



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL CALLAO. 2024

Línea de investigación:

Procesos sociales, periodismo y comunicación

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autora

Atencio Cardenas, Nicole Damaris

Asesor

Gil Quevedo, Walter Stalin

ORCID: 0000-0003-4219-6892

Jurado

Barbaran Torres, Celia Hortencia

Otoya Ramirez, Hilda Rosa

Orellana Marcial, Luz Marina

Lima - Perú

2026



DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL CALLAO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

2

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

<1%

9

repositorio.ulp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

10

apirepositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

11

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

repositorio.cientifica.edu.pe



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA
EMPRESA PRIVADA DEL CALLAO.2024

Línea de Investigación:

Procesos Sociales, periodismo y comunicación

Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autor

Atencio Cardenas, Nicole Damaris

Asesor

Gil Quevedo, Walter Stalin

ORCID: 0000-0003-4219-6892

Jurado

Barbaran Torres, Celia Hortencia

Otoya Ramirez, Hilda Rosa

Orellana Marcial, Luz Marina

Lima – Perú

2026

DEDICATORIA

A mis padres, hermano y esposo
quienes con su apoyo continuo y
motivación contribuyeron al desarrollo
del presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la fortaleza y constancia brindadas para culminar este trabajo, así como a los docentes de la UNFV por su orientación y valiosos aportes académicos.

INDICE

RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Descripción y formulación del problema	10
1.2 Antecedentes	14
1.3 Objetivos	19
- Objetivo general.....	19
- Objetivos específicos.....	19
1.4 Justificación	20
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1 Definición de términos básicos.....	22
2.1.1 Desempeño laboral	22
2.1.2 Desempeño de la tarea	23
2.1.3 Desempeño contextual	23
2.1.4 Desempeño adaptativo.....	24
2.2 Bases Teóricas	24
2.2.1 Teoría de los dos factores o teoría de la motivación-higiene	24
2.2.2 Teoría de la transferencia del aprendizaje	25
2.2.3 Teoría de las expectativas	25
2.2.4 Teoría de la autoeficacia	26
2.2.5 Teoría del recurso-capacidad	26

2.2.6 Teoría de la equidad	27
2.2.7 Teoría del comportamiento organizacional	27
2.2.8 Teoría del ajuste persona-entorno	27
2.2.9 Teoría de los roles	28
2.2.10 Teoría de la adaptabilidad laboral	28
III. MÉTODO	30
3.1. Tipo de investigación	30
3.2. Ámbito temporal y espacial	31
3.3. Variables	31
3.4. Población y muestra	33
3.5. Instrumento	33
3.6. Procedimientos	36
3.7. Análisis de datos	36
IV. RESULTADOS	38
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	44
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
VIII. REFERENCIAS	50
IX. ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable	32
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento	34
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento	35
Tabla 4. Validez del instrumento	35
Tabla 5. Baremación de la variable	38
Tabla 6. Distribución de datos del desempeño laboral	38
Tabla 7. Niveles del desempeño de la tarea	40
Tabla 8. Niveles del desempeño contextual	41
Tabla 9. Niveles del desempeño adaptativo	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles del desempeño laboral	39
Figura 2. Niveles del desempeño de la tarea	40
Figura 3. Niveles del desempeño contextual	41
Figura 4. Niveles del desempeño adaptativo	42

RESUMEN

Objetivo: Determinar el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao, en el 2024. **Método:** de tipo básico, nivel descriptivo, cuantitativo y con una muestra censal de 50 colaboradores. Se utilizó como instrumento el cuestionario validado a través de un juicio de expertos con una confiabilidad de Alfa de Cronbach del 0,92. **Resultados:** En base al desempeño laboral se obtuvo que, la mitad de los colaboradores representados por el 50.0% reportan un buen nivel de desempeño laboral; destacando un adecuado desarrollo en las dimensiones de desempeño de la tarea, desempeño contextual y desempeño adaptativo. **Conclusiones:** El presente estudio reveló que de un total de 50 colaboradores analizados en la empresa privada del callao; el 50% exhibe un desempeño laboral bueno, el 44% tiene un desempeño laboral regular y solo el 6% presenta un desempeño deficiente. aunque el desempeño laboral en general es positivo, existen oportunidades de mejora en las tres dimensiones estudiadas. Se recomienda implementar un plan integral que combine capacitaciones más efectivas, incentivos motivacionales sostenibles y estrategias de gestión al cambio para potenciar el desempeño general y el bienestar de sus empleados.

Palabras claves: desempeño laboral, desempeño de la tarea, desempeño contextual y desempeño adaptativo.

ABSTRACT

Objective: To determine the job performance of employees in a private company located in Callao during the year 2024. **Method:** This research follows a basic type with a descriptive and quantitative approach, using a census sample of 50 employees. Data were collected through a validated questionnaire, which was evaluated by expert judgment and demonstrated a high reliability with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.92. **Results:** The findings revealed that 50.0% of the employees reported a good level of job performance. This outcome is attributed to a favorable development in three key dimensions: task performance, contextual performance, and adaptive performance. **Conclusions:** The study revealed that, of the 50 participants showed that half exhibited good job performance, 44% displayed regular performance, and only 6% showed poor performance. Although the overall performance is considered positive, there is still room for improvement across the three studied dimensions. It is recommended to implement a comprehensive plan that integrates more effective training programs, sustainable motivational incentives, and change management strategies to enhance both employee performance and well-being.

Keywords: work Performance, task performance, contextual performance, adaptive performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

A la actualidad, compañías han elevado su atención a la satisfacción de sus empleados, ya que esta se encuentra íntimamente vinculada al desempeño laboral y a los resultados que la empresa pueda obtener (Salgado y Moscoso, 2022). Como tal se reconoce, que el desempeño laboral resulta ser un constructo fundamental en el ámbito organizacional, ya que esta muestra el grado en que un trabajador cumple eficazmente con las actividades, responsabilidades y comportamientos esperados en su puesto de trabajo (Olivera et al., 2021).

Estos términos empresariales, abarca tanto el desempeño dentro del rol; referente a las conductas; como la ciudadanía organizacional, direccionada a las actividades que trascienden las responsabilidades formales del cargo que ocupa un individuo (Li et al., 2024). En cierta forma se interpreta que los comportamientos positivos hacia el entorno laboral y la adaptación al cambio de los individuos benefician a los propósitos y objetivos organizacionales (Irving y Palacios, 2021).

Por lo tanto, resulta imperativo que cada entidad laboral pueda garantizar el bienestar de sus empleados, ya que este aspecto es crucial para que los empleados se sientan vinculados a la empresa y puedan rendir al máximo en su labor (Fute et al., 2022); aunado a ello se reconoce que los individuos que se insertan en el mundo laboral, pueden cuestionarse la satisfacción que perciben en el contexto donde se desenvuelven, siendo esto uno de los determinantes hacia el desempeño laboral que estos rinden (Alvarado, 2023).

Estudios como los de Brambilla et al. (2023) mencionan que, en países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú, específicamente en ocupaciones expuestas a tareas rutinarias y automatizables, el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado de forma negativa, mientras que, en otra parte en aquellas ocupaciones con menor rutinas, el desempeño

laboral muestra indicadores más favorables.

Según Pacheco et al. (2023) en México el 62% de las acusaciones recibidas están relacionadas no solo a contrariedades del clima laboral, sino también con el manejo impropio de recursos humanos, lo cual hace inherente, un bajo desempeño laboral, además, el 22% de estas delaciones refieren a la presión ejercida por los jefes, el 21% a discriminación racial o sexual, el 16% a preferencias dentro del trabajo y el 12% a malos tratos. Esta compleja situación demuestra que optimizar el ambiente laboral resulta crucial, para el desempeño laboral y la eficiencia global de los trabajadores ya que elementos como el contexto, condiciones y cultura afectan el direccionamiento del desempeño (Jinsheng et al., 2024).

En Paraguay, Barreto (2025) menciona que respecto al análisis del periodo 2005-2022 72,5 % de la población en actividades laborales muestra un desempeño laboral poco eficiente, lo cual se traduce en una baja productividad, por otro lado, solo el 5,6 % de esta población que manifiesta tener empleos altamente remunerados, indican una alta productividad y además de ello un desempeño laboral óptimo, por ende se reconoce, que la evaluación del desempeño laboral, es crucial para el triunfo empresarial, pues impacta directamente en la eficiencia, la dedicación de los empleados y la eficacia global del entorno laboral (Özkan et al., 2024).

En el Perú, el desempeño laboral en empresas privadas enfrenta diversas problemáticas, y las estadísticas recientes proporcionan datos útiles para comprenderlas; de acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo MTP (2023), uno de los principales desafíos es la alta rotación de empleados; ya que esta problemática suele estar asociada con la insatisfacción laboral, condiciones inestables y falta de oportunidades de desarrollo profesional, lo cual repercute de manera inherente en el desempeño laboral de los colaboradores de las múltiples entidades (FORBES Perú, 2023).

En Lima autores como Ventura et al. (2024) demostraron a través de sus hallazgos que 381 empleados de múltiples empresas a nivel nacional, muestran un desempeño laboral de 62,20 % respecto a su eficiencia como empleados y un 59,84 % respecto a su eficacia para completar sus actividades asignadas, adicional a ello, señalan que el clima laboral favorable, compuesto e elementos tales como el liderazgo, la motivación y la satisfacción son pilares del correcto desempeño laboral de los trabajadores, demostrando que en tanto estos desenvuelvan sus funciones en un buen ambiente su desempeño se verá afectado de forma positiva.

Fuster et al. (2024) añaden que el desempeño laboral del personal administrativo se ve significativamente influenciado por el clima organizacional, ya que entre ambos constructos existe una explicación de causalidad de hasta 29.9 %, lo cual confirma que en un entorno laboral positivo, caracterizado por factores tales como el reconocimiento, trabajo en equipo e innovación, favorece un mayor rendimiento y bienestar del trabajador, mientras que en contraparte, su deterioro incrementa el riesgo de agotamiento emocional y desmotivación, obligando a que el desempeño de los colaboradores decrezca de manera proporcional.

Autores como, Gaspar (2021) señalan que la administración del personal excelente y eficiente resulta en un rendimiento laboral óptimo, ya que asegura que los empleados se identifiquen con las metas, la filosofía, identidad y normativas, lo que, por consiguiente, impulsa el éxito de la organización; por ende la capacitación, motivación y las condiciones laborales son elementos altamente relevantes a considerar, para que los colaboradores puedan optimar su desempeño laboral y enfrentarse a problemas que enfrenta el mercado laboral.

A nivel local, una empresa privada ubicada en el Callao, la cual se dedicada a la conservación y mantenimiento de sistemas de agua potable, se ha identificado una disminución progresiva respecto al, desempeño laboral de sus colaboradores; dicha situación por obvias razones afecta directamente la calidad de los servicios ofrecidos, manifestándose en la baja productividad, el incumplimiento de los plazos y las deficiencias en la ejecución de tareas

asignadas.

