



REVISTA DE FILOSOFÍA

Universidad del Zulia
Facultad de Humanidades y Educación
Centro de Estudios Filosóficos
"Adolfo García Díaz"
Maracaibo - Venezuela

N°103
2023 - 1
Enero - Marzo

Revista de Filosofía

Vol. 40, N°103, 2023-1, (Ene-Mar) pp. 522-541
Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela
ISSN: 0798-1171 / e-ISSN: 2477-9598

**Ejercicio profesional como servicio social: eficiencia personal
durante el desempeño laboral**

*Professional Exercise as a Social Service: Personal Efficiency During Job
Performance*

Dulio Oseda Gago

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3136-6094>
Universidad Nacional Autónoma de Chota - Perú
doseda@unach.edu.pe

Sonia Gladys Gutiérrez Monzón

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6474-762X>
Universidad Tecnológica del Perú - Perú
C16888@utp.edu.pe

Ruth Katherine Mendivel Gerónimo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3147-2655>
Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima - Perú
rmendivelg@unmsm.edu.pe

Victoria Torres Cheje de Manchego

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4880-8482>
Universidad Católica Santa María - Perú
vtorresc@ucsm.edu.pe

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7603615>

Resumen

La presente investigación tiene el propósito de analizar el ejercicio profesional como servicio social; al emplear la eficiencia personal como fortaleza del correcto desempeño laboral. Se realiza un estudio de caso en el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) en Arequipa, Perú durante el año 2018. La indagación es aplicada de diseño no experimental con corte transversal, desde el enfoque cualitativo. Se aplica la encuesta validada por el juicio de tres expertos; se efectúa la medición de confiabilidad, que muestra un índice aceptable de 0.905. Los resultados se muestran mediante tablas de frecuencia adaptadas por el programa SPSS. Se señala que los valores personales determinan las mejores acciones; cuando se condicionan las habilidades a la reproducción de modos de vida justos. Es decir, las pertinentes prácticas institucionales siempre están supeditadas a alcanzar el bienestar social; únicamente al amparo de esta exigencia ética se logra usar los recursos humanos para

el impulso de convivencias dignas.

Palabras clave: Ejercicio Profesional; Servicio Social; Eficiencia Personal; Desempeño Laboral; Sociedades Justas.

Abstract

This research has the purpose of analyzing professional practice as a social service; by using personal efficiency as a strength of correct job performance. A case study is carried out at the National Penitentiary Institute (INPE) in Arequipa, Peru during the year 2018. The inquiry is applied with a non-experimental cross-sectional design, from a qualitative approach. The survey validated by the judgment of three experts is applied; The reliability measurement is carried out, which shows an acceptable index of 0.905. The results are shown using frequency tables adapted by the SPSS program. It is pointed out that personal values determine the best actions; when skills are conditioned to the reproduction of fair ways of life. That is, the relevant institutional practices are always subject to achieving social welfare; Only under the protection of this ethical requirement is it possible to use human resources to promote dignified coexistence.

Keywords: Professional Practice; Social service; Personal Efficiency; Job performance; Just Societies.

Introducción

La cualidad del recurso humano determina el funcionamiento y eficiencia de las instituciones. En consecuencia, estimular el desempeño en el ámbito laboral, se convierte en una prioridad para toda organización, privada o pública. Frente a los múltiples retos que la realidad impone, nacen nuevos modelos y propuestas laborales, que tienen el fin de mejorar el desempeño de quienes trabajan, fortaleciendo las actividades empresariales. En este contexto, Bandura al perfilar la *teoría sobre la eficacia personal* asegura que el nivel de eficiencia personal determina el desempeño; posteriormente, diversos autores afirman que la eficacia personal es necesaria para alcanzar el mejor ejercicio laboral.¹

Amparadas en el crecimiento personal, las instituciones peruanas, desean ofrecer el mejor servicio social. En consecuencia, se establecen estrategias que buscan fortalecer la actitud y acciones de quienes trabajan con el fin de fomentar los adecuados desempeños. Sin embargo, el desarrollo de la eficacia personal como mejora del ejercicio laboral es casi imperceptible; pues, son pocas las organizaciones dispuestas a hacer públicas las estrategias que siguen para fortalecer las actitudes de los trabajadores. A pesar de esta limitante, se

¹ BANDURA, A. (1999). *Autoeficacia: Cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual*. Desclée de Brouwer. España.

encuentran investigaciones que consideran el tema; en este contexto, Zapata demuestra que la eficacia personal determina el desempeño laboral.²

Se considera derecho humano fundamental contar con los medios materiales que permitan coordinar junto a otros espacios habitables al ser humano. En esta exigencia, el correcto desempeño organizacional les consiente a las sociedades contar con los recursos técnico y humanos que entablen las mejores relaciones. Es así que, en todo momento, el empeño por mejorar la eficiencia empresarial resulta en oportunidad para las sociedades.

Así, investigar el desempeño laboral pretende servir los marcos categoriales teóricos que sirvan para coordinar estrategias que les permita a las sociedades enfrentar y solventar las urgencias comunes. Es decir, el esfuerzo por mejorar el servicio al prestar la mejor actitud y capacidades de quienes laboran, suman acciones en favor de sociedades capaces a enfrentar de la mejor manera los problemas y limitantes, con el fin de ofrecer a las sociedades herramientas y oportunidades para concretar lugares justos de convivencia.

En Perú, la eficacia personal se basa en el rendimiento de los trabajadores de una organización; situación que está influida por la visión que el trabajador tiene de sí en la empresa. Es decir, el desempeño está relacionado con la concepción que se tiene de la organización donde se trabaja; junto a esto, la posición e importancia que en esta se ocupa.³ Estas implicaciones se evidencian en la estructura y funcionamiento del Instituto Nacional Penitenciario (INPE), quien es el organismo rector del sistema penitenciario nacional, con personería jurídica de derecho público; con autonomía económica, técnica, financiera y administrativa.⁴

En esta institución, debido a la rotación de puestos, se observa que frecuentemente varían las funciones asignadas a los trabajadores; lo que implica muchos desafíos en quienes trabajan, al estar obligados a cambiar constantemente las acciones que se realizan. Si el trabajador tiene la seguridad que puede realizar las tareas asignadas, probablemente su desempeño será acertado; por el contrario, si se prevé una baja eficiencia, la actitud determina el fracaso laboral. Destaca que la percepción de las propias capacidades se relaciona siempre con la visión que de sí se tiene, al considerar las habilidades, capacidades y desempeños previos en tareas similares.⁵

Al considerar que a mayor confianza es posible el debido desempeño, se busca conocer la relación entre eficacia personal y desempeño laboral del personal administrativo del Instituto Nacional Penitenciario. Se considera que las personas con poca eficacia laboral

² ZAPATA, F. (2017). *Autoeficacia y Desempeño en Docentes de Instituciones Educativas Públicas*, San Martín de Porres. Tesis para licenciado. San Martín de Porres. Lima. Perú.

