

Artículo Original / Original Article

Desempeño laboral en una universidad pública de la Amazonía Peruana: Perspectivas desde el comportamiento organizacional

Job performance in a public university in the Peruvian Amazon: Perspectives from organizational behavior

Beto Pashanasi-Amasifuen^{1*} ; Gabriela del Pilar Palomino-Alvarado² ; Jhonny Gárate-Ríos³ 

¹Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Perú

²Universidad Nacional de San Martín, Perú

³Universidad Cesar Vallejo, Perú

RESUMEN

La investigación caracterizó el desempeño laboral del personal administrativo en una universidad pública de la Amazonía Peruana. Utilizando un diseño no experimental descriptivo, se aplicó una encuesta a 74 trabajadores (16 docentes, 30 administrativos, 28 personal de servicio) para evaluar competencias laborales, comportamiento organizacional y satisfacción laboral. El análisis descriptivo muestra que el 83.3% del personal administrativo tiene dominio cognitivo suficiente, el 93.3% utiliza sus habilidades de manera efectiva, y el 80% usa su creatividad en el trabajo. Además, el 96.7% toma decisiones oportunas y el 83.3% utiliza nuevas tecnologías. En comportamiento organizacional, el 100% cumple con sus labores, y el 83.3% considera favorable el desempeño laboral de sus compañeros. La satisfacción laboral es alta, con el 80% satisfecho con su trabajo y el 73.3% con el desempeño de sus compañeros. Las conclusiones indican que, aunque el desempeño laboral es generalmente positivo, hay áreas de mejora, especialmente en la colaboración y la práctica de la cultura organizacional. Se recomienda fomentar la colaboración y mejorar la comunicación para aumentar la satisfacción y el desempeño laboral.

Palabras clave: competencia; desempeño laboral; gestión; modelo; talento humano

ABSTRACT

The research characterized the job performance of administrative staff at a public university in the Peruvian Amazon. Using a non-experimental descriptive design, a survey was applied to 74 workers (16 teachers, 30 administrative staff, and 28 service personnel) to evaluate job competencies, organizational behavior, and job satisfaction. Descriptive analysis shows that 83.3% of administrative staff have sufficient cognitive mastery, 93.3% effectively use their skills, and 80% use their creativity at work. Additionally, 96.7% make timely decisions and 83.3% use new technologies. In terms of organizational behavior, 100% meet their job responsibilities, and 83.3% consider their colleagues' job performance favorable. Job satisfaction is high, with 80% satisfied with their work and 73.3% with their colleagues' performance. The conclusions indicate that although job performance is generally positive, there are areas for improvement, especially in collaboration and the practice of organizational culture. It is recommended to promote collaboration and improve communication to increase job satisfaction and performance.

Keywords: competence; job performance; management; model; human talent

Cómo citar / Citation: Pashanasi-Amasifuen, B., Palomino-Alvarado, G. del P. & Gárate-Ríos, J. (2024). Desempeño laboral en una universidad pública de la Amazonía Peruana: Perspectivas desde el comportamiento organizacional. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 3 (1), e60. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v3i1.60>

Recibido: 20/12/2023

Aceptado: 26/02/2024

Publicado: 20/04/2024

* bpashanasi@unaaa.edu.pe (autor de correspondencia)



©Los autores. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

1. INTRODUCCIÓN

En las instituciones públicas las evaluaciones del desempeño laboral (DL) deben responder a la identificación de brechas de competencias en el personal administrativo según perfil de puesto, para diseñar estrategias de fortalecimiento y mejora, que permita gestar colaboradores altamente calificados, motivados, eficientes y eficaces; por ende, logro de metas y/o resultados planificados por la institución (Alvarez-Indacochea et al., 2018). La gestión de instituciones educativas de educación superior difiere de organizaciones empresariales, esto debido a la índole del entorno universitario, que por sus tareas, roles y responsabilidades de los trabajadores difieren al de otras organizaciones (Pongton & Suntrayuth, 2019).