De entre las principales causas que origina esta situación se encuentran, la falta de programas de capacitación continua, la escasa motivación del personal y no sin menos importancia, un nivel bajo de satisfacción laboral; asimismo, se evidencia que una deficiencia en el desempeño de la tarea, debido a la limitada capacitación, en cuanto al desempeño contextual, se ha identificado una falta de motivación y rendimiento por parte del personal y finalmente, respecto al desempeño adaptativo se evidencia una poca disposición para enfrentar cambios, aprender nuevas tecnologías o adecuarse a imprevistos.

A consecuencia de ello, se evidencia una capacidad de respuesta poco eficiente, dificultades para alcanzar estándares de calidad, afectando su imagen institucional y limitando su competitividad en el sector; en tal instancia debido a lo anteriormente expuesto, se plantea la siguiente interrogante, ¿De qué manera se presenta el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa privada del Callao 2024?

1.1.2 Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera se presenta el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa privada del Callao 2024?

Problemas específicos

¿En qué nivel se encuentra el Desempeño de la Tarea de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024?

¿En qué nivel se encuentra el Desempeño Contextual de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024?

¿En qué nivel se encuentra el Desempeño Adaptativo de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024?

1.2 Antecedentes

Para desarrollar este trabajo de investigación, se llevó a cabo una búsqueda de antecedentes vinculados con la variable de estudio.

1.2.1 *Antecedentes internacionales*

González y Vélchez (2021) en su investigación titulada “Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales”. El propósito fue evaluar los aspectos del desempeño laboral presentes en el personal administrativo. Optaron por una metodología descriptiva, con un diseño de tipo no experimental; se aplicó el cuestionario como instrumento a una población de 137 empleados administrativos. Los hallazgos señalan que un ambiente de trabajo favorable y las buenas relaciones entre los empleados son factores que promueven la armonía y la cordialidad, siendo estas condiciones evaluadas como buenos aspectos. Se concluyó que los factores analizados del desempeño laboral son un reflejo directo de los niveles, las conductas y las actitudes que los trabajadores administrativos manifiestan en su labor, y que estos factores son clave para potenciar la eficacia en el desarrollo de sus tareas.

Mahmod (2021) en su estudio denominado: “Rendimiento del empleado: La relación entre el rendimiento del empleado y la satisfacción laboral”. Estipuló examinar la asociación entre el rendimiento de los empleados y la satisfacción laboral en universidades privadas seleccionadas de la región del Kurdistán iraquí. Optaron por una investigación de tipo descriptiva - correlacional, de diseño no experimental, transversal. Para su estudio aplicaron la técnica de la encuesta la cual se suministró a una muestra de 60 partícipes. Los hallazgos revelaron que los tres factores independientes están correlacionados con la satisfacción laboral., lo cual puede servir como guía para que la dirección de la universidad aumente el rendimiento de sus empleados. La satisfacción laboral tiene una relación positiva con el rendimiento de los empleados: si los empleados están satisfechos, están comprometidos con la organización. Se

concluyó que la satisfacción laboral actúa como un factor determinante en el aumento del rendimiento de los empleados, ya que cuando estos se sienten valorados y motivados, tienden a desempeñar sus funciones con mayor compromiso y eficiencia.

Fajardo et al. (2022) en la investigación desarrollada bajo el título “Clima organizacional y desempeño laboral”. Mantuvieron la finalidad de determinar la correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de una unidad educativa. Se precisó una métrica de rigor cuantitativo, alcance correlacional y diseño carente de experimentación, asimismo se dispuso de una muestra compuesta por 40 partícipes de la institución, sobre los mismos que se suministró un cuestionario de encuesta a modo de instrumentos para la recolección de datos. Los halagos de estudio, revelaron que el nivel de desempeño de los colaboradores es regular en un 7,5%, además de ellos, se precisó que un 55% de estos partícipes se consideran en un nivel intermedio operado y solo el 37.5% muestra un nivel destacable de desempeño laboral. Se concluye que parte del desempeño que muestran estos laboradores, se debe a factores de clima laboral, los cuales se basan en aspectos como, la motivación, el liderazgo y compromiso, validando que en tanto exista un agradable clima laboral en una institución, el desempeño de los trabajadores se verá afectado de forma favorable.

Curiel (2022) en su trabajo de investigación titulado “Gestión de Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Centros de Desarrollo Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC”. Tuvo el propósito de analizar la gestión del talento humano en el desempeño laboral en el centro estudiado. Optó por una metodología de tipo aplicada, explicativa y cuantitativa, recolectando información en determinado tiempo. Para su estudio cuenta con una población de 529 personas, con una muestra probabilística de 224 trabajadores y se utilizó un cuestionario diseñado, lo que le permitió dar a conocer que factores influyen en su desempeño laboral. Según los hallazgos, el 56,80% de los trabajadores manifiesta que el Instituto siempre presta atención a los factores del desempeño laboral, gracias

a que dispone de personal cualificado y motivado para el desarrollo de las actividades. Se concluyo que los procedimientos implementados aseguran la eficiencia en la ejecución de tareas organizacionales, liberando a los trabajadores para que se concentren en los objetivos de la organización.

Alvarado y Morejón (2023) en su estudio titulado “La gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral: Municipio Pedro Carbo”. La finalidad fue examinar las variables, diagnosticar la situación actual y describir los problemas asociados al bajo rendimiento laboral. Opto por presentar una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y descriptivo. Se utilizo la técnica de encuesta y se aplicó un cuestionario a una población que asciende a 45 funcionarios, De acuerdo con los hallazgos de investigación, se precisó que 56 % de los partícipes manifestó no estar familiarizado con dichas prácticas, a pesar de que un 62 % de los partícipes reconoció su importancia, por otro lado, un 56 % consideró que el proceso de reclutamiento y selección resulta ineficiente. Se concluye que esta situación refleja una brecha tanto entre la percepción del valor de estas políticas de la institución como de su aplicación real, lo cual podría estar afectando negativamente el desempeño laboral y la eficiencia institucional.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Felipa (2023) en su investigación que lleva por título “Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo” Tuvo el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Opto por un tipo estudio correlacional y cuantitativo, teniendo una muestra conformada por 25 colaboradores, en la cual se utilizó como instrumento dos cuestionarios. Los hallazgos revelaron que la mayoría de los empleados, específicamente el 52%, experimentan una satisfacción moderada, mientras que un 40% se siente satisfecho y un 8% insatisfecho. En cuanto al desempeño laboral, se observó que el 72% de los trabajadores muestra un alto nivel, y el 28% un nivel medio. Se concluyo que el

estudio determinó que no existe conexión entre las variables de la investigación.

Roncal (2023) en su estudio denominado “Bienestar laboral y desempeño laboral de los trabajadores operarios de la empresa Texfina del distrito del Callao” El objetivo fue analizar la relación entre el bienestar y el desempeño laboral de los trabajadores operarios. De enfoque cuantitativo de nivel correlacional con un diseño no experimental. La técnica fue la encuesta y aplicaron un cuestionario como instrumento a una población compuesta por 268 trabajadores operarios. Los hallazgos resaltaron que si existe relación entre bienestar y desempeño laboral. Se concluyo que el nivel de satisfacción y bienestar en el trabajo impactan en el desempeño de los operarios, y de manera similar, su rendimiento laboral impacta en su bienestar dentro de la empresa.

Tarrillo (2023) en su investigación desarrollada bajo el título “Plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice en Chiclayo” Tuvo el propósito de proponer un plan para mejorar el desempeño de la empresa en mención. El estudio fue de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, empleando una encuesta y un cuestionario como instrumento en una población de estudio conformada por 25 empleados. Los resultados permitieron identificar las necesidades específicas de capacitación del personal y analizar cómo estas influían en su desempeño en el trabajo. Se dio como conclusión que la injertación de un plan de capacitación bien fundamentado puede contribuir significativamente a mejorar la efectividad del equipo laboral en la empresa.

Espinoza Y Montalvo (2021) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo”. El propósito fue analizar la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el personal Administrativo, Se mantuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La recolección de datos se realizó a través de encuestas,

cuyo instrumento principal fue un cuestionario adaptado a cada una de las variables estudiadas, aplicado a los 24 colaboradores de la entidad. Los hallazgos pusieron en evidencia que la Gestión del talento humano, llega a influir hasta en un 52% sobre el desempeño laboral de los servidores de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo. Finalmente, los autores concluyen que, una adecuada planificación y ejecución de los procesos de gestión del talento humano por parte de la organización, tiene la capacidad de mejorar de manera significativa el rendimiento del personal, optimizando así la eficiencia institucional y cumpliendo sus metas corporativas.

Velásquez (2022) en su estudio titulado “Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado en la sede Callao”. El propósito fue demostrar la relación de la motivación en el desempeño laboral en los colaboradores. De tipo correlacional con un enfoque cuantitativo para la recolección de datos y de diseño no experimental con carácter transversal, usando como instrumento un cuestionario. Los hallazgos del estudio mostraron cómo la motivación influye en el desempeño de los trabajadores y la responsabilidad de los trabajadores. Asimismo, se destaca que la motivación intrínseca se relaciona directamente con el desempeño, mientras que la motivación extrínseca está vinculada a la eficiencia en la producción. Se concluyó que la institución diseñe un plan de motivación para el trabajador que sea efectivo para impulsar el desempeño de los empleados. Para ello, se requiere un análisis individualizado de cada trabajador, ya que los factores que los motivan son diversos y únicos. Por lo tanto, es esencial profundizar en este aspecto, no solo en la gestión administrativa, sino en todos los niveles de la organización.

Rengifo (2021) en su investigación desarrollada “Nivel de estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la dirección regional de salud-Ucayali”. Se consideró como objetivo medir el grado de relación entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos. La metodología fue de diseño no

experimental, de tipo no transversal, teniendo como instrumento el cuestionario que fue aplicado a 82 trabajadores para la recolección de datos. Los hallazgos mostraron que, el rendimiento laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, en un 76.83% se percibe en un nivel alto, por otro lado, otro cúmulo de partícipes, que rondan el 14.63% de los encuestados respondieron que dicho rendimiento se manifiesta en un nivel bajo, adicional a ello se validó que los trabajadores se sienten más satisfechos con las oportunidades de crecimiento y el reconocimiento. Se concluyó que, respecto al ambiente laboral, la carga excesiva de trabajo y la cultura de la organización, suelen ser predictoras del rendimiento laboral en los colaboradores de la institución objeto de estudio.

Ticlla (2024) en su investigación que lleva por título “Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud Aplao, Arequipa – 2023”. La finalidad fue conocer la conexión que hay sobre la gestión del capital humano con el desenvolvimiento de los administrativos. Se optó por una investigación básica, con un diseño no experimental y un nivel relacional, empleando un enfoque cuantitativo. La muestra censal, compuesta por 60 laboradores administrativos de la población total. Los hallazgos de estudio evidenciaron que el 56.7% de los partícipes encuestados, se ubicó en un nivel medio, además se preciaron valores de 46.7 %; 63.3 % y 46.7 %, respecto a las dimensiones desempeño de la tarea, contextual y adaptativo. Se concluyó que el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores están estrechamente relacionados, como lo demuestra un coeficiente de correlación de 0.949, que indica una correlación positiva muy alta.