³ SARRIES, L; CASERES, E. (2008). *Buenas Prácticas de Recursos Humanos*. ESIC. Madrid. España.

⁴ INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO. (2010). *¿Quiénes Somos?* Recuperado de: <https://www.inpe.gob.pe/institucional/quienes-somos.html> en marzo de 2022.

⁵ SANCHIS, J; RIBEIRO, D. (1999). *Creación y Dirección de Pymes*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. España.

tienen más probabilidades de aminorar el esfuerzo o rendirse; mientras que quienes tienen más eficacia frente a tareas similares, se empeñan en enfrentar los retos, evidenciando mayor tasa de éxito.⁶

Consecuentemente, la presente investigación tiene el propósito de analizar la relación entre eficacia personal y desempeño laboral; considerando como muestra al personal que laboran en el Instituto Nacional penitenciario.⁷ Destaca que uno de los problemas frecuentes dentro de toda organización es la inadecuada preparación del trabajador frente a las tareas que se le exige, determinando los fracasos empresariales;⁸ es decir, se recomienda la debida preparación del trabajador para que la confianza sea fortaleza de los mejores desempeños; sobre esta fortaleza tener la oportunidad de disponer las organizaciones como servicio social.⁹

La investigación es de tipo no experimental de corte transversal, disposición indagatoria aconsejada por Hernández et al., frente a problemas similares.¹⁰ El enfoque es cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de comprobar teorías. El nivel de investigación es correlacional, tiene como propósito establecer la relación entre las variables de estudio. Se establece una muestra censal, porque delimita y abarca a toda la población. Seguidamente, la población en estudio es 68 trabajadores, personal administrativo del INPE en la ciudad de Arequipa en Perú.

Para la recopilación de información se utiliza la técnica de encuesta a través de un cuestionario; herramienta que accede recopilar información de forma dinámica. La confiabilidad del instrumento se da con el método Alfa de Cronbach, el cual es una representación que se basa en la media de las correlaciones de los ítems. Respuestas mayores a 0,7 o 0,8 es suficiente para garantizar la fiabilidad del instrumento; como resultado del Alfa de Cronbach el instrumento de investigación arroja 0.93.

Desarrollo

Oportunidades sociales del correcto desempeño laboral

Entre las investigaciones que abordan las relaciones entre actitud individual y desempeño laboral destaca Sum con *Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos en Guatemala*, la cual tiene el objetivo de

⁶ ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Vol. 13^{era}. Pearson Educacion. México

⁷ TORRES, L; DÍAZ, J. (2012). Compromiso Organizacional: Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista Arbitrada de Formación Gerencial*, 11(1).

⁸ TORRES, M. (2009). ¿Por qué Aprenden los Estudiantes? Los objetivos de logro y su relación con el éxito o fracaso escolar. *Revista Científica* (11).

⁹ *Ibidem*.

¹⁰ HERNANDEZ, R; FERNÁNDEZ, C; BAPTISTA, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6^{ta} edición. Interamericana Editores S.A.

establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa de alimentos. El estudio es de tipo descriptivo ya que analiza la conducta de cada persona y las condiciones que se encuentran los trabajadores. Se aplica la prueba a 34 colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.¹¹

Emplean una prueba psicométrica para determinar el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores.¹² La investigación concluye que la motivación es buena en los colaboradores; debido a esto, tienen acertado desempeño laboral. La investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo.¹³

Florencia publica *Relación entre Autoeficacia Percibida y Burnout en Docentes Argentinos de Nivel Primario y Secundario*;¹⁴ tiene como objetivo evaluar la existencia de una correlación entre la eficacia percibida por el docente para enfrentar las demandas de su rol (autoeficacia) y la posible aparición de burnout en docentes. El estudio es comparativo y correlacional, cuantitativo, transversal, no experimental, considera como muestra a 120 docentes de escuelas primarias y secundarias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires. Utiliza como instrumento una MBI-GS para países latinoamericanos y una adaptación de la escala de autoeficacia percibida para docentes.

Se aprecia que existe correlación entre autoeficacia y burnout, donde a más autoeficacia percibida, los docentes evaluados califican menos en la escala de burnout. En conclusión, los docentes que tienen una capacitación permanente ayudan a mejorar la calidad educativa, por eso es ineludible saber las necesidades requeridas por los trabajadores, para implementar diferentes tipos de capacitaciones orientadas a mejorar la formación del docente.¹⁵

Palomino y Peña con la investigación *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda.*,¹⁶ estudian el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Venoplast. El estudio es descriptivo, investiga el rendimiento de los empleados frente a las exigencias de la organización, considerando caracterizar a quienes trabajan.

¹¹ SUM, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango*. Tesis de Grado. Tenango. México.

¹² ABATEDAGA, N. (2008). *Comunicación Epistemología y Metodologías para Planificar por Consensos*. Editorial brujas. Argentina.

¹³ UDAOND, M. (1992). *Gestión de Calidad*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. España.

¹⁴ FLORENCIA, M. (2015). *Relación entre Autoeficacia Percibida y Burnout en Docentes Argentinos de Nivel Primario y Secundario*. Universidad Argentina de la Empresa. Argentina.

¹⁵ VÁSQUEZ, M. (2018). *El Autoconocimiento, la base de la autoestima*. ABC Color.

¹⁶ PALOMINO, M; PEÑA, R. (2016). *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda.* Tesis de titulación. Universidad De Cartagena. Cartagena. Colombia.

La investigación realiza una encuesta a 97 personas utilizando una fórmula en una población finita. Concluyen que los empleados afirman que hay un buen clima organizacional dentro de la empresa debido a las motivaciones que perciben y el control a la hora de desarrollar las actividades.¹⁷ También, aprecian el óptimo desempeño laboral que tienen los trabajadores dentro de la empresa; fortaleciendo con el correcto desempeño los servicios que la organización es capaz de brindar a la sociedad. A su vez, se recomienda realizar charlas para capacitar e los trabajadores en las virtudes sociales del apropiado servicio.¹⁸

En Perú, Mamani publica en el año 2016 *Motivación y Desempeño Laboral en la Institución Financiera Mi Banco* de la ciudad de Puno.¹⁹ La investigación tiene el objetivo de establecer cómo es la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi Banco en la ciudad de Puno. La investigación es descriptiva ya que no experimenta ni realiza manipulación en las variables. La recolección de datos se basa en 130 trabajadores.