Considerando, que existen dificultades conseguir que los empleados transformen comportamientos enmarcadas en antiguos paradigmas y venzan los retos de adaptación, siendo esto adjudicado a lo complejo de las situaciones endógenas y exógenas de las instituciones de educación superior, aunado a la negativa capacidad de respuesta a los procesos de evaluación del desempeño laboral; mecanismo indispensable para establecer o medir la culminación de los trabajos encargados, se hace indispensable el manejo de técnicas y procedimientos que cambian de un momento a otro, concibiendo de forma obligatoria adecuar procesos en el desarrollo de las instituciones (Cubero et al., 2018).

Por esa razón, una de las principales inquietudes de los encargados de la gestión de recursos humanos se encuentra en la disponibilidad de empleados con un nivel de satisfacción alto en su trabajo, con motivación, más productivos y con alto nivel de compromiso para el cumplimiento de las metas y objetivos, y el desarrollo de las instituciones (Pa'wan & Omar, 2018; Rodriguez et al., 2015). Es por ello, que cuando un trabajador muestra satisfacción en las tareas que desarrolla es un pronóstico significativo del DL (Eirín et al., 2021).

Es por ello, que el DL como construcción de una teoría, está comprendida por conductas que se encuentran dentro de la observación de los empleados que coadyuvan al logro de los resultados (Campbell & Wiernik, 2015). Por consiguiente, el análisis y la evaluación del DL es una fortaleza en distintas actividades de las instituciones, que permiten optimizar la elección del personal, otorgar compensaciones y retribuciones o fortalecimiento de capacidades (Ramos-Villagrasa et al., 2019). Sin embargo, es importante considerar el equilibrio entre el trabajo y la familia que comúnmente se encuentran en conflicto. En este sentido, podríamos considerar muy comprensible que en las instituciones se puedan implementar políticas que se orienten a dar una solución a los conflictos entre trabajo y familia (Medina-Garrido et al., 2017).

De igual manera, las consecuencias de la globalización obligan a los responsables de la toma de decisiones asegurar la sostenibilidad futura de las instituciones (Mohd Ali et al., 2019), debido a ello las instituciones de educación superior requieren una transformación si desean sobrevivir y crecer en este escenario competitivo (Dermawan & Handayani, 2019).

Respecto a la relación entre la ausencia de perfeccionamiento continuo y el desempeño laboral, es importante gestionarlo para lograr metas. Si bien es cierto, son procesos que deben desarrollarse en la actualidad, su presencia se debe a las exigencias del entorno por establecer y adaptar las prácticas que otorguen nuevas técnicas estratégicas para dirigir las instituciones, además con el objetivo de

mantener, retener y desarrollar al talento humano, produciendo entornos adecuados para que se conviertan en los factores de éxito de dichas organizaciones. Debido a ello, no basta con evaluar a los recursos humanos desde el punto de vista cognitivo e intelectual, sino debemos ir más allá identificando y fortaleciendo habilidades, potencialidades propias de cada servidor en el puesto específico que desempeña (Fulthorp & D'Eloia, 2015).

Finalmente, la nueva realidad nacional e internacional y la demanda creciente para el desarrollo personal de los jóvenes obligan a las instituciones de educación superior, como los institutos y las universidades, evaluar e innovar la gestión del potencial humano para mejorar el DL. En consecuencia, la presente investigación tiene como propósito caracterizar el desempeño laboral en los trabajadores en una universidad de la Amazonía del Perú.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Con la finalidad de caracterizar el desempeño laboral en una universidad nacional de la Amazonía del Perú, utilizamos el tipo investigación aplicada, como lo plantea el Consejo de Ciencia y Tecnología (2018), con diseño no experimental descriptiva (M _ O), en vista que se realizó un diagnóstico del problema determinando las características de las variables, que nos permitió realizar la propuesta en base a los resultados obtenidos; y de alcance transversal, ya que los datos se recolectaron en un momento dado (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Para el presente estudio la población estuvo conformada de 72 trabajadores, distribuidos como docentes nombrados, administrativos y personal de servicio que trabajan bajo la modalidad de nombrados, Contrato Administrativo de Servicios (CAS) y personal de locación de servicios (Tabla 1). Considerando que existe un bajo número de trabajadores en Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas (UNAAA) se tomó la decisión del aplicar un muestreo censal.