1.3 Objetivos

Objetivo general

Describir el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de Desempeño de la Tarea en los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024.

Describir el nivel del Desempeño Contextual en los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024.

Evaluar el nivel del Desempeño Adaptativo en los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

Busca reforzar y ampliar el desarrollo teórico entorno a la variable de estudio, propósito de esta investigación es obtener una visión integral de los factores que influyen en el desempeño laboral, así como de sus implicaciones teóricas. (Huamán y Torres, 2023), específicamente en el contexto laboral de los empleados de una empresa privada del Callao 2024, enriqueciendo así las teorías de desempeño laboral al examinar los programas de capacitación, motivación y condiciones laborales.

1.4.2 Justificación práctica

Esta investigación pretendió generar un impacto significativo, proporcionando una base empírica para la toma de decisiones en la gestión de recursos humanos, resaltando el aporte del trabajo social en esta área, que comúnmente son abordadas por otras profesiones, sin embargo, nos reta a intervenir y abarcar estratégicamente este tema que involucra al colaborador como sujeto de estudio.

1.4.3 Justificación metodológica

Garantizó la elección de un diseño cuantitativo y de nivel descriptivo para recopilar datos numéricos concisos sobre el desempeño laboral. La aplicación del cuestionario permitió a acceder a los datos directos de los participantes, a su vez el análisis de los resultados facilitará

una base para evaluar el desempeño laboral y los aspectos como desempeño de tareas, contextual y adaptativo. Este enfoque metodológico también permitirá la extensión de los resultados, contribuyendo así la adecuación de los hallazgos relevantes a contextos similares. (Hernández et al.,2014).

1.4.4 Justificación social

Esta tesis responde tanto a mis intereses personales como el lograr la licenciatura en Trabajo Social, además de mi rendimiento con el bienestar social en el ámbito empresarial, donde también es posible generar cambios significativos a través de intervenciones profesionales bien fundamentadas, asimismo me permite contribuir al campo del Trabajo Social en Empresas donde se enmarca una realidad crítica que enfrentan actualmente las trabajadoras sociales en el Perú, tras la eliminación del Decreto Supremo N.º 005-90-TR, lo que refuerza la necesidad de visibilizar y revalorar nuestra labor profesional en este campo.

En definitiva, esta investigación no solo pretendió potencializar al conocimiento teórico en el campo del desempeño laboral y sus dimensiones, sino además busca otorgar herramientas prácticas para las mejoras de un plan integral que aborde diversas problemáticas en el contexto laboral.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Definiciones de términos básicos

2.1.1. *Desempeño laboral*

Chiavenato (2011), lo describió como aquellos comportamientos y acciones de los empleados en los que presenta un efecto significativo en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, relacionado al conjunto de factores físicos, sociales, y organizacionales que conforman el entorno de trabajo y que influyen directamente en la sanidad, seguridad, bienestar y rendimiento de los colaboradores. Estas condiciones incluyen aspectos como la seguridad, el confort físico, la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, la carga de trabajo y las oportunidades de desarrollo.

Koontz et al., (2014), fija al desempeño laboral como el grado en que los individuos alcanzan los objetivos otorgados por la empresa en función a estándares establecidos. Destacan que este desempeño se basa en aspectos como las habilidades, la motivación y las condiciones laborales.

Robbins y Judge (2013), plantearon que es el nivel de aporte de un individuo a la ejecución de las metas organizacionales, que resulta medible a través de la productividad y efectividad en el desarrollo de las responsabilidades asignadas. Enfatiza que factores como el liderazgo, la cultura organizacional y la satisfacción laboral generan un impacto en el rendimiento.

Dessler y Varela (2011), mencionaron que es el grado en que los empleados alcanzan las metas establecidas por la organización; asimismo, resalta que la interacción entre las competencias individuales del colaborador, los recursos que son proporcionados por la organización y las condiciones laborales; impactan en el desempeño laboral.

Mondy (2010) lo definió como el conjunto de resultados obtenidos por los empleados al desempeñar las funciones pertenecientes a su puesto. Subrayan la relevancia de evaluar y

retroalimentar continuamente el desempeño para mejorar los resultados organizacionales. El desempeño laboral es una variable ampliamente estudiada en las ciencias sociales y organizacionales, debido a su impacto directo en la productividad y eficiencia de las empresas.

La postura de Huamán y Torres (2023) desde un enfoque integrador basado en los aspectos empresariales, se reconoce como el grado en que un empleado cumple eficazmente con los objetivos asignados por la organización, en función de sus competencias individuales, la motivación personal y las condiciones físicas, sociales y organizacionales del entorno de trabajo, además de ello, se reconoce que este enfoque destaca que el rendimiento no solo depende de las habilidades de cada trabajador, sino que también este depende de factores externos como la infraestructura, el liderazgo, la cultura organizacional y los sistemas de reconocimiento.

2.1.2. Desempeño de la tarea

El desempeño de la tarea por su parte hace referencia a aquel cumplimiento efectivo de las funciones específicas asignadas a un trabajador dentro de su contexto y rol laboral; inherentemente, con este aspecto dimensional es posible evaluar, la responsabilidad, la calidad del trabajo realizado, la organización personal, el dominio de los procedimientos, así como la capacidad para resolver problemas en el desarrollo de sus actividades (Huamán y Torres, 2023).

Adicional a ello, también se considera al desempeño de la tarea, cómo el cumplimiento de las funciones que contribuyen al bienestar colectivo y a la mejora de los procesos institucionales.

2.1.3. Desempeño contextual

El desempeño contextual es una dimensión que se relaciona con aquellas conductas y actitudes que, sin estar explícitamente en la descripción del cargo, favorecen el buen funcionamiento del ambiente laboral; donde con frecuencia se suelen incluir aspectos como la cooperación con los compañeros, la iniciativa para ayudarse entre su, el respeto interpersonal

y la promoción de un clima de trabajo saludable (Huamán y Torres, 2023).

Visto desde la postura del Trabajo Social, esta dimensión adquiere una alta relevancia porque reafirma y a su vez refuerza, la importancia de la empatía, la solidaridad, el respeto por la diversidad y la construcción de relaciones laborales basadas en valores humanos y sociales.

2.1.4. *Desempeño adaptativo*

El desempeño adaptativo se atribuye a la capacidad que dispone un trabajador para ajustarse a cambios, afrontar nuevas situaciones y aprender continuamente en contextos laborales dinámicos; adicional a ello dentro de este aspecto se incluye, la flexibilidad para asumir nuevas tareas, la apertura al aprendizaje, la gestión del estrés y la adaptación a entornos multiculturales o diversos (Huamán y Torres, 2023).

Desde el enfoque del Trabajo Social, esta dimensión también valora la resiliencia, la disposición que posee un individuo para mejorar la convivencia y la habilidad para actuar con sensibilidad ante los retos sociales y organizacionales del entorno laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Teoría de los dos factores o teoría de la motivación-higiene*

Esta teoría argumentó que hay dos grupos de factores que influyen en el desempeño laboral: los factores motivacionales como el logro, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y los factores higiénicos (políticas de la empresa, condiciones de trabajo, salario, relaciones interpersonales). Según Herzberg, la presencia de factores motivacionales mejora directamente el desempeño laboral, mientras que la ausencia de factores higiénicos puede generar insatisfacción y bajo desempeño (Herzberg, 1959).

Mejorar los factores higiénicos (condiciones laborales y políticas de la empresa) puede reducir la insatisfacción de los empleados, mientras que el fomento de factores motivacionales (reconocimiento, oportunidades de crecimiento) puede mejorar significativamente el desempeño laboral.

2.2.2. Teoría de la transferencia del aprendizaje

La Teoría de la Transferencia del Aprendizaje se centra en la idea de que la efectividad de un programa de capacitación necesita de la capacidad del individuo para transferir lo aprendido en un entorno de capacitación a su puesto de trabajo. Baldwin y Ford (1988) sugieren que la transferencia del aprendizaje está influenciada por tres factores clave:

1. **Características del aprendiz:** La motivación y capacidad de los individuos para aprender.
2. **Diseño del programa de capacitación:** Relevancia de los contenidos y métodos utilizados.
3. **Entorno de trabajo:** Apoyo organizacional y recursos disponibles para aplicar lo aprendido.

Aplicación en la empresa privada del Callao: Para garantizar que los colaboradores puedan transferir eficazmente las habilidades y conocimientos adquiridos durante la capacitación a su entorno laboral, los programas deben ser altamente relevantes para sus funciones y responsabilidades, y la organización debe proporcionar un ambiente de apoyo que fomente la aplicación de nuevos aprendizajes (Baldwin & Ford, 1988).

2.2.3. Teoría de las expectativas

Esta teoría por Vroom (1964) destaca respectivamente que el desempeño laboral está directamente relacionado con las expectativas del trabajador sobre las recompensas que recibirá en función de su esfuerzo. Vroom plantea que los colaboradores evalúan tres factores clave al decidir cuánta energía dedicar a una tarea:

Expectativa: La confianza del empleado en que su esfuerzo se traducirá en un buen desempeño laboral.

Instrumentalidad: La convicción de que un buen desempeño será reconocido y recompensado.

Valencia: La importancia que el empleado atribuye a la recompensa ofrecida.

Esta teoría fue fundamental para entender cómo los incentivos en la empresa pueden afectar el rendimiento de los trabajadores, sugiriendo que un sistema de recompensas claras y valiosas, alineado con las expectativas de los trabajadores, puede mejorar su rendimiento.

2.2.4. Teoría de la autoeficacia

Esta teoría sugirió que el desempeño laboral está influenciado por la confianza del individuo en su capacidad para ejecutar tareas y enfrentar desafíos, según el autor, los colaboradores con una alta percepción de autoeficacia son más propensos a fijarse metas altas, persistir ante dificultades y mejorar su rendimiento (Bandura, 1977). La autoeficacia se alimenta de las experiencias de éxito, el modelado de compañeros exitosos y el apoyo organizacional.

En el caso de la empresa privada del Callao, desarrollar programas que refuercen la autoeficacia de los colaboradores podría ser una estrategia efectiva para mejorar el desempeño, permitiendo que los empleados sientan mayor confianza en sus capacidades y aumenten su motivación.

2.2.5. Teoría del recurso-capacidad

La teoría del recurso-capacidad de Barney sostuvo que los recursos únicos de una organización, incluidas las capacidades de sus colaboradores, pueden influir directamente en el desempeño organizacional. Esta teoría se centra en cómo las competencias y habilidades específicas de los colaboradores son un recurso notable para el éxito organizacional, sugiriendo que un enfoque en el desarrollo y optimización de estas capacidades es fundamental para mejorar el rendimiento (Barney, 1991).