El instrumento aplicado es un cuestionario medido por la escala de Likert; para determinar la confiabilidad del instrumento se aplica el alfa de Cronbach, siendo validada en el programa SPSS. En cuanto a los resultados, se aprecia que la relación entre la motivación y el desempeño laboral es regular; pues, la empresa no le otorga incentivos ni capacitaciones a los trabajadores; por lo tanto, no pueden lograr óptimos niveles de productividad. Por otro lado, determinan una inadecuada comunicación entre los empleados y sus jefes; por lo tanto, no realizan con satisfacción su trabajo. Recomiendan a la empresa dar incentivos económicos y no económicos a sus trabajadores para que aumenten la motivación; así, mejorar el desempeño laboral. También, realizar capacitaciones para los jefes y colaboradores, de este modo, puedan tener una mejor relación, situación que conlleva poder trabajar en un adecuado clima laboral.²⁰ Es preciso, entonces, considerar:

Una gestión integral en la organización en el desarrollo de las habilidades comunicativas es la génesis de un componente particular que pertenece al mundo de las expresiones orales y escritas en las organizaciones, y por tanto son la razón de ser de la afluencia social del mismo. Para el establecimiento de mejores relaciones en las empresas es preciso que las características individuales del personal se encuentren ligadas a un análisis de las actividades que se quieran realizar, porque se demuestran las competencias y/o habilidades en su desempeño.²¹

¹⁷ ACOSTA, J. (2008). *Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Bresca S.L. Barcelona.

¹⁸ ZUÑIGA, K. (2017). *Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Trans American Airlines-Estación Arequipa, 2017*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Perú.

¹⁹ MAMANI, L. (2016). *Motivación y Desempeño Laboral en la Institución Financiera mi Banco*. Título Profesional de Licenciado. Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez. Puno. Perú.

²⁰ SÁNCHEZ, R. (2014). *Gestión y Psicología en Empresas y Organizaciones*. 1^{era} edición. ESIC. Madrid. España.

²¹ BORJA MUCHA, Emily Nain; JANET YULISA, Huacho Illanes; ARMADA PACHECO, José Manuel. (2022). *Comunicación y Gestión: Pautas para el Desarrollo en las Organizaciones*. *Revista de Filosofía*. Universidad

Zapata en la investigación *Autoeficacia y Desempeño en Docentes de Instituciones Educativas Públicas, San Martín de Porres*,²² tiene el fin de establecer la relación entre autoeficacia y desempeño. El estudio es descriptivo y correlacional. Concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables autoeficacia y desempeño; por ende, se recomienda investigar aspectos que puedan tener alguna relación con alguna de las variables involucradas en el correcto desempeño laboral.²³

Chirinos publica *Autoeficacia y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Empresa Privada de Lima Norte*;²⁴ tiene el objetivo de demostrar la relación existente entre autoeficacia y bienestar psicológico en los colaboradores. El estudio es no experimental, pues no manipula las variables; es descriptivo al permitir explicar las características de cada variable y correccional porque responde las interrogantes en cuestión, estableciendo el grado de relación de las variables. Concluye que existe una correlación entre la autoeficacia y bienestar psicológico con el correcto desempeño laboral.²⁵

Ahora bien, destaca que para Robbins la eficacia personal o también llamada autoeficacia son las creencias que tiene una persona sobre sus propias capacidades. Así, la eficacia personal:

Se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea. Por tanto, en las situaciones difíciles cabe la posibilidad de que las personas con baja eficacia personal disminuyan su esfuerzo o se rindan, mientras que aquellas con mucha eficacia personal tratarán con más ahínco de vencer al desafío.²⁶

Para Robbins la eficacia personal es un sentimiento individual que, en un grado positivo y orientado hacia el desarrollo de funciones, determina el desempeño laboral. Robbins elabora un esquema donde se evidencia la correlación:²⁷

del Zulia. 39 (102)., pp. 497-518. Recuperado de: en septiembre DOI:
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7049126> de 2022., p. 498.

²² ZAPATA, F. (2017). *Autoeficacia y Desempeño en Docentes de Instituciones Educativas Públicas, San Martín de Porres*. Tesis para licenciado. San Martín de Porres. Lima. Perú.

²³ CANTO, J. (1998). Autoeficacia y Educación. *Educación y Ciencia*, 2., pp. 45-53.

²⁴ CHIRINOS, K. (2017). *Autoeficacia y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Empresa*. Tesis para el título. Universidad César Vallejo. Lima. Perú.

²⁵ ROSSETTI, A. (2001). *El Aprendizaje Personal un Proceso Continuo*. Pearson educación. México.

²⁶ ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Vol. 13^{era}. Pearson Educación. México., p. 37.

²⁷ MALDONADO, C. (2017). *El Rol del Docente como Favorecedor del Desarrollo de la Autonomía en los Niños de Tres Años de una I. E. de Miraflores*. Tesis de Bachiller. Pontificia Universidad Católica Del Perú. San Miguel. Perú.

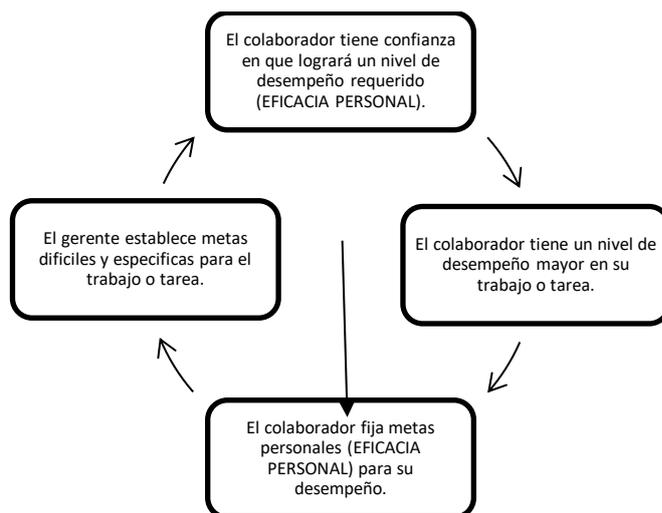


Figura 1. Ciclo de eficacia personal en el trabajo
Fuente Robbins (2004)

Bandura al proponer *la teoría social cognitiva* es el responsable de relacionar la actitud personal con el desempeño laboral. Posteriormente, diversos autores consideran sus afirmaciones sobre eficacia personal, profundizando en la relación de esta con el desempeño y resultado organizacional.²⁸ Bandura relaciona la autoeficacia con la percepción individual; implicando esta con el desempeño dentro de las diversas organizaciones.²⁹ A su vez, el autor hace énfasis en la importancia de la relación entre la conducta y la apreciación que de sí se tiene.³⁰

Bandura afirma que las personas cuentan con iniciativa en cuanto a capacidades de autoorganización, autoregulación y autorreflexión. También, la impronta del entorno es de suma importancia para determinar la visión de sí frente a las exigencias del mundo. Es decir, las características de la organización donde los seres humanos se desarrollan determinan la eficiencia de las prácticas al influir sobre la percepción de que sí tiene quien en ellas labora.³¹

Según Valverde la *teoría del aprendizaje social* de Rotter es un enfoque donde la autoeficacia es entendida como una creencia específica acerca de la externalidad o internalidad del control de las acciones que la persona lleva a cabo.³² Es decir, la eficacia personal se relaciona con las disposiciones emotivas y cognitivas individuales, como haberes

²⁸ ROJAS, M. (2014). *Nivel de Autoeficacia de los Empleados de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

²⁹ BANDURA, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall. Michigan.

