro lado, en el año de 1985 se dio inicio a las Conferencias de Ottawa (1987), que inicialmente estuvieron dirigidas a la evaluación y competencias del acto clínico, y que posteriormente se ampliaron a toda la educación médica.

En Sudamérica en el año 1988 el “Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional” (CINTERFOR-OIT) en Uruguay, y a partir del año 1995 el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) de México, fueron dos instituciones que se interesaron en el estudio de la competencia y el desempeño laboral. Igualmente, en el Perú el Ministerio de Salud en el año 2008, mediante Resolución Ministerial también se pronunció sobre la evaluación de los colaboradores en salud.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de hacer una revisión exhaustiva de las informaciones y bibliografía referente al presente trabajo de investigación hemos hallado algunos de relevancia que a continuación presentamos.

Chatterjee & Chaturvedi, (2021). hicieron un trabajo de investigación titulado *Effect of Mentoring on Job Performance among Indian Millennials: A Quantitative Study*. *International Journal of Evidence Based Coaching & Mentoring*, enfocado en un sector importante de la población, los millennials que forman una gran proporción del mercado laboral en la India. Por tanto, las organizaciones son interesadas en saber motivarlos y maximizar su desempeño. En consecuencia, este estudio examinó la relación entre la tutoría y la calidad del trabajo entre indios millennials. Se recopilaron datos de 122 mentorados millennials de la India, utilizando un cuestionario sobre tutoría y desempeño laboral. Los mentores también evaluaron el trabajo de los aprendices. Los análisis de correlación, regresión y SEM confirmaron que la tutoría influyó en el desempeño laboral total y desempeño contextual y de tareas en los millennials de la India. Estos hallazgos ayudarán a las organizaciones indias a diseñar e implementar programas de tutoría más específicos para los millennials.

Se recopilaron datos de 122 mentorados millennials de la India, utilizando un cuestionario sobre tutoría y desempeño laboral. Los mentores a su vez evaluaron el trabajo de los aprendices. Los análisis de correlación, regresión y SEM confirmaron que la tutoría influyó en el desempeño laboral, total y de tareas en los millennials de la India. Estos hallazgos ayudarán a las organizaciones de este país a diseñar e implementar programas de tutorías más específicas para los millennials.

El propósito de esta investigación fue la de identificar el estado de la producción científica acerca de las competencias laborales. Entonces podemos decir que existe una amplia literatura sobre el tema. La búsqueda desde el año 2016 a la fecha, arrojó más de 8 000 artículos publicados en las bases de datos científicas antes mencionadas, hay un alto porcentaje escrito en español principalmente de países latinoamericanos como: Argentina, México, Cuba, Chile, Colombia y en menor número de países como Perú, Ecuador y Bolivia. Algo para rescatar es el hecho de que la mayoría de los casos usan el método de casos, por el cual se estudian las competencias laborales para diferentes disciplinas.

El análisis realizado sobre todo de los periodos de publicación nos muestra que la mayor cantidad de producción científica sobre el tema se dieron en los últimos cinco años, sobresaliendo de forma importante el hecho de abordar las competencias laborales que favorecen la implementación de manera efectiva de procesos de gestión de las empresas. Partiendo del estudio de la información encontramos que hay algunos detalles de convergencia entre los diferentes autores, ejemplo, inicialmente el concepto se entendió desde un enfoque Darwinista y de superación de capacidades, lo que fue interpretado como un cumulo de habilidades, saberes y disposiciones en general del ser humano y en particular de los colaboradores frente al trabajo que le da la oportunidad de lograr resultados superiores, pero hacia la década de los 90 se da inicio a la construcción de un concepto más integral que proclama la idea que además de los atributos personales, que sin duda son importantes, deberían existir ciertas condiciones de ambiente o clima laboral además de exigencias en el trabajo, adecuadas de modo que la competencia se pueda dar de manera manifiesta.

De otro lado el desempeño de grado de excelencia se logra en la medida en que los tres elementos como son la formación, experiencia y las actitudes se completen y converjan equilibradamente. Entonces la competencia surgirá mediante la integración no solo de estos 3 elementos, sino también de las experiencias propias que hayan marcado la vida de la persona, por ejemplo su forma de pensar y su forma de ver la vida no son producto de la generación espontánea, más al contrario son producto de los aprendizajes, de las construcciones sociales, afirmaciones pero también de las relaciones que ha aprendido a partir de dar solución a sus necesidades, angustias, carencias, alegrías, retos, progresos y retrocesos durante su vida.

Otro de los resultados es que pudimos hallar múltiples sinónimos y referentes semánticos que ha tenido el concepto dificultando el encontrar con exactitud su origen, pero en el campo educativo el concepto comienza a aparecer en año de 1906 cuando la Universidad de Cincinnati en Ohio decide celebrar convenios y tratados con empresas privadas de modo que sus estudiantes puedan realizar sus prácticas de los conocimientos adquiridas en las aulas universitarias. Mas tarde en 1935 En Argentina se crea el primer Organismo de Normalización de la América Latina (IRAM), increíblemente mucho antes de la aparición de la Organización Internacional de Normalización (ISO) en 1947.