En el caso de la empresa privada del Callao, la inversión en la capacitación y desarrollo de habilidades de los colaboradores puede ser un agente determinante para el desempeño

laboral a largo plazo.

2.2.6. *Teoría de la equidad*

Este estudio sugirió que los individuos están motivados por la equidad y justicia en las relaciones laborales. Adams plantea que los empleados comparan sus esfuerzos y recompensas con los de otros en situaciones similares. Si perciben una inequidad (por ejemplo, si creen que reciben menos recompensas por el mismo esfuerzo que otros), pueden reducir su motivación y desempeño (Adams, 1965).

Aplicación a la empresa privada del Callao: Es importante que los sistemas de recompensas y reconocimiento sean percibidos como justos por todos los colaboradores. La percepción de equidad puede mejorar la motivación y, en consecuencia, el desempeño laboral.

2.2.7. *Teoría del comportamiento organizacional*

La teoría del comportamiento organizacional sostuvo que el desempeño laboral está influenciado por una serie de factores, incluidos los rasgos de personalidad, la motivación, el rendimiento organizacional y el entorno laboral. Señalaron que un entorno de trabajo favorable y un fuerte sentido de rendimiento con la organización pueden mejorar significativamente el desempeño laboral. La teoría destaca que factores como la justicia organizacional, liderazgo y apoyo organizacional son cruciales para mantener altos niveles de rendimiento (Robbins & Judge, 2013).

En el contexto de la empresa privada del Callao, evaluó el nivel de rendimiento organizacional y cómo el entorno laboral y el liderazgo afectan el comportamiento de los colaboradores puede proporcionar información valiosa sobre cómo mejorar su desempeño.

2.2.8. *Teoría del ajuste persona-entorno*

La teoría del ajuste persona-entorno planteo que el desempeño laboral está determinado por el grado en que las características de un individuo (valores, habilidades y necesidades)

encajan con las características del entorno laboral (cultura organizacional, demandas del trabajo, recompensas). Esta teoría dada por varios autores sugiere que cuando los colaboradores perciben que hay un buen ajuste entre ellos y su ambiente laboral, su motivación y desempeño mejoran significativamente (Kristof-Brown et al., 2005).

En el caso de la empresa privada del Callao, el análisis del ajuste entre los valores y competencias de los colaboradores y las demandas del consorcio es crucial para entender cómo impacta en su desempeño y satisfacción laboral.

2.2.9. *Teoría de los roles*

Los autores de esta teoría plantearon que el desempeño laboral está en gran parte influenciado por la claridad y comprensión que los colaboradores tienen de sus roles y expectativas dentro de la organización. Según esta teoría, los trabajadores que tienen una definición clara de sus responsabilidades y objetivos son más propensos a tener un buen desempeño. Por el contrario, la ambigüedad o conflicto de roles puede llevar a una disminución en el rendimiento (Katz & Kahn, 1978).

En la empresa privada del Callao, la claridad en la asignación de roles y responsabilidades podría mejorar el desempeño al minimizar la confusión y garantizar que los colaboradores comprendan plenamente sus funciones dentro de la organización.

2.2.10. *Teoría de la adaptabilidad laboral*

La teoría de la adaptabilidad laboral enfatiza cómo las personas enfrentan cambios, incertidumbre y novedades en el contexto laboral. Dentro de esta teoría, una de las ideas más relevante es que el desempeño adaptativo es una dimensión fundamental del desempeño laboral moderno, particularmente en ambientes organizacionales dinámicos.

Esta teoría ha sido desarrollada y aplicada principalmente por Pulakos et al. (2000), quienes identificaron que el desempeño tradicional, es decir, aquel que solo se basa en tareas

rutinarias, no es suficiente para entender cómo las personas realmente rinden en trabajos del siglo XXI.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Este estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo que se enfatiza en la recolección de datos y análisis estadísticos que permiten explorar fenómenos basándose en la aplicación de encuestas, experimentos y otros métodos estructurados que otorgan una representación objetiva y precisa de la realidad. En este enfoque está presente la objetividad del investigador ante la realidad de los resultados que se obtienen. (Hernández et al., 2014).

Esta investigación fue de tipo básica, teniendo como objetivo ampliar el conocimiento sobre un hecho o fenómeno sobre un área determinada, modificando teorías existentes o incorporando nuevas teorías. Para Hernández et al. (2014) este tipo de investigación es fundamental porque aporta al avance de conocimientos científicos sin necesidad de buscar aplicaciones prácticas inmediatas, sino que a menudo tienden a solidificar bases para investigaciones futuras.

Asimismo, es de nivel descriptivo, según Hernández et al. (2014) este nivel otorga un panorama claro y específico de las características y propiedades del fenómeno en estudio, mediante el uso de encuestas, cuestionario y observaciones que permitan recopilar información detallada sobre la variable, sin embargo, no tiene el objetivo de indicar cómo se relacionan las variables, por consiguiente, no intervienen en sí misma. Ander- Egg (1995) refuerza que este nivel de estudio es de interés directo del trabajo social porque permite describir un fenómeno o una situación en contexto temporales y espaciales.

Por otro lado, esta investigación presenta un diseño no experimental el cual observa los fenómenos tal y como ocurren sin intervenir y sin manipular las variables de forma directa, mediante el análisis en su estado natural. (Hernández et al., 2014).

3.2. Ámbito temporal y espacial

El estudio se llevó a cabo en el año 2024, tomando en cuenta que los datos recopilados estarán centrados específicamente en este año. La investigación se realizó en una empresa privada que cuenta con áreas administrativas y operativas, ubicada en el distrito del Callao, por lo que los resultados y conclusiones implicaría que estén relacionados con la situación de la empresa en el distrito anteriormente mencionado.

3.3. Variables

3.3.1 Definición conceptual de la variable desempeño laboral

Teóricamente Huamán y Torres (2023) define que esta variable se sostiene, como el cúmulo de las actividades escalables, en marcha y las repercusiones que los empleados están dedicados a cumplir dentro de las demandas de la empresa.

3.3.2 Definición operacional de la variable de desempeño laboral

Respecto a la construcción operativa dimensional, el Desempeño laboral, se mide por el Desempeño de la Tarea, que evalúa cómo se cumplen las funciones específicas del puesto; el Desempeño Contextual, que mide las conductas que apoyan el entorno laboral; y finalmente, el Desempeño Adaptativo, que refleja la capacidad para resolver imprevistos (Huamán y Torres, 2023).

Tabla 1*Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala
Desempeño laboral	Teóricamente Huamán y Torres (2023) define que esta variable se sostiene, como el cúmulo de las actividades escalables, en marcha y las repercusiones que los empleados están dedicados a cumplir dentro de las demandas de la empresa.	Respecto a la construcción operativa dimensional, el Desempeño laboral, se mide por el Desempeño de la Tarea, que evalúa cómo se cumplen las funciones específicas del puesto; el Desempeño Contextual, que mide las conductas que apoyan el entorno laboral; y finalmente, el Desempeño Adaptativo, que refleja la capacidad para resolver imprevistos	Desempeño de la Tarea	Responsabilidad	1	Nominal Modelo: Likert (5)
				Calidad	2	
				Claridad funcional	3	
				Organización	4	
				Resolución de problemas	5	
				Compromiso laboral	6	
				Autocontrol	7	
				Orden	8	
				Autocrítica	9	
			Desempeño Contextual	Cooperación	10	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Respeto	11	
				Trato cordial	12	
				Colaboración	13	
				Clima laboral	14	
				Escucha activa	15	
				Compromiso institucional	16	
				Inclusión	17	
				Empatía	18	
			Desempeño Adaptativo	Adaptabilidad	19	
				Aprendizaje	20	
				Apertura	21	
				Actitud positiva	22	
				Flexibilidad	23	
				Manejo del estrés	24	
				Comprensión	25	
				Consideración	26	
				Equilibrio personal	27	

3.4. Población y muestra

3.4.1 Población

La población de este estudio fue constituida por los 50 colaboradores de una empresa privada del Callao 2024.

Los criterios de inclusión a considerarse serán:

- Que cuenten con vínculo laboral con la empresa privada del Callao 2024
- Que se formen parte del área administrativas y operativas de la empresa privada del Callao 2024.
- Que sean hombres y mujeres de la empresa privada del Callao 2024.

3.4.2 Muestra

Dado que se incluirá a la totalidad de la población en el estudio, se empleará un método censal. Tal como lo define Ramírez (2010), una muestra censal implica la consideración de todas las unidades de análisis como parte de la muestra.

3.5. Instrumento

El cuestionario, creado por las Condiciones Laborales, ofrecerá interrogantes sobre las variables y métricas que permiten evaluar el desempeño laboral de los empleados de una compañía privada del Callao 2024. la cual permitirá recolectar información de manera precisa y verídica, con el propósito de tener una información en relación con el tema abordado, pretendiendo conseguir los significados que los colaboradores participantes atribuyen al tema en cuestión. Según Hernández et al. (2014) considera que el cuestionario es un instrumento idóneo para la recolección de datos de fenómenos sociales, a través de una serie preguntas elaboradas que buscan medir una o más variables. Este instrumento considera aspectos que surgen a la problemática tales como la necesidad de un programa de capacitación, motivación y condiciones laborales.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación	: Cuestionario de Desempeño Laboral
Autor	: Huamán & Torres (2023).
Objetivo	: Es medir el nivel del Desempeño Laboral, considerando los constructos: referentes a la tarea, el contexto de desenvolvimiento y la capacidad de adaptación de los partícipes.
Alcance	: Trabajadores nombrados permanente de ambos sexos.
Aplicación	: Individual.
Duración	: 10 - 20 min.
Material	: Lapicero y papel bond
Descripción	Está conformada por 27 ítems, cada uno con 5 opciones de respuesta.
Tipificación	: El cuestionario consta de tres dimensiones de la variable Desempeño Laboral

Tabla 2

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala
Desempeño de la Tarea	Responsabilidad	1	Nominal Modelo: Likert (5)
	Calidad	2	
	Claridad funcional	3	
	Organización	4	
	Resolución de problemas	5	
	Compromiso laboral	6	
	Autocontrol	7	
	Orden	8	
	Autocrítica	9	
	Cooperación	10	
Desempeño Contextual	Respeto	11	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Trato cordial	12	
	Colaboración	13	
	Clima laboral	14	
	Escucha activa	15	
	Compromiso institucional	16	
	Inclusión	17	
	Empatía	18	
	Adaptabilidad	19	
	Aprendizaje	20	
Desempeño Adaptativo	Apertura	21	
	Actitud positiva	22	
	Flexibilidad	23	
	Manejo del estrés	24	
	Comprensión	25	
	Consideración	26	
	Equilibrio personal	27	

Interpretación: Calificaciones ascendientes exteriorizan el Desempeño Laboral. La escala de respuesta es de tipo Likert con 5 opciones de respuesta

Confiabilidad: Se calcula a través de Alfa de Cronbach, el cual es alto con un 0,92 muy cercano a uno y es aceptable. Para garantizar la fiabilidad de la herramienta de investigación, se realizó una prueba piloto con los 20 colaboradores de la población. Esta prueba, efectuada en un corto período, tuvo como objetivo verificar si las preguntas extraen los datos esenciales para alcanzar las metas del estudio.