³⁰ MEADOWS, M. (2017). *Confianza: Cómo superar tus creencias limitantes y alcanzar tus metas*. M. Publishing, Ediciones.

³¹ BANDURA, A. (1997). *La Autoeficacia: el ejercicio del control*. Editores dignos. New York.

³² VALVERDE, O. (2011). *Las Creencias de Autoeficacia en la Práctica Pedagógica del Docente Universitario de Humanidades, Ciencias Sociales, Educación y Ciencias Contables, Económicas y Administrativas*. Tesis doctoral. Universidad de Valencia. España.

internos; que al exteriorizarse determinan las acciones efectuadas, en estas aperturas las acciones conjuntas sirven de oportunidades para los adecuados desempeños.³³

Según Covarrubias y Mendoza la *teoría del aprendizaje social* de Rotter es la base para la teoría banduriana. Rotter afirma que la externalidad e internalidad de cada individuo influye en los resultados que se alcanzan; siendo estos haberes afectados por la motivación y el entorno.³⁴ Para Chirinos la *teoría del aprendizaje social* de Rotter presenta 4 variables relevantes:³⁵

- Potencial de conducta (PC): Rotter menciona que las conductas presentan acciones observables, así como actos encubiertos (pensar y planear).
- Expectativa (E): Son las creencias que una persona espera en la posibilidad de que reciba un refuerzo por realizar cierta conducta.
- Valor del reforzador (VR): Es la importancia que la persona le atribuye a los resultados obtenidos.
- Situación psicológica: Es la relevancia del contexto de una conducta, puesto que según sea la perspectiva de una situación, el individuo le dará determinado valor al reforzador y a la expectativa.

Para Woolfolk al indagar la internalidad o externalidad se aprecia cómo las personas conciben y estructuran sus experiencias.³⁶ Rotter establece dos tipologías: *locus* interno y *locus* externo; donde los individuos con *locus* interno son responsables de las circunstancias que afronten, atribuyen sus éxitos al desempeño de sus capacidades. Los individuos con *locus* externo atribuyen a factores externos las circunstancias que afrontan y si llegan a tener éxitos o fracasos les endilgan estas a las condiciones externas a sí; como tales, mejorar el desempeño escapa de su control y capacidad.³⁷

Patrón y Pérez afirman que las competencias de eficacia personal son las rutinas básicas de un individuo consigo mismo y con el ambiente.³⁸ Cardona asegura que las eficacias personales son comportamientos repetidos frecuentemente; estas determinan relaciones eficaces del individuo con su entorno.³⁹

Para Sánchez la eficacia personal es la habilidad de autosuficiencia, necesaria para dar dirección a otras personas. Son las rutinas aprendidas quienes promueven la

³³ RODRÍGUEZ, A; DÍAZ, F; FUERTES, F; MARTÍN, M; MONTALBÁN, M; SÁNCHEZ, E. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. 1^{era} edición. Barcelona: UOC. España.

³⁴ COVARRUBIAS, C; MENDOZA, M. (2013). La Teoría de Autoeficacia y el Desempeño Docente: el caso de Chile. *Estudios Hemisféricos y Polares*, 4(2), pp. 107-123.

³⁵ CHIRINOS, K. (2017). *Autoeficacia y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Empresa*. Tesis para el título. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.

³⁶ WOOLFOLK, A. (2006). *Psicología Educativa*. 9^{na} edición. Pearson educación. México.

³⁷ RODRÍGUEZ, A; DÍAZ, F; FUERTES, F; MARTÍN, M; MONTALBÁN, M; SÁNCHEZ, E. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. 1^{era} edición. Barcelona: UOC. España.

³⁸ PATRÓN, R; PÉREZ, C. (2004). Las Competencias Directivas más Valoradas por las Pymes al Elegir a un Profesional: Caso tiendas de autoservicio. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2, ISSN 2007-8412.

³⁹ CARDONA, P. (1999). En Busca de las Competencias Directivas. *IESE Business School*, 6.

estabilidad y el crecimiento personal como sustento de las relaciones con el entorno.⁴⁰ Según Robbins el desempeño laboral debe ser considerado para organizar las mejores disposiciones de recursos en la organización.⁴¹

De acuerdo a Robbins el desempeño es el rendimiento de un colaborador; actividad que debe ser medida debido a que es primordial para la correcta toma de decisiones en las empresas.⁴² Para Cummings el desempeño del colaborador es producto directo de la capacidad de la persona, donde sobresale la disposición para cumplir de las mejores maneras las labores.⁴³ Cummings considera que el desempeño de un colaborador es el resultado directo de su habilidad y la motivación que demuestra para desarrollar el trabajo.

Para Covey las organizaciones, frente los múltiples retos y crisis que enfrentan las sociedades contemporáneas, ya no cuentan con tiempo para rendir escasamente.⁴⁴ En consecuencia, el desempeño son las acciones que realiza un individuo para dar cumplimiento a determinado fin. El desempeño al ser susceptible de ser positivo o negativo, es menester ser medido para determinar la eficiencia de la organización.⁴⁵

Palací asegura que el desempeño laboral es la utilidad que se desea proporcionar a la gestión de diversos acontecimientos; se implica al comportamiento de una persona en un periodo de tiempo, las conductas coadyuvan a la gestión de la eficiencia.⁴⁶ Achilles de Faria afirma que el desempeño laboral es producto de las acciones de los colaboradores en relación a sus funciones, quehaceres y labores; ante esto, las correctas gestiones son capaces de servirse de las acciones humanas para lograr los mejores resultados, con el objetivo, siempre, de servir al bienestar de las sociedades.⁴⁷

López en relación al desempeño laboral menciona que las organizaciones altamente exitosas, son aquellas que desarrollan estrategias de medición y administración del desempeño.⁴⁸ González confirma que el desempeño conjuga las oportunidades para lograr los mejores rendimientos.⁴⁹ ⁵⁰ Para Chiavenato el desempeño laboral admite lograr óptimos resultados cuando las organizaciones se conforman para solventar las necesidades

⁴⁰ SÁNCHEZ, J. (2018). Funciones, Competencias y Habilidades Directivas. *Textos de Administración Sanitaria y Gestión Clínica*, 50.