Más hacia principios del siglo pasado se crearon los sistemas de normalización y certificación de competencias laborales (SNC), que como su nombre indica están encargados de fomentar la evaluación y certificación del nivel de competencia de los colaboradores. Uno de estos institutos es el de Argentina (UTECC, 2004), en México (CONOCER, 2005), en Chile (Chile valora, 2008) en el del Salvador (INSAFORP, 2001), y finalmente en Colombia (2003).

Es importante resaltar que los mayores aportes teóricos están establecidos en la relación: formación/trabajo, con el objetivo de buscar que los recursos y capacidades de las personas estén siempre al servicio del desempeño laboral, pero esto se ha hecho merecedor de grandes críticas por algunos autores, por ser considerarlo como instrumentalización del conocimiento, pero también como una forma de atrofiar la autonomía de los profesionales al convertirlos en activistas.

CONCLUSIONES

Definitivamente el presente trabajo de investigación como artículo de revisión genera importantes aportes sobre todo en el sentido práctico, el rescate histórico propiamente del concepto de competencias laborales que se refieren a la calidad del servicio o trabajo que ejecuta el empleado dentro del entorno organizacional permite establecer en el área organizacional un nuevo enfoque, con una valoración efectiva de riesgos y del sistema lo cual permitiría que la gestión efectiva de los riesgos y sobre todo al líder en comparación a los líderes que se observan hoy en día.

Ahora las conclusiones teóricas señalan que, a pesar de abundante literatura, no son suficientes para la realización del presente trabajo, por lo que justifica su realización sobre todo como aporte para las instituciones.

Desde el punto de vista metodológico concluimos que el método empleado ayudo a tener respuestas sobre la investigación; sin embargo, quedan algunas preguntas tales por ejemplo ¿Cuáles deben ser las competencias de quien está encargado de liderar el sistema de gestión de riesgos en las instituciones?

Un factor también importante también es el Clima Organizacional, actualmente la presencia de la Pandemia ha motivado no solamente la presencia de temor o miedo dentro de los colaboradores de la institución, sino también alta mortalidad dentro de estos y así la aparición de Psicopatologías relacionadas y que deben merecer un tratamiento integral.

LISTA DE REFERENCIAS

- Álvarez, B. Porraspita, D. A., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@ lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46. <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Baltodano, G., & Leyva, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 11(6), 15-30. <https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/5-revcienciasjuridicasypoliticas/article/view/633> Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTERFOR). Página principal. [citado 10 Jul 2006]. Disponible en: <http://www.oitcinterfor.org/>
- Chávez, M. (2020). Diseño y ejecución de un plan de comunicación de beneficios en una gran empresa del sector útiles escolares y de oficina: El caso de Continental-Standard [Universidad de Lima]. <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/11313>
- Delia Georgina Bravo Bonoso; Washington Felipe Álava Castro; Erick Ismael Álava Bravo. Docentes Universitarios y su desempeño laboral. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.343034a8585419bb77f2a986587e020&lang=es&site=eds-live>. Acceso em: 29 jun. 2021.
- Eufracio, B. (2018). Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. distrito de Carabayllo, año 2017. *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15208>
- Fuentes, D., Chapis, E., & Chapis, E. (2019). Administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 313-318. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n3/2218-3620-rus-11-03-186.pdf>
- Gonzales Ttito, Y. M., & Cereceda Quintanilla, Y. V. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4), 536–551.

- Katz FM, Snow R. Evaluación del Rendimiento de los Trabajadores de la Salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. *Cuaderno de Salud Pública* Nº 72; 1981.
- Hart I, Harden RM (eds.). Further Developments in Assessing Clinical. Montreal: Can-Hel Publications Inc.; 1987.
- Lunardi, M. A., Costa, V., & Nascimento, J. C. (2019). Effects of job involvement, managerial attitudes, and information sharing on controllers' performance in the budgetary context. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios Review of Business Management*, 21, 540–562. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v21i3.4000>
- María Paz Vásquez, Romina F. Inostroza, Hedy Acosta (2019). Universidad de Talca Liderazgo Transformacional: su Impacto en la Confianza Organizacional, Work Engagement Y Desempeño Laboral *En Trabajadores Millennials En Chile*. <https://revistas.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/55066>
- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Universidad César Vallejo.
- Martín, P. (2018). Teletrabajo y comercio electrónico [Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2018.]. Permalink: <http://digital.casalini.it/9788436958379>
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–11.
- Pastor, A. (2018). Clima y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Universidad San Ignacio de Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Ribes, G., Perelló, M. R., & Herrero, A. (2018). Dirección de recursos humanos. *Gestión de personas*. Colección Académica.
- Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2020). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Ranaweera, C., Office, C., & Dharmasiri, A. (2019). Generation Y and Their Job Performance. *ResearchGate*, 21(January), 39–82. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/330358965_Generation_Y_and_Their_Job_Performance

- Sora, B., Höge, T., Caballer, A., María Peiró, J., & Boada, J. (2021). Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of Type of Contract. *Psicothema*, 33(1), 86–94. <https://doi.org/10.7334/psicothema2020.205>
- Shilia Lisset Vargas Echeverría, & Mirta Margarita Flores Galaz. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Torres, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64-71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- William Enrique Vásquez Garay (2017) *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial*, Lima 2017