Tabla 1.

Población total de trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas (UNAAA) 2021

| Personal | Cantidad | % | Hombre | Mujer |
|-----------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|
| Docentes | 16 | 21.6 | 14 | 2 |
| Administrativos | 30 | 40.6 | 23 | 7 |
| Locación | 28 | 37.8 | 12 | 16 |
| Total | 74 | 100.0 | 49 | 25 |

Fuente: Área de talento Humano de la UNAAA- setiembre 2021

Con respecto a la técnica utilizada en la recopilación de datos fue la encuesta, que está conceptualizada como una herramienta que aplica el investigador para conocer las características de una población, después de definir previamente los atributos que necesitan saber y como instrumento el cuestionario es un medio físico que permite registrar los datos en función a criterios e ítems previamente elaborados en función a los indicadores (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Para la investigación se elaboró un cuestionario que permitió registrar los datos en tres dimensiones: i) competencias laborales; ii) comportamiento organizacional; y iii) satisfacción laboral. Fue con una escala de Likert graduado de la siguiente manera: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Para el análisis de los datos, una vez obtenido los resultados del cuestionario, se hizo el vaciado de la información en el programa Excel, donde se obtuvo las sumas de las dimensiones y de las variables. Se utilizó la estadística descriptiva de frecuencia - porcentaje y los resultados fueron presentados en tablas. La validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente para personal docente de 0.927, para administrativos 0.860 y personal de servicio de 0.761; que de acuerdo a George & Mallery (2019), como criterio general, el primero se considera como excelente, el segundo bueno y el tercero como aceptable.

La modalidad de efectuar la encuesta se hizo en la modalidad de online debido a que más del 70% de los trabajadores están trabajando en forma virtual. Para el estudio se respetó los aspectos éticos basados en el de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

3. RESULTADOS

Luego del análisis de los datos obtenidos sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la UNAAA a continuación se detalla y caracteriza el desempeño laboral; es decir, cómo se está cumpliendo los objetivos y metas organizacionales cumpliendo cada uno sus funciones de acuerdo al perfil requerido.

Tabla 2.

Caracterización del desempeño laboral del personal docente

| Dimensiones | Características | Nunca/ Casi nunca | | A veces | | Casi siempre / Siempre | |
|-------------------------------|--|-------------------|-------|---------|-------|------------------------|--------|
| | | fi | % | fi | % | fi | % |
| Comportamiento laboral | Tiene dominio cognitivo suficiente para cumplimiento de sus labores | 0 | 0.0% | 2 | 12.5% | 14 | 87.5% |
| | Utiliza sus habilidades para cumplimiento de labores | 0 | 0.0% | 2 | 12.5% | 14 | 87.5% |
| | Usa su creatividad para cumplimiento de labores | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 16 | 100.0% |
| | Toma decisiones oportunas para solucionar problema | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 16 | 100.0% |
| | Utiliza nuevas tecnologías de informática para ejecución de labores. | 0 | 0.0% | 2 | 12.5% | 14 | 87.5% |
| Comportamiento organizacional | Cumple con labores establecidas en área de trabajo | 0 | 0.0% | 1 | 6.3% | 15 | 93.8% |
| | El desempeño laboral de compañeros es favorable | 0 | 0.0% | 6 | 37.5% | 10 | 62.5% |
| | Relaciones inter personales es favorable en el trabajo | 0 | 0.0% | 6 | 37.5% | 10 | 62.5% |
| | Existe comunicación fluida entre compañeros de trabajo dentro de la universidad | 4 | 25.0% | 4 | 25.0% | 8 | 50.0% |
| | Para cumplimiento de labores existe colaboración de otros trabajadores de su área de trabajo | 1 | 6.3% | 8 | 50.0% | 7 | 43.8% |