⁴¹ ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Vol. 13^{era}. Pearson Educacion. México.

⁴² ROBBINS, S. (2005). *Administracion*. Pearson Educacion. Mexico.

⁴³ CUMMINGS, L. (1985). *Recursos Humanos*. Trillas. México.

⁴⁴ COVEY, S. (2003). *Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva*. Vol. 1. Buenos Aires. Argentina.

⁴⁵ ROBBINS, S; COULTER, M. (2005). *Administracion*. 8^{ava} edición. Pearson educacion. Mexico.

⁴⁶ PALACÍ, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Vol. 5^{ta}. Editorial Pearson Prentice Hal. Madrid. España.

⁴⁷ ACHILLES DE FARIA, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. Vol. 1a. Limusa. México.

⁴⁸ LOPEZ, A. (2006). *El Currículo en la Educación Superior: Un enfoque post moderno basado en competencias*. Vol. 1^{ero}. DR publicaciones O. S.A. México.

⁴⁹ GONZÁLES, E. (2014). *Comunicación Efectiva Factor Determinante en el Desempeño Laboral del Personal de la Policía del Estado Carabobo*. Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela.

⁵⁰ MEADOWS, M. (2017). *Confianza: Cómo superar tus creencias limitantes y alcanzar tus metas*. M. Publishing, Ediciones.

sociales.⁵¹

Para Chiavenato considerar el desempeño significa valorizar las acciones de cada persona, de acuerdo a las labores que realiza, metas y resultados que logra al imbricar sus habilidades y destrezas. Así, al establecer las contribuciones que cada uno es capaz de aportar, se relacionan las oportunidades para servir de la mejor manera a solucionar las urgencias que las sociedades enfrentan.⁵²

Para Chiavenato los colaboradores requieren retroalimentación respecto a su desempeño, a fin de conocer cómo efectúan su labor; estos conocimientos aprueban modificar las prácticas con el propósito de realizar las debidas. El conocimiento del propio desempeño le permite a cada uno enfrentar y evaluar los alcances de las acciones de lleva a cabo; así, es posible dejar de lado las prácticas poco efectivas y fortalecer aquellas que aprueban los resultados oportunos. A su vez, quien labora debe estar consciente de las oportunidades que brinda sumar acciones junto a otros con la finalidad de resolver las exigencias que afrontan.⁵³

Según Chiavenato existen diversas maneras para seleccionar al evaluador del desempeño, entre los posibles evaluadores se encuentran los directores, gerentes, jefes de área, supervisores; en algunos casos los mismos colaboradores.

En las organizaciones se requiere de nuevos logros que sean claros, precisos y que sean evaluados por los mismos colaboradores que se encuentran en la organización, por eso se ve a la intervención como una forma de prevenir o corregir situaciones de conflictos generados por la desinformación de actividades o por la llegada a destiempo de la misma.⁵⁴

Se considera la evaluación una importante estrategia para determinar las fallas susceptibles de ser corregidas en favor del debido desempeño.⁵⁵ Entre los principales métodos para evaluar el ejercicio laboral destacan:

- Escalas gráficas: Chiavenato define a las escalas graficas como un modelo de evaluación de desempeño que consiste en la elaboración de tablas, donde se apuntan los componentes a evaluar, basados en lineamientos esenciales; ello dirigido a los colaboradores.
- Elección forzada. Define a la elección forzada como un modelo de evaluación del desempeño, se basa en definir a los colaboradores con frases en relación a sus actitudes y comportamientos. Estas

⁵¹ CHIAVENATO, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. México.

⁵² ROBBINS, S; COULTER, M. (2005). *Administración*. 8^{ava} edición. Pearson educación. Mexico.

⁵³ CHIAVENATO, I. (2008). *Introducción a la Teoría General de la Administración* .7^{ma} edición. Mac Graw-Hill. México.

⁵⁴ BORJA MUCHA, Emily Nain; JANET YULISA, Huacho Illanes; ARMADA PACHECO, José Manuel. (2022). Comunicación y Gestión: Pautas para el Desarrollo en las Organizaciones. *Revista de Filosofía*. Universidad del Zulia. 39 (102)., pp. 497-518. Recuperado de: en septiembre DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7049126> de 2022., p. 500.

⁵⁵ CHIAVENATO, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones*. 8^{va} edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. México.

descripciones se colocan en bloques, cada bloque contiene dos o más frases; la persona seleccionada para realizar la evaluación elegirá de cada bloque la frase que mejor se adecue a su trabajo.

- Listas de verificación: Chiavenato define a las listas de verificación como un modelo de evaluación del desempeño utilizado por las organizaciones, que se asemeja a las escalas gráficas antes mencionadas; tiene como función recordar al evaluador, la evaluación de todas las cualidades primordiales de un colaborador.
- Evaluación participativa por objetivos: Chiavenato define a este modelo como un procedimiento potente y proactivo, que surge de los antiguos modelos de administración por objetivos, con la diferencia de que se muestra mayor flexibilidad.
- Evaluación 360°: Chiavenato asegura que este modelo es enriquecedor, dado que genera un conjunto de información que provienen de todas las áreas organizacionales, y que provoca en los trabajadores la capacidad de cumplir las exigencias que se le demandan.⁵⁶

Eficacia personal como fortaleza del desempeño laboral

Al considerar la eficiencia personal la habilidad preeminente que permite el correcto desempeño laboral, se analiza con el fin de proponer las mejores gestiones. Los propósitos se suman para orientar los recursos con el fin de supeditar las acciones de las organizaciones a servir a las sociedades al enfrentar y solventar las diversas urgencias que experimentan. Es decir, al condicionar las prácticas empresariales a las necesidades sociales, el éxito de las organizaciones es el correlato efectivo de la solución a los problemas que las comunidades enfrentan. Sobre esta habilidad, al contar las sociedades con el mejor sustento material es posible establecer modos de convivencias justas. A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la investigación en el Instituto Nacional Penitenciario de Arequipa, Perú.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
sumavar1	.116	68	.024	.914	68	.000
sumavar2	.097	68	.190	.937	68	.002

Tabla 1. Estudio de la normalidad

En la Tabla 1 se observa el resultado de evaluación de normalidad. Debido a que la muestra es mayor a 50 datos, se considera el valor de significancia de Kolmogorov-Smirnov, teniendo 0,024 y 0,190; por lo que se aplica un análisis estadístico basado en la prueba Rho-Spearman.

	Eficacia Personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman de Eficacia Personal	1.000	,581**
Coefficiente de correlación		

⁵⁶ CHIAVENATO, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. México.