Tabla 3

Confiabilidad alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,920	27

Nota. Elaboración propia.

Tabla 4

Resultados de la cuantificación de la validez con el Coeficiente de V de Aiken

Preguntas	Suma de la Calificaciones por Juez Experto	V de Aiken
El artefacto recolecta datos que facilitan la resolución del enigma investigativo.	3	1
El artilugio sugerido cumple con las metas del estudio.	3	1
La arquitectura del artefacto es idónea.	3	1
Los componentes del instrumento se alinean con las metas del estudio.	3	1
La serie mostrada simplifica la creación del artefacto.	3	1

Los puntos son cristalinos y fáciles de descifrar.	3	1
El conjunto de elementos es idóneo para su uso.	3	1
V de Aiken Total		1

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 3 se reconoce que las 7 preguntas consultadas a los 3 jueces expertos, quienes valoraron al instrumento con valores altos (valores cercanos a uno dentro del intervalo de 0 a 1), así mismo; se puede concluir que en todas las preguntas se alcanzó el valor de 1 y eso permite tener un instrumento que mide a la variable de investigación según la concordancia de los 3 jueces expertos.

3.6. Procedimientos

En el actual procedimiento investigativo se consideró como primer paso la exploración de la herramienta de extracción de información (cuestionario) luego se procederá a coordinar con la empresa privada del Callao, para la autorización de que sus colaboradores formen parte de esta investigación. Durante el proceso de recolección de datos se les explicará de una forma sencilla y detallada, las respuestas alcanzadas se utilizan para el reconocimiento y manipulación de hallazgos, y luego los datos se ingresará al programa SPSS V. 26.0, con la finalidad de elaborar elementos descriptivos para el entendimiento y comprensión de los constructos establecidos en el estudio.

3.7. Análisis de datos

Los hallazgos recolectados fueron analizados y reducidos a través de los datos estadísticos, como base para la interpretación y discusión de los resultados. Asimismo, Hernández et al. (2014) refieren que la observación directa permite al investigador comprobar los resultantes recopilados de la realidad mediante el suministro de un cuestionario a la población objetiva. Los gráficos de barras y las tablas de porcentajes son herramientas valiosas

para analizar y visualizar las características de la variable en esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Para desentrañar los hallazgos del constructo Desempeño Laboral y sus múltiples facetas, se llevó a cabo la correspondiente evaluación.

Tabla 5

Baremo de la variable desempeño laboral

Dimensiones y variable	Nº ítems	Puntuación máx.	Rangos	Condiciones
Desempeño de la Tarea	9	45	9- 20	Deficiente
			21- 32	Regular
			33- 45	Bueno
Desempeño Contextual	9	45	9- 20	Deficiente
			21- 32	Regular
			33- 45	Bueno
Desempeño Adaptativo	9	45	9- 20	Deficiente
			21- 32	Regular
			33- 45	Bueno
Desempeño Laboral	27	135	27 - 62	Deficiente
			63 - 98	Regular
			99- 135	Bueno

Nota. Realizado mediante SPSS.

A continuación, se despliegan los frutos, conforme a las metas establecidas:

4.1.1 Descripción de los resultados de la variable

Tabla 6

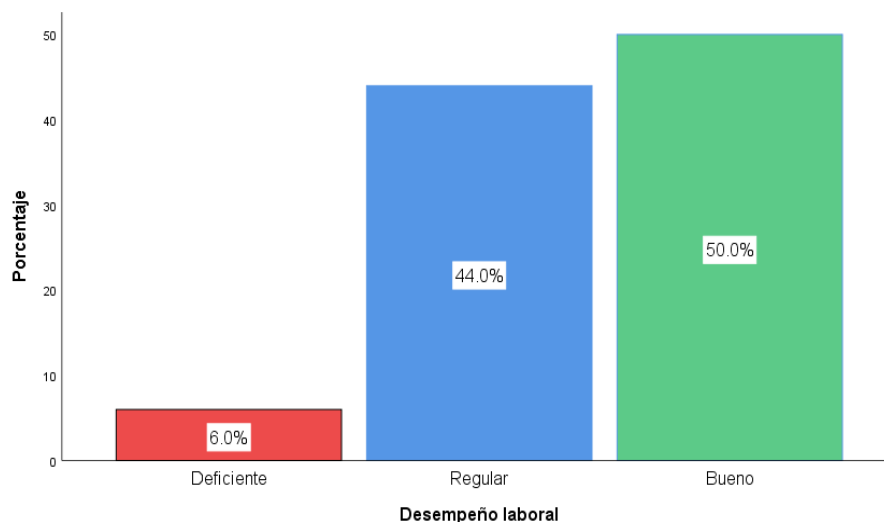
Distribución de datos según la variable desempeño laboral

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Deficiente	3	6.0
Regular	22	44.0
Bueno	25	50.0
Total	50	100.0

Nota. Realizado mediante SPSS.

Figura 1

Niveles de desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada del Callao.



Nota. Elaboración propia, SPSS V. 26.0

Análisis e Interpretación: De la figura 1, se reconoce que la mitad de los colaboradores (50%) presentan un desempeño laboral calificado como bueno, el 44% de los servidores se ubican en una escala regular de desempeño laboral y solo el 6% muestra un desempeño laboral deficiente; esta distribución sugiere que la mitad del personal mantiene niveles aceptables o altos de desempeño laboral. La baja proporción de desempeño deficiente podría estar vinculada a la necesidad de que la empresa implemente estrategias específicas orientadas a atender las distintas situaciones laborales y a mejorar continuamente el rendimiento del personal.

4.1.2 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensión 1: Desempeño de la tarea

Tabla 7

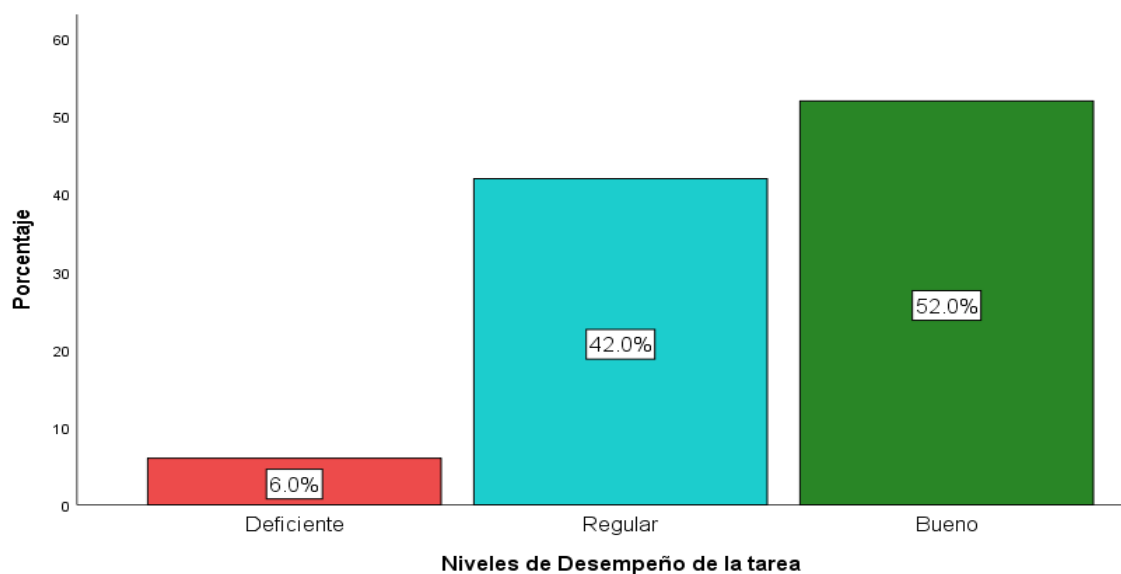
Niveles del desempeño de la tarea

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Deficiente	3	6.0
Regular	21	42.0
Bueno	26	52.0
Total	50	100.0

Nota. Realizado mediante SPSS.

Figura 2

Niveles de desempeño de la tarea en los colaboradores de una empresa privada del Callao



Nota. Realizado mediante SPSS.

Análisis e Interpretación: De la figura 2, muestra que, de un total de 50 colaboradores de una empresa privada en el Callao, el 52% percibe que su desempeño en la tarea asignada es bueno, mientras que un 42% señalan que su desempeño en la tarea es regular y un 6% lo califica como deficiente; reflejando así que más de la mitad de los trabajadores valoran positivamente su

rendimiento individual, lo cual podría estar relacionado con una adecuada asignación de funciones o con el nivel de competencias requeridas para sus puestos. En contraposición la existencia de un grupo con percepción regular o deficiente evoca a tener oportunidades de mejora en aspectos como la capacitación, la supervisión o motivación intrínseca.

Dimensión 2: Desempeño contextual

Tabla 8

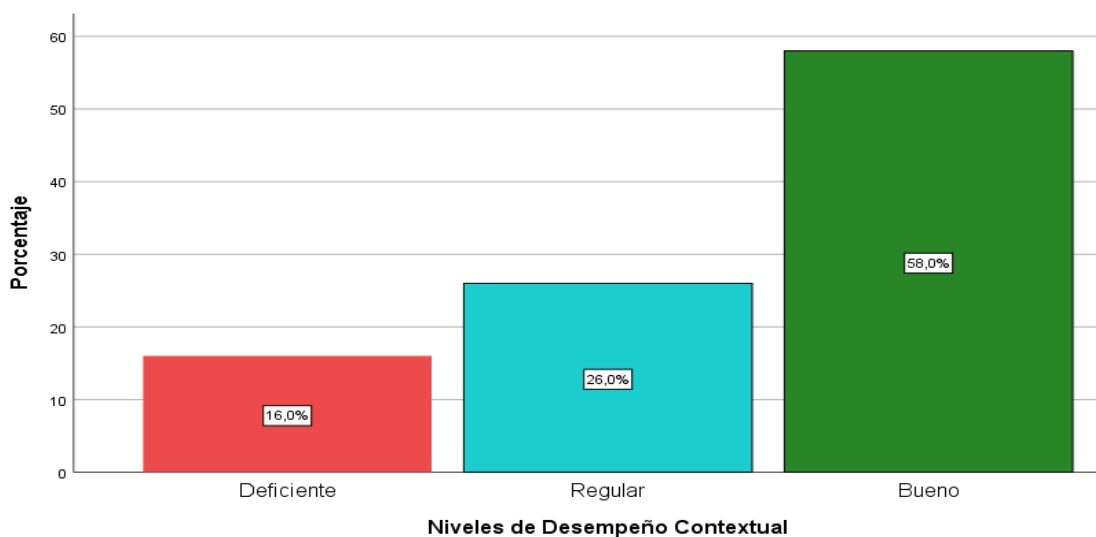
Niveles de desempeño contextual

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Deficiente	8	16,0
Regular	13	26,0
Bueno	29	58,0
Total	50	100,0

Nota. Realizado mediante SPSS.