| | | | | | | | |
|----------------------|---|---|------|---|-------|----|-------|
| Satisfacción laboral | Está satisfecho con labor realizada en universidad | 0 | 0.0% | 4 | 25.0% | 12 | 75.0% |
| | Es favorable el desempeño laboral de sus compañeros en la universidad | 0 | 0.0% | 7 | 43.8% | 9 | 56.3% |
| | Tiene el clima organizacional favorable en la universidad entre los compañeros de trabajo | 0 | 0.0% | 6 | 37.5% | 10 | 62.5% |
| | ¿Se practica cultura organizacional favorable (normas de convivencia) en la universidad | 0 | 0.0% | 5 | 31.3% | 11 | 68.8% |
| | Está satisfecho con las labores que cumple | 0 | 0.0% | 3 | 18.8% | 13 | 81.3% |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal docente

En la tabla 2 se muestra los resultados que se obtuvieron sobre la caracterización del desempeño laboral, de acuerdo a la percepción del personal docente, el 25 % califica la comunicación como "nunca o casi nunca" es fluida entre compañeros de trabajo, en la misma proporción se observa que "a veces" puede serlo. Asimismo, el 50 % menciona que "a veces" para el cumplimiento de labores existe colaboración de otros trabajadores de su área de trabajo y un 6.3 % indica que "nunca o casi nunca" ocurre este hecho. Por último, el 43.8 % declara que "a veces" es favorable el desempeño laboral de sus compañeros, 31.3 % la práctica de cultura organizacional es favorable en la universidad y solo 25 % está satisfecho con la labor realizada.

Respecto, a la apreciación de que la gestión se realiza "casi siempre" o "siempre", encontramos que, el 100 % considera que usa su creatividad para el cumplimiento de labores y toma decisiones oportunas para solucionar problemas, respectivamente; asimismo, 93.8 % refiere cumplir con las labores; 87.5 % utiliza nuevas tecnologías de informática, tiene dominio cognitivo suficiente y habilidades para cumplimiento de sus labores, respectivamente; además un 81.3 % está satisfecho con las labores que cumple.

Para caracterizar el desempeño laboral desde la percepción del personal administrativo, la tabla 3 presenta los resultados que se obtuvieron, el 23.3 % "a veces" usa su creatividad para el cumplimiento de su labor; asimismo, el 16.7% tiene el dominio cognitivo suficiente para cumplimiento de sus labores. Por otro lado, el 23.3 % "a veces" para el cumplimiento de sus labores reciben el apoyo de sus compañeros del área de trabajo; el 20 % que la relación interpersonal entre compañeros de trabajo es buena. Finalmente, el 30 % "a veces" practican la cultura organizacional dentro de la institución; también el 26.7 % "a veces" donde hay un clima organizacional favorable dentro de la universidad; además el 23.3 % "a veces" donde manifiestan que el desempeño laboral es favorable.

Referente a la apreciación "casi siempre o siempre" que el 100.0 %, cumplen las labores encomendadas en su área de trabajo. El 96.7 % y 93.3 % comentan que para solucionar problemas toman decisiones oportunas y usa sus habilidades para cumplir sus labores. De igual manera el 83.3% dicen que el desempeño laboral en la universidad es favorable. Por último, el 80 % que tienen una comunicación fluida entre trabajadores y satisfechos con la labor que desempeñan en la universidad. Se presenta a continuación la Tabla 3.