	Sig. (bilateral)		.001	Tabla 2. prueba de correlación según Rho-Spearman entre la variable
	N	68	68	
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,581**	1.000	
	Sig. (bilateral)	.001		
	N	68	68	

eficacia personal y desempeño laboral

En la tabla 2 se aprecian los resultados luego de aplicar la prueba Rho-Spearman. El coeficiente tiene un valor de 0.581 donde la eficacia personal y el desempeño laboral tienen una correlación positiva moderada. Así mismo, el valor de significancia hallado es de 0.001; al ser menor a 0.05, se concluye que hay relación significativa entre la eficacia personal y el desempeño laboral, aceptando la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula.⁵⁷

			Eficacia Personal	Actividades que desempeñan	Tabla 3. Prueba de correlación según Rho-Spearman entre eficacia personal y las actividades que
Rho de Spearman	Eficacia Personal	Coefficiente de correlación	1.000	,744**	
		Sig. (bilateral)		.001	
		N	68	68	
	Actividades que desempeñan	Coefficiente de correlación	,744**	1.000	
		Sig. (bilateral)	.001		
		N	68	68	

desempeñan

La tabla 3 muestra que la variable eficacia personal tiene una correlación positiva alta con la dimensión actividades que desempeñan, según la correlación de Rho-Spearman de 0.744. El valor de significancia es menor a 0.05 (0.001); por lo cual, se descarta la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa. Se afirma bajo certeza estadística que la relación entre eficacia personal y las actividades que desempeñan es significativa en el personal administrativo del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa.

			Eficacia Personal	Metas
Rho de Spearman	de Eficacia Personal	Coefficiente de correlación	1.000	,480**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	68	68

⁵⁷ PARDO, F. (2010). *Bienestar Psicológico y Ansiedad Rasgo-Estado en Alumnos de un MBA de Lima Metropolitana*. Tesis de Licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.

Metas	Coefficiente de correlación	,480**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	68	68

Tabla 1. Prueba de correlación según Rho-Spearman entre eficacia personal y las metas

Se observa en la tabla 4 que las metas tienen una correlación positiva moderada con la variable eficacia personal según la correlación de Rho-Spearman de 0.480. Como el valor de significancia es menor a 0.05 (0.001), se descarta la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa. Se asevera bajo certeza estadística que la relación existente entre las metas y la eficacia personal es significativa en el personal administrativo del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa.

	Eficacia Personal	Resultados que deben alcanzar
Rho de Spearman	1.000	,510**
Eficacia Personal		.001
Coefficiente de correlación	68	68
Sig. (bilateral)		
N		
Resultados que deben alcanzar	,510**	1.000
Coefficiente de correlación	.001	
Sig. (bilateral)	68	68
N		

Tabla 5. Prueba de correlación según Rho-Spearman entre eficacia personal y los Resultados que se deben alcanzar

Se observa en la tabla 5 que los resultados que debe alcanzar el colaborador tienen una correlación positiva moderada con la variable eficacia personal según la correlación de Rho-Spearman de 0.510. El valor de significancia es menor a 0.05 (0.001); se descarta la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa. Atestigua bajo certeza estadística que existe relación significativa entre los resultados que debe alcanzar el colaborador y la eficacia personal en el personal administrativo del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa.

	Desempeño Laboral	Proactividad
Rho de Spearman	1.000	,691**
Desempeño Laboral		.001
Coefficiente de correlación	68	68
Sig. (bilateral)		
N		
Proactividad	,691**	1.000
Coefficiente de correlación		

Sig. (bilateral)	.001	
N	68	68

Tabla 6.
Prueba de

correlación según Rho-Spearman entre desempeño laboral y Proactividad

Se observa en la tabla 6 que la proactividad tiene una correlación positiva moderada con la variable desempeño laboral según la correlación de Rho-Spearman de 0.691. El valor de significancia es menor a 0.05 (0.001); se descarta la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa. Evidencia bajo certeza estadística que la relación existente entre la proactividad y el desempeño laboral es significativa en el personal administrativo del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa.

			Desempeño Laboral	Autogobierno
Rho de Spearman	de Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,354**
		Sig. (bilateral)		.003
		N	68	68
	Autogobierno	Coefficiente de correlación	,354**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	
		N	68	68

Tabla 7. Prueba de correlación según Rho-Spearman entre desempeño laboral y autogobierno

Se aprecia en la tabla 7 que el autogobierno tiene una correlación positiva baja con la variable desempeño laboral según la correlación de Rho-Spearman de 0.354. Al ser el valor de significancia menor a 0.05 (0.003), se descarta la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa. Los resultados atestiguan bajo certeza estadística que la relación existente entre el autogobierno y el desempeño laboral es significativa en el personal administrativo del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa.

			Desempeño Laboral	Gestión Personal
Rho de Spearman	de Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,436**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	68	68
	Gestión Personal	Coefficiente de correlación	,436**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	68	68

Tabla 8.
Prueba de correlación según Rho-Spearman entre desempeño laboral y gestión personal

Se aprecia en la tabla 8 que la gestión personal tiene una correlación positiva moderada con la variable desempeño laboral según la correlación de Rho-Spearman de 0.436.⁵⁸ El valor de significancia es menor a 0.05 (0.001); se descarta la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa. Se afirma bajo certeza estadística que la relación existente entre la gestión personal y el desempeño laboral es significativa en el personal administrativo del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa.⁵⁹

Tabla 9. Prueba de correlación según Rho-Spearman entre desempeño laboral y desarrollo personal. Se visualiza

	Desempeño Laboral	Desarrollo Personal
Rho de Spearman	1.000	,458**
Coeficiente de correlación		.001
Sig. (bilateral)	68	68
N		
Desarrollo Personal	,458**	1.000
Coeficiente de correlación	.001	
Sig. (bilateral)	68	68
N		

en la tabla 9 que el desarrollo personal tiene una correlación positiva moderada con la variable desempeño laboral según la correlación de Rho-Spearman 0.458. El valor de significancia es menor a 0.05 (0.001); se descarta la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa. Consciente aseverar bajo certeza estadística que la relación existente entre el desarrollo personal y el desempeño laboral es significativa en el personal administrativo del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa.

Eficiencia personal como servicio social

La eficacia personal es considerada una habilidad particular, necesaria para el óptimo crecimiento organizacional. Medir esta capacidad les permite a las organizaciones conocer el desempeño del conjunto ante los retos que las sociedades enfrentan; así, identificar las fallas y límites institucionales, con el fin de solventar las premuras internas.⁶⁰

Frente a los muchos retos que actualmente las sociedades enfrentan, deben contar las colectividades con instituciones sólidas, capaces de ofrecer los recursos y habilidades capaces de solventar las premuras en favor del bienestar colectivo. En esta exigencia, el mejor desempeño laboral debe ser fortaleza de las institucionales socialmente responsables.