Figura 3

Niveles de desempeño contextual en los colaboradores de una empresa privada del Callao



Nota. Elaboración propia

Análisis e Interpretación: De la figura 3, se puede apreciar que, de un total de 50 partícipes de una empresa privada en el Callao, la mayoría de los colaboradores representados por un 58%

señalan que el desempeño contextual de los laboradores es bueno, mientras que un 26% señalan que el desempeño contextual de los servidores es regular y un 16% mencionan que el desempeño contextual se manifiesta en una escala deficiente. Estos resultados indican que más de la mitad del personal muestra comportamientos positivos y alentador relacionados con el entorno laboral, como la cooperación, la proactividad y el compromiso organizacional; sin embargo, los resultados de percepción regular o deficiente evidencian la necesidad de fortalecer el clima y cultura organizacional.

Dimensión 3: Desempeño adaptativo

Tabla 9

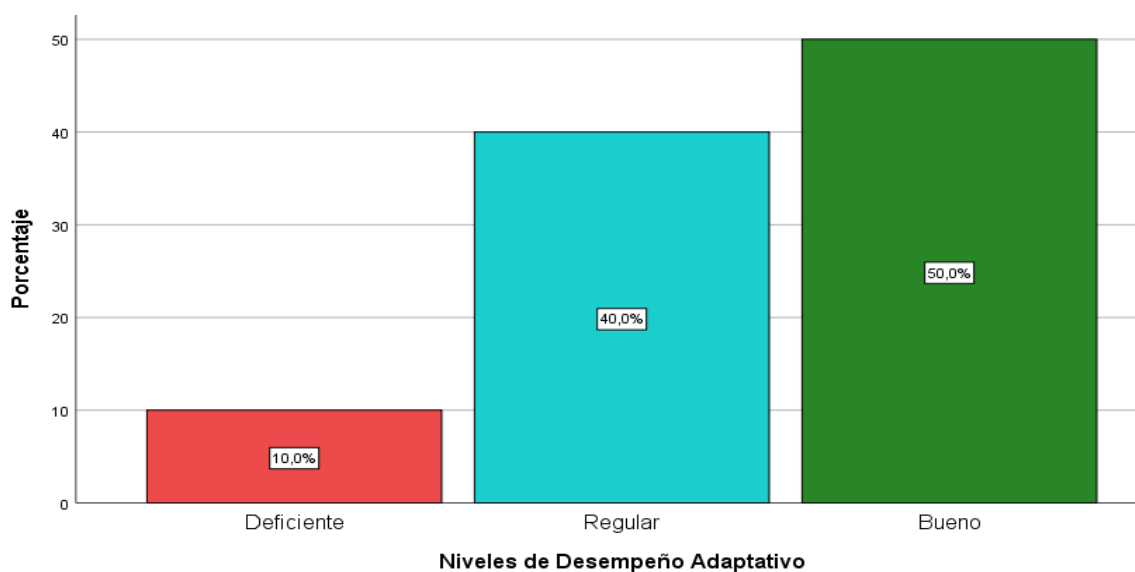
Niveles de desempeño adaptativo

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Deficiente	5	10,0
Regular	20	40,0
Bueno	25	50,0
Total	50	100,0

Nota. Elaboración mediante SPSS

Figura 4

Niveles de desempeño adaptativo en los colaboradores de una empresa privada del Callao



Nota. Elaboración mediante SPSS

Análisis e Interpretación: De la figura 4, se precisa que, del cúmulo de los 50 partícipes de una entidad privada en el Callao, la mayoría de los colaboradores representados por un 52% señalan que su desempeño adaptativo es bueno, mientras que un 42% lo considera en un nivel regular y un 6% lo percibe en una postura deficiente. Estos hallazgos develan que más de la mitad del personal demuestra una adecuada capacidad para enfrentar cambios, resolver problemas de forma flexible y ajustarse a nuevas condiciones laborales, lo cual es fundamental en entornos organizacionales dinámicos; no obstante, la presencia de un porcentaje considerable que evalúa su desempeño adaptativo como regular y deficiente, promueve plantear iniciativas que refuercen la capacitación del personal, desarrollo de habilidades blandas y estrategias de gestión del cambio para fortalecer esta dimensión.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación analizó el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao en 2024, evaluando tres dimensiones principales: desempeño de la tarea, desempeño contextual y desempeño adaptativo. Los resultados obtenidos se compararon con antecedentes nacionales e internacionales, así como con las teorías aplicadas al estudio.

5.1 Desempeño de la tarea

Se reconoció que el 52% de los servidores se considera que su desempeño de la tarea es bueno, mientras que el 42% los percibe como regulares y un 6% los evalúa como deficientes. Estos descubrimientos concuerdan con los hallazgos de Tarrillo (2023), quien destacó la importancia de programas de capacitación bien estructurados para optimar el desempeño laboral. Asimismo, la teoría de la transferencia de la capacitación (Baldwin & Ford, 1988) respalda la necesidad de diseñar programas de capacitación altamente relevantes para complementar las destrezas y autoeficiencia de los colaboradores en función a sus labores. Sin embargo, la percepción regular de una parte significativa de los colaboradores indica oportunidades de mejora en términos de relevancia de contenido y seguimiento post-capacitación.

5.2 Desempeño contextual

En cuanto al desempeño contextual, el 58% de los participantes evaluó este aspecto como bueno, un 26% lo consideró regular y un 16% lo calificó como deficiente. Estos hallazgos son consistentes con la indagación de Gonzales y Vílchez (2021), un ambiente de laboral positivo y los vínculos laborales armoniosas entre los empleados favorece un clima laboral armonioso y de cordialidad, esto se debe a que existe una correspondencia entre las características del trabajador y las del entorno laboral permitiendo que el desempeño mejore significativamente, en línea con la teoría del ajuste individuo - contexto

(Kristof-Brown et al., 2005).

5.3 Desempeño adaptativo

Respecto al desempeño adaptativo, un 50% de los colaboradores las consideró buenas, un 40% regulares y un 10% deficientes. Estos hallazgos se alinean con el estudio de Rengifo (2021), su indagación sobre estrés laboral y rendimiento toca de lleno la capacidad de los empleados para afrontar situaciones laborales exigentes, asimismo el de Roncal (2023), al abordar la asociatividad entre bienestar y el desempeño de los servidores que implica también la resiliencia y la capacidad de adaptación al entorno de trabajo aspecto fundamental del desempeño adaptativo. Aunado a ello, el paradigma referente Adaptabilidad Laboral (Pulakos et al., 2000) subraya cómo los trabajadores enfrentan el cambio, el aprendizaje a nuevas situaciones y respuesta a espacios dinámicos. En este caso, aunque la mayoría percibe su desempeño adaptativo como buenas, el 40% que las evalúa como regulares, evidencia la oportunidad de fortalecer una cultura organizacional que proyecta a una mentalidad más adaptable y proactiva, todo ello bajo la creación de capacitaciones de alineación más focalizados en habilidades blandas como flexibilidad, resolución de problemas o manejo del cambio.

Los hallazgos generales indican que el desempeño laboral de los servidores encuestados es bueno en un 50%, regular en un 44% y deficiente en un 6%. Esto refleja una tendencia positiva, pero con áreas de mejora significativas. Comparando con estudios como el de Ticlla (2024), se observa que un desempeño bueno depende de un equilibrio adecuado entre las dimensiones del desempeño en línea con el estudio de (Huamán y Torres, 2023). La empresa debe priorizar un enfoque integral que aborde simultáneamente estas dimensiones.

Si bien la investigación proporcionó una visión detallada del desempeño laboral, las percepciones de los colaboradores podrían estar influenciadas por factores externos, como

el contexto económico o la cultura organizacional. Además, el diseño transversal limita el análisis de cambios a lo largo del tiempo, por lo que futuras investigaciones podrían considerar estudios longitudinales para evaluar el impacto de intervenciones específicas.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Referente al constructo denominado desempeño laboral de los colaboradores en la empresa privada del Callao se encuentra en un nivel mayormente positivo representados por el 50.0% señalan que su desempeño laboral es bueno; destacando que el desempeño de la tarea, desempeño contextual y el desempeño adaptativo logran influir positivamente en su rendimiento, mientras que 44.0% de los colaboradores califican su desempeño laboral como regular, lo que se atribuye a la percepción de que los recursos ofrecidos por la empresa no son los adecuados para mejorar su desempeño. Solo un 6.0% indica que su desempeño laboral es poco eficiente, por lo que la empresa debe adoptar un enfoque integral que combine capacitaciones más efectivas, incentivos motivacionales sostenibles y estrategias de gestión al cambio para potenciar el desempeño general y el bienestar de sus empleados.

6.2 Acorde a la dimensión del desempeño de la tarea se encontró que la mayoría de los colaboradores representados por el 52.0% señalan que las habilidades y la claridad de trabajo son buenos destacando que las capacitaciones recibidas les han permitido mejorar su rendimiento en las tareas asignadas, el 42.0% de los colaboradores opinan que su desempeño en las tareas asignadas son regulares, debido a que el contenido de las capacitaciones no está suficientemente alineado con las funciones que cada colaborador desempeña. Y solo un 6.0% señalan que su desempeño en las tareas encomendadas es deficiente. Esto indica que, aunque la mayoría reconoce el impacto positivo de las capacitaciones, concurre una simetría incidente de colaboradores que perciben deficiencias en términos de relevancia, frecuencia o aplicación práctica.

6.3 Con respecto a la dimensión desempeño contextual se encontró que el 58.0% señalan que existe un nivel bueno de cooperación y clima laboral en los colaboradores, el 26.0% de mencionan que el nivel de desempeño contextual regular debido a la falta de incentivos

extrínsecos. Un 16.0% señala que el nivel de desempeño contextual es bajo ya que descubren que su compromiso organizacional no es apreciado ni convenientemente recompensados.