Tabla 3:*Caracterización del desempeño laboral del personal administrativo*

| Dimensiones | Características | Nunca/ Casi nunca | | A veces | | Casi siempre / Siempre | |
|-------------------------------|--|-------------------|-------|---------|-------|------------------------|--------|
| | | fi | % | fi | % | fi | % |
| Comportamiento laboral | Tiene dominio cognitivo suficiente para cumplimiento de sus labores | 0 | 0.0% | 5 | 16.7% | 25 | 83.3% |
| | Utiliza sus habilidades para cumplimiento de labores | 0 | 0.0% | 2 | 6.7% | 28 | 93.3% |
| | Usa su creatividad para cumplimiento de labores | 0 | 0.0% | 6 | 20.0% | 24 | 80.0% |
| | Toma decisiones oportunas para solucionar problema | 0 | 0.0% | 1 | 3.3% | 29 | 96.7% |
| | Utiliza nuevas tecnologías de informática para ejecución de labores. | 2 | 6.7% | 3 | 10.0% | 25 | 83.3% |
| Comportamiento organizacional | Cumple con labores establecidas en área de trabajo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 30 | 100.0% |
| | El desempeño laboral de compañeros es favorable | 0 | 0.0% | 5 | 16.7% | 25 | 83.3% |
| | Relaciones inter personales es favorable en el trabajo | 1 | 3.3% | 6 | 20.0% | 23 | 76.7% |
| | Existe comunicación fluida entre compañeros de trabajo dentro de la universidad | 2 | 6.7% | 4 | 13.3% | 24 | 80.0% |
| | Para cumplimiento de labores existe colaboración de otros trabajadores de su área de trabajo | 2 | 6.7% | 7 | 23.3% | 21 | 70.0% |
| Satisfacción laboral | Está satisfecho con labor realizada en la universidad | 2 | 6.7% | 4 | 13.3% | 24 | 80.0% |
| | Es favorable el desempeño laboral de sus compañeros en la universidad | 1 | 3.3% | 7 | 23.3% | 22 | 73.3% |
| | Tiene el clima organizacional favorable en la universidad entre los compañeros de trabajo | 2 | 6.7% | 8 | 26.7% | 20 | 66.7% |
| | ¿Se practica cultura organizacional favorable (normas de convivencia) en la universidad | 3 | 10.0% | 9 | 30.0% | 18 | 60.0% |
| | Está satisfecho con las labores que cumple | 0 | 0.0% | 2 | 6.7% | 28 | 93.3% |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

La Tabla 3 muestra que el desempeño laboral del personal administrativo revela un alto nivel de dominio cognitivo y uso de habilidades en la mayoría de los casos. En la dimensión de "Comportamiento laboral," el 83.3% del personal tiene suficiente dominio cognitivo para cumplir sus labores, el 93.3% utiliza sus habilidades de manera efectiva y el 80% usa su creatividad en el trabajo. La toma de decisiones oportunas es destacada, con un 96.7% de respuestas afirmativas, y el uso de nuevas tecnologías es notablemente alto, con un 83.3% de cumplimiento. En cuanto al "Comportamiento organizacional," todos los encuestados (100%) cumplen con sus labores establecidas, y el 83.3% considera favorable el desempeño laboral de sus compañeros. Las relaciones interpersonales son positivas para el 76.7%, y la comunicación fluida es reportada por el 80%. Sin

embargo, la colaboración en el área de trabajo, aunque mayoritaria, es menor, con un 70%. En la dimensión de "Satisfacción laboral," el 80% está satisfecho con su trabajo en la universidad, y el desempeño de sus compañeros es favorable para el 73.3%. El clima organizacional es favorable para el 66.7% y la práctica de una cultura organizacional es positiva para el 60%. La satisfacción con las labores realizadas es alta, con un 93.3%.

Desempeño laboral desde la percepción de los prestadores de servicio, los resultados se presentan a continuación en la Tabla 4:

Tabla 4.