⁵⁸ MEJÍA, R. (2003). Cómo Crear un Ambiente de Control en las Organizaciones. *Revista Universidad EAFIT* (129)., pp. 31-38.

⁵⁹ MOLINA, H. (2000). Establecimiento de Metas, Comportamiento y Desempeño. *Revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.*, pp. 23-33.

⁶⁰ REVIEW, H. B. (1999). *La Gestión en la Incertidumbre*. Ediciones Deusto. España.

Estas relaciones evidencian la importancia de supeditar las prácticas organizacionales al bienestar colectivo como basamento de los derechos humanos. Al configurar las acciones institucionales como servicios sociales, las prácticas individuales y conjuntas se evalúan según la capacidad de servir a los colectivos humanos.

Desde esta habilidad, se repite, es posible conformar instituciones socialmente útiles. En estos contextos, quienes laboran, conocen que sus acciones impactan directamente el bienestar colectivo.⁶¹ Así, trabajar deja de ser simple medio para acumular riquezas para ser recurso y competencia para conformar sociedades justas.⁶²

Justamente, la posibilidad de establecer relaciones sociales justas y equitativas se convierte en el asidero de las mejores acciones.⁶³ Pues, quien labora lejos está de apreciar que sirve a propósitos egoístas y espurios, pues sus acciones son útiles frente a las comunidades que con otros habita. Esta disposición es sumamente útil sobre todo en instituciones que se relacionan directamente con el funcionamiento de las sociedades. Es decir, el trabajo como servicio social es fortaleza de las instituciones que atienden las principales urgencias sociales.⁶⁴

Los resultados obtenidos en esta investigación tienen relación con lo que sostiene Sum respecto al personal administrativo de una empresa de alimentos;⁶⁵ Florencia en docentes del nivel primario y secundario;⁶⁶ Chirinos en trabajadores de una empresa privada de Lima;⁶⁷ Luque y Morales en el área de logística del Instituto Nacional Penitenciario;⁶⁸ Yucra en servidores públicos del RENIEC, quienes señalan que la disposición personal determina el desempeño laboral.⁶⁹ Estos autores manifiestan que los trabajadores con un nivel elevado de eficacia personal son los que mejor desempeño muestran.⁷⁰

Los estudios citados hacen énfasis en el estrés, la motivación, el clima organizacional, la cultura institucional y el agotamiento emocional, como limitantes de las acciones individuales. Esta investigación afirma que la capacidad de servir a las sociedades sustenta

⁶¹ PRIETO, L. (2007). *Autoeficacia del Profesor Universitario*. Narcea S.A. España.

⁶² RAMOS, D. (2009). *El Libro del Optimismo*. Ediciones Luciernaga. España.

⁶³ RECHEA, C; BARTOLOME, R; BENITEZ, M. (2008). *Estudios de Criminología*. Vol. III. Universidad e Castilla-La Mancha. España.

⁶⁴ PADROS, F. (2002). *Disfrute y Bienestar Subjetivo. Un estudio psicometrico de la gaubilidad*. Tesis doctoral. Universidad Autonoma de Barcelona. Barcelona. España.

⁶⁵ SUM, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango*. Tesis de Grado. Tenango. México.

⁶⁶ FLORENCIA, M. (2015). *Relación entre Autoeficacia Percibida y Burnout en Docentes Argentinos de Nivel Primario y Secundario*. Universidad Argentina de la Empresa. Argentina.

⁶⁷ CHIRINOS, K. (2017). *Autoeficacia y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Empresa*. Tesis para el título. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.

⁶⁸ LUQUE, A; MORALES, L. (2015). *La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal del Área de Logística en el Instituto Nacional Penitenciario de la Oficina Regional Sur Arequipa 2015*. Tesis de titulación. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Perú.

⁶⁹ YUCRA, V. (2016). *El Estrés y el Desempeño Laboral en los Servidores Públicos del RENIEC*. Tesis para obtener el grado académico de Magister. Universidad Cesar Vallejo. Arequipa. Perú.

⁷⁰ NUÑES, J; ALBO, J. (2004). *Psicología de la Competencia*. 1^{era} edición. Deportiva S.L.

las mejores acciones al hacer consciente a quien labora de los compromisos éticos que frente a las colectividades tiene.⁷¹ Es decir, cuando trabajar se asume como servicio al bienestar social y personal, como acceso a modos de vida dignos, se animan las mejores acciones como fortaleza de las correctas gestiones. Concerniente a la relación entre las variables eficacia personal y desempeño laboral, con los datos obtenidos sobre sexo, edad y grado de instrucción, en este estudio no se encuentra relación alguna.

Es preciso mencionar que Escalante y Gonzales señalan que son los trabajadores con grado de instrucción profesional los que mayor eficiencia laboral presentan.⁷² Caso contrario, Mamani reporta que el grado de instrucción no determina la satisfacción y las capacitaciones para el mejor desempeño.⁷³ Por otro lado, Drinot y Zapata consideran que ni el sexo, la edad y el grado de instrucción tienen impacto sobre el desempeño laboral.^{74 75}

Zapata y Valverde concuerdan con los resultados obtenidos en el presente estudio; pues, al utilizar técnicas de investigación como el cuestionario validado bajo juicio de expertos, se sirven de los mejores métodos de indagación.⁷⁶ Por otra parte, Revilla y Meza,⁷⁷ Sum,⁷⁸ Sarmiento y Trillo señalan que la apreciación personal es de gran importancia frente a los retos laborales; pues, determina las capacidades de ejecutar tareas.⁷⁹ Se considera:

Desde el punto de vista gerencial, la ética es de vital importancia al permitir el desarrollo moral en medio de los aspectos productivos de la organización, de las relaciones interpersonales; contribuye a fomentar la cultura del respeto, la tolerancia y de diversas estrategias que requieran la cooperación de los individuos.⁸⁰

Es decir, al considerar la ejecución de tareas servicio social importante, se sirve de la

⁷¹ NEWSTRON, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. 11^{va} edición. Mac Graw-Hill Interamericana S.A. México.

⁷² ESCALANTE, S.; GONZALES, C. (2009). *La Motivación como Factor Significativo en el Desempeño Laboral de los Empleados del Área Comercial y Ventas de las Fundaciones que Otorgan Microcrédito*. Tesis de titulación, Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas. Cartagena. Colombia.

⁷³ MAMANI, L. (2016). *Motivación y Desempeño Laboral en la Institución Financiera mi Banco*. Título Profesional de Licenciado. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Puno. Perú.

⁷⁴ DRINOT, M. (2012). *La Autoeficacia Docente en la Práctica Pedagógica*. Tesis para obtener el título de licenciado. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.