6.4 Con respecto a la dimensión desempeño adaptativo se encontró que el 50.0% de colaboradores perciben un alto nivel de desempeño adaptativo, mientras que el 40.0% considera que estas son de nivel regular, y un 10.0% perciben que son deficientes. Si bien la mayoría de los colaboradores perciben una adaptabilidad favorable, una proporción considerable aún experimenta inconvenientes relacionados con los cambios y el dinamismo laboral. Ello hace evidente la exigencia de reforzar una cultura organizacional que proyecta a una mentalidad más adaptable y proactiva.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Implementar un Plan Integral de Mejora del Desempeño Laboral: Diseñar e implementar un plan que combine acciones enfocadas en fortalecer las habilidades, capacidades, fomentar la motivación mediante un sistema de incentivos sostenibles, estrategias direccionadas a la gestión de cambio y el impulso a la adaptación. Este plan debe ser evaluado periódicamente para garantizar su efectividad y adaptarse a las necesidades cambiantes de los colaboradores.
- 7.2 Fomentar la capacitación y desarrollo continuo: Realizar un análisis exhaustivo de las competencias actuales y requeridas de los colaboradores para desarrollar programas de capacitación alineados con los objetivos organizacionales. incorporando capacitaciones más frecuentes con contenidos que respondan directamente a los desafíos y necesidades del puesto; y que estos puedan ser evaluados mediante sistemas de evaluación para medir el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral y realizar ajustes según los resultados obtenidos.
- 7.3 Establecer Programas de reconocimiento y recompensas: Implementar mecanismos formales e informales para reconocer y recompensar los logros de los colaboradores, tanto a nivel individual como grupal fomentando la cooperación e integración de todos. Asimismo, ofrecer incentivos económicos y no económicos (como horarios flexibles, días libres adicionales o programas de desarrollo personal) adaptados a las preferencias de los empleados. Finalmente, garantizar una comunicación clara y efectiva entre los líderes y los colaboradores, promoviendo una cultura de transparencia y retroalimentación constante.
- 7.4 Potenciar el Plan bienestar mediante programas de entrenamiento de habilidades blandas, así como fomentar una cultura organizacional que valore la proactividad, la innovación y la flexibilidad. Además, se recomienda aplicar encuestas periódicas de satisfacción laboral y espacios de diálogo para identificar áreas de mejora en los colaboradores.

VIII. REFERENCIAS

- Adams, J. S. (1965). Inequidad en el intercambio social. En L. Berkowitz (Ed.), *Avances en psicología social experimental* (pp. 267-299). Academic Press.
<https://acortar.link/P6Mc7W>
- Alvarado, N. P., & Morejón, M. E. (2023). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral: Municipio Pedro Carbo. *Ciencia y Desarrollo*, 26(4), 109–119.
- Alvarado, S. (2023). ¿Eres feliz en tu trabajo? Esto respondieron los colaboradores de 15 países. *GESTIÓN*. <https://acortar.link/51Fbyi>
- Ander, E. (1995). *Social research techniques* (24.^a ed.). Lumen. <https://acortar.link/dYZa9u>
- Baldwin, T., & Ford, K. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63-105. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1988.tb00632.x>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unified theory of behavior change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. <https://doi.10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Barreto, K. (2025). Employment in Paraguay: An Analysis of Labor Productivity. Period: 2005–2022. *Revista Científica UPAP*, 5(1), 72-85.
<https://doi.org/10.54360/rcupap.v5i1.182>
- Brambilla, I., César, A., Falcone, G., Gasparini, L., & Lombardo, C. (2023). Routinization and employment: Evidence for Latin America. *Desarrollo y Sociedad*, (95), 131–176.
<https://doi.org/10.13043/DYS.95.4>
- Curiel, Y. (2022). Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los centros de desarrollo infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC

- [Tesis de maestría, Universidad de La Guajira]. Repositorio Institucional UNIGUAJIRA <https://goo.su/e0ZEU5>
- Chiavenato, I. (2011). *Human Resources Management: The Human Capital of Organizations*. (9a ed.). McGraw-Hill.
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). *Human talent management and job performance of the administrative staff of Registry Zone No. VIII - Huancayo Headquarters during COVID-19*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10409>
- Fajardo, C., Alvarado, W., Castro, N., & Aldaz, A. (2022). Organizational climate and job performance. *Ciencia Latina, a multidisciplinary scientific journal*, 6(1), 1382-1393. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v6i1.1588
- Felipa, E (2023). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <https://goo.su/vnFRn>
- FORBES Perú. (25 de Abril de 2023). El 70% de empleadores en el Perú no encuentra talento calificado, reporta ManpowerGroup. *FORBES Perú*, 1-7. <https://goo.su/Eaadi>
- Fuster, N., Romero, L., Fuster, J., & Hermoza, A. (2024). Clima organizacional, satisfacción laboral y burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. *Investigación y Desarrollo*, 32(2), 157-183. <https://doi.org/10.14482/INDES.32.02.005.224>
- Fute, A., Oubibi, M., Sun, B., Zhou, Y., & Xiao, W. (2022). Los valores laborales predicen la satisfacción laboral entre los docentes chinos durante la COVID-19: el papel mediador del compromiso laboral. *Sustainability*, 14(3), 1353. <https://doi.org/10.3390/su14031353>
- Gaspar, M. (2021). Human talent management and its influence on job performance for

- business success. *Polo del Conocimiento (Ecuador)*, 6(8), pp. 318-329.
<https://goo.su/iBPYy>
- González, W., y Vélchez, R. (2021). Factors in the job performance of administrative staff at national experimental universities. *Thought & Management* (51), 54-74.
<https://n9.cl/rk1nk>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Research methodology* (6ª ed.). McGraw Hill Education.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.
- Huamán, A., & Torres, R. (2023). Engagement and Work performance of the workers of a social program in the Apurímac territorial unit . *Revista PURIQ*, 5(504), 1-11.
<https://doi.org/10.37073/puriq.5.504>
- Irving, T., & Palacios, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de investigación valor agregado*, 8(1), 86-98. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- Jinsheng, Z., Yan, L., & Yiming, L. (2024). Efectos del clima organizacional en la satisfacción laboral y el bienestar psicológico de los empleados: el papel de la influencia tecnológica en la educación superior china. *BMC Psychology*, 12(536), 1-12.
<https://doi.org/10.1186/s40359-024-01992-3>
- Katz, D., y Kahn, R. (1978). *The social psychology of organizations* (2da ed.). Wiley.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2014). *Management: A Global and Business Perspective* (14a ed.). McGraw-Hill.
- Kristof, A., Zimmerman, R., y Johnson, E. (2005). Consecuencias del ajuste individual en el trabajo: Un metaanálisis de las relaciones persona-trabajo, persona-organización, persona-grupo y persona-supervisor. *Psicología del Personal Adaptado, volumen* 58(2), 281-342. <https://n9.cl/tmneu>
- Li, Y., Zhu, J., Su, Q., & Xu, Q. (2024). Una receta diaria de ejercicio cuando el trabajo se

- pone difícil: El efecto moderador de las exigencias laborales en la relación entre el ejercicio físico diario, el bienestar y el rendimiento laboral al día siguiente. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 29(5), 342-358. <https://doi.org/10.1037/ocp0000385>
- Mahmod, A., Jabbar, B., Gardi, B., Ali, S., Yassin, B., Burhan, I., Abdalla, P., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Employee Commitment: The Relationship between Employee Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Humanities and Education Development (JHED)*, 3(3), 54-66. <https://doi.org/10.22161/jhed.3.3.6>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2023). *Reporte trimestral del mercado laboral 2023: Primer trimestre*. <https://n9.cl/6pgpq>
- Mondy, R. (2010). *Human resources administration* (11^a ed.). Pearson Prentice Hall.
- Olivera, J., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Magazine Cientific UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Özkan, E., Çelik, S., & Koopmans, L. (2024). Evaluación de la versión turca del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ) para su validez y fiabilidad. *BMC Psychology*, 12(1), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02010-2>
- Pacheco, I; Palma, J; Sangama. (2023). Organizational climate and job performance in public companies in Latin America. *Business Horizon Magazine*, 10(1), 229-237. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2488>
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptabilidad en el lugar de trabajo: Desarrollo de una taxonomía del desempeño adaptativo. *Revista de Psicología Aplicada*, 85(4), 612–624. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.4.612>
- Rengifo, E. (2021). *Nivel de estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud-Ucayali* [Tesis de

- maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. <https://n9.cl/hkafja>
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Organizational behavior* (15ta ed.). Pearson.
- Roncal, D (2023). *Bienestar laboral y desempeño laboral de los trabajadores operarios de la empresa Texfina del distrito del Callao, año 2022* [Tesis de licenciatura, USS]. Repositorio institucional USS. <https://n9.cl/omau5>
- Ramírez, T. (2010). *Como hacer un proyecto de investigación* (1aed.). Panapo.
- Salgado, J., & Moscoso, S. (2022). Evidencia transcultural de la relación entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral: un metaanálisis. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(1), 27-42. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a3>
- Tarrillo, F (2023). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo-2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <https://n9.cl/d6qxn timer>
- Ticlla, R. (2024). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud Aplao, Arequipa - 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/14969>
- Velásquez, V (2022) *Relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de una institución estatal, sede Callao – 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional UL <https://n9.cl/v23fb>
- Ventura, E., Castro, E., & Matta, E. (2024). The Impact of Work Environment on Worker Productivity in Companies in Lima. *Revista Tecnológica ESPOL*, 36(1), 124-134. <https://doi.org/10.37815/rte.v36n1.114>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Teóricamente Huamán y Torres (2023) define que esta variable se sostiene, como el cúmulo de las actividades escalables, en marcha y las repercusiones que los empleados están dedicados a cumplir dentro de las demandas de la empresa.	Respecto a la construcción operativa dimensional, el Desempeño laboral, se mide por el Desempeño de la Tarea, que evalúa cómo se cumplen las funciones específicas del puesto; el Desempeño Contextual, que mide las conductas que apoyan el entorno laboral; y finalmente, el Desempeño Adaptativo, que refleja la capacidad para resolver imprevistos	Desempeño de la Tarea	Responsabilidad	1	Nominal Modelo: Likert (5) (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Calidad	2	
				Claridad funcional	3	
				Organización	4	
				Resolución de problemas	5	
				Compromiso laboral	6	
				Autocontrol	7	
				Orden	8	
				Autocrítica	9	
			Desempeño Contextual	Cooperación	10	
				Respeto	11	
				Trato cordial	12	
				Colaboración	13	
				Clima laboral	14	
				Escucha activa	15	
				Compromiso institucional	16	
				Inclusión	17	
				Empatía	18	
			Desempeño Adaptativo	Adaptabilidad	19	
				Aprendizaje	20	
				Apertura	21	
				Actitud positiva	22	
				Flexibilidad	23	
				Manejo del estrés	24	
				Comprensión	25	
				Consideración	26	
				Equilibrio personal	27	

Anexo B. Instrumento

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL CALLAO 2025

Finalidad:

El presente cuestionario es parte del estudio Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Empresa Privada del Callao 2025; para optar por el Título de Licenciada en Trabajo social, por lo cual agradezco su participación completando el presente cuestionario.

Instrucciones:

Conforme a ello, se presentarán un conjunto de preguntas relacionadas sobre el Desempeño Laboral, deberá marcar con X una de las cinco opciones. Sus respuestas serán anónimas y recuerde que no hay respuestas buenas ni malas. Favor de responder con sinceridad todas las preguntas y asegúrese de contestar todos ítems.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Datos generales:

Sexo

M () F ()

Nº	Ítems	Escala de calificación				
	Variable: Desempeño Laboral	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Desempeño de la Tarea						
1	Cumplo con todas las tareas que me son asignadas dentro de mi jornada laboral.					
2	Me esfuerzo por realizar un trabajo de calidad en cada una de mis funciones.					
3	Conozco con claridad lo que se espera de mí en mi puesto de trabajo.					
4	Me organizo adecuadamente para cumplir con mis responsabilidades diarias.					
5	Tomo la iniciativa para resolver problemas que surgen en mi trabajo.					
6	Me esfuerzo por cumplir con los lineamientos y políticas de la empresa.					
7	Reviso mi trabajo antes de entregarlo para asegurarme de que esté bien hecho.					
8	Mantengo mi espacio de trabajo limpio y ordenado.					
9	Reconozco mis errores y me esfuerzo por mejorar continuamente.					
Dimensión 2: Desempeño Contextual						
10	Me gusta apoyar a mis compañeros cuando necesitan ayuda.					

11	Mantengo una comunicación clara y respetuosa con mis colegas.					
12	Trato con amabilidad a los clientes, usuarios o personas externas a la empresa.					
13	Estoy dispuesto(a) a colaborar en tareas adicionales cuando es necesario.					
14	Promuevo un ambiente de respeto y buena convivencia entre mis compañeros.					
15	Escucho con atención las opiniones o necesidades de los demás.					
16	Siento que lo que hago contribuye al bienestar general de la empresa.					
17	Respeto las diferencias personales, culturales o sociales de mis compañeros.					
18	Me esfuerzo por ser empático(a) ante los problemas de los demás en el trabajo.					
Dimensión 3: Desempeño Adaptativo						
19	Me adapto con facilidad a cambios en el trabajo, como nuevas tareas o procesos.					
20	Aprendo con rapidez cuando se me asignan nuevas funciones.					
21	Estoy abierto(a) a recibir sugerencias que me ayuden a mejorar.					
22	Mantengo una actitud positiva ante los cambios dentro de la empresa.					
23	Modifico mi forma de trabajar si algo no está dando buenos resultados.					
24	Manejo bien situaciones de presión o carga laboral intensa.					
25	Trato de entender el punto de vista de mis compañeros antes de opinar.					
26	Tomo en cuenta cómo mis decisiones afectan a otras personas del equipo.					
27	Busco mantener un equilibrio entre mi vida laboral y personal.					

Anexo C. Validez del Instrumento

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lima, 02 de Setiembre de 2024

Señor

Dr. CHARITO BECERRA VERA

Presente. -

ASUNTO: Solicito el apoyo profesional como experto validando el instrumento de mi tesis.

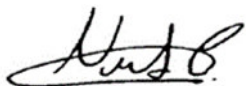
De mi consideración:

Por la presente, reciba usted un saludo cordial y a la vez comunicarle que venimos desarrollando la tesis denominada **DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL CALLAO 2024**, para obtener nuestro título profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

En tal sentido, conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento denominado: **“Cuestionario de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024”** de la presente investigación. Para la cual adjuntamos: Certificado de validación, ficha de validación, matriz de consistencia, ficha técnica del instrumento y cuestionario.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, quedo de usted.

Atentamente,



Atencio Cardenas, Nicole Damaris

Bach.Trabajo Social

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Quien suscribe:

Da constancia que el instrumento de medición denominado **“Cuestionario de Desempeño Laboral”**, a ser utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: **“Desempeño Laboral de los colaboradores de una Empresa privada del Callao 2024”** que tiene por finalidad Determinar el desempeño laboral de los colaboradores involucrados en esta organización, y elaborado por la tesista **Atencio Cardenas**, Nicole Damaris, de la carrera profesional de Trabajo Social, se ha realizado la revisión respectiva, de acuerdo a los documentos a la vista.

En tal sentido, el instrumento de medición cumple con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y apto para ser aplicado en el logro de los objetivos propuestos por la investigación.

Lima, 03 de Setiembre del 2024



.....
Dr. CHARITO BECERRA VERA
JUEZ EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres : CHARITO BECERRA VERA
- 1.2 Grado académico : Doctorado en Ciencias de la Educación
- 1.3 Institución que labora : Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- 1.4 Título de la Investigación : “Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024”
- 1.5 Autor del instrumento : Atencio Cardenas, Nicole Damaris
- 1.6 Título profesional : Lic. en Trabajo Social
- 1.7 Nombre del Instrumento : Cuestionario de Desempeño Laboral.

II. ASPECTOS A EVALUAR

N°	PREGUNTAS		
		SI	NO
1.	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2.	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3.	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4.	Los ítems del instrumento responden a los objetivos del estudio	X	
5.	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X	
6.	Los ítems son claros y entendibles	X	
7.	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X	

Lugar y fecha: Lima 03/09/24



Firma: Charito Becerra Vera

Cargo: JUEZ EXPERTO

DNI: 28105116

Colegiatura: CTSP 5175

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lima, 02 de Setiembre de 2024

Señor

Dr. Elena Luisa, Laos Fernández

Presente. -

ASUNTO: Solicito el apoyo profesional como experto validando el instrumento de mi tesis.

De mi consideración:

Por la presente, reciba usted un saludo cordial y a la vez comunicarle que venimos desarrollando la tesis denominada: **“Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024**, para obtener nuestro título profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

En tal sentido, conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento denominado: **“Cuestionario de Desempeño Laboral”** de la presente investigación. Para la cual adjuntamos: Certificado de validación, ficha de validación, matriz de consistencia, ficha técnica del instrumento y cuestionario.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, quedo de usted.

Atentamente,

Atencio Cardenas, Nicole Damaris
Bach.Trabajo Social

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Quien suscribe:

Da constancia que el instrumento de medición denominado “Cuestionario de Desempeño Laboral”, a ser utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: **“Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024”**; que tiene por finalidad que tiene por finalidad Determinar el desempeño laboral de los colaboradores involucrados en esta organización, y elaborado por la tesista **Atencio Cardenas**, Nicole Damaris, de la carrera profesional de Trabajo Social, se ha realizado la revisión respectiva, de acuerdo con los documentos a la vista.

En tal sentido, el instrumento de medición cumple con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y apto para ser aplicado en el logro de los objetivos propuestos por la investigación.

Lima, 03 de Setiembre del 2024



Dr. Elena Luisa, Laos Fernández
JUEZ EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres** : Elena Luisa, Laos Fernández
- 1.2 Grado académico** : Doctorado Ciencias de la Educación
- 1.3 Institución que labora** : Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- 1.4 Título de la Investigación** : “Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024”
- 1.5 Autor del instrumento** : Atencio Cardenas, Nicole Damaris
- 1.6 Título profesional** : Lic. en Trabajo Social
- 1.7 Nombre del Instrumento** : Cuestionario de Desempeño Laboral.

II. ASPECTOS A EVALUAR

N°	PREGUNTAS		
		SI	NO
1.	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2.	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3.	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4.	Los ítems del instrumento responden a los objetivos del estudio	X	
5.	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X	
6.	Los ítems son claros y entendibles	X	
7.	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X	

Lugar y fecha: Lima, 03/09/24



Firma: Elena Luisa, Laos Fernández

Cargo: JUEZ EXPERTO

DNI: 15602414

Colegiatura: CASP 5233

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lima, 02 de Setiembre de 2024

Señor

M(o). Basilio Suarez Guzmán

Presente. -

ASUNTO: Solicito el apoyo profesional como experto validando el instrumento de mi tesis.

De mi consideración:

Por la presente, reciba usted un saludo cordial y a la vez comunicarle que venimos desarrollando la tesis denominada: **“Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024**, para obtener nuestro título profesional de Trabajo social de la Universidad Nacional Federico Villareal.

En tal sentido, conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento denominado: **“Cuestionario de Desempeño Laboral”** de la presente investigación. Para la cual adjuntamos: Certificado de validación, ficha de validación, matriz de consistencia, ficha técnica del instrumento y cuestionario.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, quedo de usted.

Atentamente,

Atencio Cardenas, Nicole Damaris
Bach.Trabajo Social

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Quien suscribe:

Da constancia que el instrumento de medición denominado “Cuestionario de Desempeño Laboral”, a ser utilizado para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: : **“Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024”**; que tiene por finalidad Determinar el desempeño laboral de los colaboradores involucrados en esta organización, y elaborado por la tesista: **Atencio Cardenas**, Nicole Damaris de la carrera profesional de Trabajo Social, se ha realizado la revisión respectiva, de acuerdo a los documentos a la vista.

En tal sentido, el instrumento de medición cumple con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y apto para ser aplicado en el logro de los objetivos propuestos por la investigación.

Lima, 03 de Setiembre del 2024



.....
M(O). Basilio Suarez Guzmán
JUEZ EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres** : Basilio Suarez Guzmán
- 1.2 Grado académico** : M(o) Docencia Superior e Investigación universitaria
- 1.3 Institución que labora** : Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- 1.4 Título de la Investigación** : “Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024”
- 1.5 Autor del instrumento** : Atencio Cardenas, Nicole Damaris
- 1.6 Título profesional** : Lic. en Trabajo Social
- 1.7 Nombre del Instrumento** : Cuestionario de Desempeño Laboral.

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	PREGUNTAS		
		SI	NO
1.	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2.	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3.	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4.	Los ítems del instrumento responden a los objetivos del estudio	X	
5.	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X	
6.	Los ítems son claros y entendibles	X	
7.	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X	

Lugar y fecha: Lima, 03/09/24



Firma: Basilio Suarez Guzmán

Cargo: JUEZ EXPERTO

DNI: 15730857

Colegiatura: CSP 1758

Anexo D. Confiabilidad del Instrumento

El análisis estadístico con el coeficiente Alfa de Cronbach resulto una alta confiabilidad y homogeneidad en todas las preguntas que posee el cuestionario de Desempeño Laboral, según los resultados obtenido de la Prueba Piloto aplicado a 20 personas con las mismas características de la población objeto de estudio. Se adjunta el resultado en el SPSS Versión Prueba y la sabana de datos.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,950	27

Sabana de datos:

ALFA DE CRONBACH.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	var	var	var	var	
1	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4				
2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3				
3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5					
4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3				
5	5	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4				
6	6	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4				
7	7	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	2	4	4	2	4	3	2	2	5	4	2	5	3	4	4	3	4	2				
8	8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5				
9	9	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	1	4	4					
10	10	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5				
11	11	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4				
12	12	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4				
13	13	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5					
14	14	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5				
15	15	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3				
16	16	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5				
17	17	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4				
18	18	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4				
19	19	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5					
20	20	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4				
21																																	
22																																	
23																																	

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode: ON

Anexo F. Confiabilidad del Instrumento

Problema General	Objetivo General	Variable
¿De qué manera se presenta el desempeño laboral en los colaboradores en una empresa privada del Callao 2024?	Analizar el Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024.	Desempeño Laboral
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Dimensiones
¿En qué nivel se encuentra el Desempeño de la Tarea de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024?	Identificar el nivel de Desempeño de la Tarea en los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024.	Desempeño de la Taréa
¿En qué nivel se encuentra el Desempeño Contextual de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024?	Describir el nivel del Desempeño Contextual en los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024.	Desempeño Contextual
¿En qué nivel se encuentra el Desempeño Adaptativo de los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024?	Evaluar el nivel del Desempeño Adaptativo en los colaboradores de una empresa privada del Callao 2024.	Desempeño Adaptativo