⁷⁵ ZAPATA, F. (2017). *Autoeficacia y Desempeño en Docentes de Instituciones Educativas Públicas, San Martín de Porres*. Tesis para licenciado. San Martín de Porres. Lima. Perú.

⁷⁶ VALVERDE, O. (2011). *Las Creencias de Autoeficacia en la Práctica Pedagógica del Docente Universitario de Humanidades, Ciencias Sociales, Educación y Ciencias Contables, Económicas y Administrativas*. Tesis doctoral. Universidad de Valencia. España.

⁷⁷ REVILLA, P.; MEZA, R. (2013). *El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Rural de Ahorros y Crédito Incasur S.A.* Para optar el Título Profesional Administración de Empresas. Arequipa. Perú.

⁷⁸ SUM, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango*. Tesis de Grado. Tenango. México.

⁷⁹ SARMIENTO, V.; TRILLO, A. (2010). *Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) y la Autoeficacia en el Afrontamiento del Estrés*. Tesis de titulación. Universidad Nacional San Agustín De Arequipa. Arequipa. Perú.

⁸⁰ ECOBEDO MENDIETA, Renzo Paolo; CABOS VILLA, Luigi. (2022). Ética Organizacional: Desafíos ante el Contexto Global. *Revista de Filosofía*. Universidad del Zulia. 39 (101), pp. 331-341. Recuperado de: DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.6771742> en septiembre de 2022., p. 332.

corresponsabilidad como fortaleza ética de las mejores prácticas.⁸¹ Así, cuando quien trabaja sabe que sus acciones repercuten en mejores estados compartidos se disponen las acciones para solventar los límites sociales en favor de la justicia. Resalta, entonces, que considerar la actividad empresarial como servicio social admite emplear las mejores disposiciones individuales para coordinar las correctas acciones en favor de coexistencias justas.

Consideraciones finales

Superar los muchos retos que las sociedades contemporáneas enfrentan lejos está en ahondar en procedimientos rapaces que provocan las crisis. Es decir, la eficiencia y eficacia organizacional lejos está de la prontitud de cumplir tareas sin reflexionar sobre la pertinencia de estas. Así, modelos de gestión empeñados en ligar la eficiencia a la realización puntual de acciones en tiempo y espacios determinados, adolecen el principio de realidad. Pues, se demuestra que el mejor desempeño profesional es posible al emplear las habilidades individuales como suma de acciones capaces de servir a humanizar las convivencias colectivas.

Es decir, es preciso subvertir gestiones rapaces que relacionan el éxito empresarial con el nivel y número de ganancia; pues, estas disposiciones están atadas a repetir modelos caducos, dispuestos al fracaso, al desanimar a quien labora. Frente a esto, gestiones comprometidas con el bienestar sociales son capaces de condicionar las acciones al servicio colectivo; los trabajadores al identificar este propósito son capaces de disponer las capacidades individuales como oportunidades sociales. Los resultados obtenidos en la institución estudiada condescienden validar esta aseveración.

Esta investigación concluye que existe relación entre la eficacia personal y el desempeño laboral al 95% de confianza con un valor de "p" menor a 0.05 ($p=0,001$); dicha correlación es positiva moderada con un valor de correlación Rho-Spearman de 0.581. Además, existe relación entre las actividades que desempeña el colaborador y la eficacia personal, al 95% de confianza con un valor de "p" menor a 0.05 ($p=0,001$); dicha relación es positiva alta con un valor de correlación de Rho-Spearman de 0.744.

Junto a esto, existe relación entre las metas establecidas y la eficacia personal, al 95% de confianza con un valor de "p" menor a 0.05 ($p=0,001$); esta relación es positiva moderada, con un valor de correlación de Rho-Spearman de 0.480. Concomitante, existe relación entre los resultados que debe alcanzar el trabajador y la eficacia personal, al 95% de confianza con un valor de "p" menor a 0.05 ($p=0,001$); dicha relación es positiva moderada, con un valor de correlación de Rho-Spearman de 0.510. Se demuestra que existe relación entre la proactividad y el desempeño laboral, al 95% de confianza con un valor de "p" menor a 0.05 ($p=0,001$); dicha relación es positiva moderada, con un valor de correlación de Rho-

⁸¹ NAVARRO, M. (2009). Autoconocimiento y Autoestima. *Revista digital para profesionales de la enseñanza* (5)., pp. 1-9.

Spearman de 0.691.⁸²

Existe relación entre el autogobierno y el desempeño laboral, al 95% de confianza con un valor de “p” menor a 0.05 ($p=0.003$); dicha relación es positiva baja, con un valor de correlación de Rho-Spearman de 0.354. Se aprecia que existe relación entre la gestión personal y el desempeño laboral, al 95% de confianza con un valor de “p” menor a 0.05 ($p=0.001$); dicha relación es positiva moderada, con un valor de correlación de Rho-Spearman de 0.436. Además, se evidencia relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral, al 95% de confianza con valor de “p” menor a 0.05 ($p=0.001$); dicha relación es positiva moderada, con un valor de correlación de Rho-Spearman de 0.458.

Se subraya, entonces, la relación entre la apreciación personal y el desempeño laboral. Situación que es servicio organizacional cuando las instituciones se disponen para solventar las diferentes necesidades que las sociedades enfrentan. Es decir, cuando las acciones empresariales se supeditan al bienestar colectivo, los trabajadores son capaces de asumir sus prácticas como ayuda a otros y a sí; sobre esta fortaleza adicionar esfuerzos en beneficio de convivencias justas.

Por supuesto, esta concepción cancela la competencia como acción rapaz entre las empresas y los individuos, al impulsar los compromisos éticos que se sirven de la corresponsabilidad como acción solidaria en favor de modos de vida justos. Se deroga el egoísmo como acción organizacional por gestiones capaces de supeditar las prácticas al bienestar colectivo; empleando las capacidades laborales individuales como suma de acciones e intenciones para mejores convivencias. Sólo así es posible resolver las urgencias sociales actuales por relaciones humanas dignas.

⁸² MORALES, L. (2013). *Estrategias Audiovisuales y la Incidencia en los Niveles de Atención y Concentración de los Estudiantes de Noveno Grado de Educación General Básica De La Unidad Educativa Pedro Bouguer De La Parroquia De Yaruquí, Cantón Quito*. Título de licenciado. Universidad Técnica De Ambato. Ecuador.



REVISTA DE FILOSOFÍA

Nº 103 – 2023 - 1 ENERO - MARZO

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada en febrero de 2023,
por el Fondo Editorial Serbiluz, Universidad del Zulia. Maracaibo-
Venezuela*

www.luz.edu.ve www.serbi.luz.edu.ve
www.produccioncientificaluz.org