Caracterización del desempeño laboral de los prestadores de servicio

| Dimensiones | Características | Nunca/Casi nunca | | A veces | | Casi siempre/ Siempre | |
|-------------------------------|--|------------------|-------|---------|-------|-----------------------|--------|
| | | fi | % | fi | % | fi | % |
| Comportamiento laboral | Tiene dominio cognitivo suficiente para cumplimiento de sus labores | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 28 | 100.0% |
| | Utiliza sus habilidades para cumplimiento de labores | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 28 | 100.0% |
| | Usa su creatividad para cumplimiento de labores | 0 | 0.0% | 6 | 21.4% | 22 | 78.6% |
| | Toma decisiones oportunas para solucionar problema | 0 | 0.0% | 4 | 14.3% | 24 | 85.7% |
| Comportamiento organizacional | Cumple con labores establecidas en área de trabajo | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 28 | 100.0% |
| | El desempeño laboral de compañeros es favorable | 2 | 7.1% | 5 | 17.9% | 21 | 75.0% |
| | Relaciones inter personales es favorable en el trabajo | 1 | 3.6% | 4 | 14.3% | 23 | 82.1% |
| | Existe comunicación fluida entre compañeros de trabajo dentro de la universidad | 3 | 10.7% | 3 | 10.7% | 22 | 78.6% |
| | Para cumplimiento de labores existe colaboración de otros trabajadores de su área de trabajo | 1 | 3.6% | 8 | 28.6% | 19 | 67.9% |
| Satisfacción laboral | Está satisfecho con labor realizada en la universidad | 1 | 3.6% | 2 | 7.1% | 25 | 89.3% |
| | Es favorable el desempeño laboral de sus compañeros en la universidad | 0 | 0.0% | 5 | 17.9% | 23 | 82.1% |
| | Tiene el clima organizacional favorable en la universidad entre los compañeros de trabajo | 2 | 7.1% | 4 | 14.3% | 22 | 78.6% |
| | ¿Se practica cultura organizacional favorable (normas de convivencia) en la universidad | 4 | 14.3% | 6 | 21.4% | 18 | 64.3% |
| | Está satisfecho con las labores que cumple | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 28 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de servicio

La tabla 4 se muestra los resultados que se obtuvieron sobre la caracterización de la variable desempeño laboral, según la percepción del personal de servicio, que el 21.4 % y 14.3 % "a veces" usa su creatividad para cumplimiento de su labor en la institución y toma decisiones rápidas por

solucionar sus problemas; de igual manera califican que el 28.6% "a veces" reciben el apoyo de sus compañeros para cumplir con su labor encomendada y el 17.9 % "a veces" que el desempeño laboral de sus compañeros es favorable. Finalmente, el 21.4 % "veces" y el 14.3 % "nunca o casi nunca" practican la cultura organizacional demostrando normas de convivencia dentro de la universidad.

La percepción "casi siempre o siempre" de 100 % tienen un dominio cognitivo para cumplir sus labores y sus habilidades para cumplir con su labor, cumple sus labores asignadas en su área de trabajo y está muy contento de la labor que realiza en su centro de trabajo. De igual manera el 89.3 % contento de la labor que realiza y el 85.7 % toma decisiones muy rápidas por solucionar algún inconveniente y el 82 % que la relación interpersonal es buena y es favorable el desempeño laboral de sus compañeros.

4. DISCUSIÓN

En el capítulo actual, se contrasta los hallazgos del estudio con la realizada por otros investigadores. En ese sentido, el estudio muestra que el desempeño laboral del personal, es "regular" 56.7 % con tendencia a "eficiente" 26.7 %, desde la percepción de los docentes; mientras que los administrativos y personal de servicio lo consideran "regular" 43.3 % y 42.9 respectivamente. Según este hallazgo, se puede inferir que el desempeño laboral del personal es "Regular" y que responde parcialmente al logro de cumplimiento de metas, debido a la brecha que existe en los docentes 68.7 %, administrativos 73.3 % y personal de servicio 78.6%, para indicar que es eficiente.

Al contrastar con el estudio de Bohórquez et al. (2020), quienes hacen referencia que todos los trabajadores cumplen con sus labores encomendadas con sus conocimientos adquiridos y que son eficientes y eficaces. En el caso de la UNAAA se encontró que el personal docente solo el 93% cumple, mientras que a nivel de personal administrativo en las dos modalidades afirman que un 100% cumple. Además, Chávez et al. (2018) asumen que la capacitación en gestión universitaria influye favorable y significativamente en las competencias laborales del personal administrativo de la universidad. En el estudio no se hace referencia a capacitación, que sería un punto clave para caracterizar el desempeño laboral un antes y después.

Si evaluamos el desempeño laboral desde la percepción de los docentes, existe una brecha de 50 % de que la comunicación sea fluida entre compañeros de trabajo y que se cumpla las labores de manera colaborativa. Asimismo, la brecha de lograr un desempeño laboral favorable es del 56.2 %, la práctica de cultura organizacional es deficiente 68.7 %, la brecha de insatisfacción con la labor realizada 75 %.

El personal administrativo tiene similares percepciones a los de los docentes, la brecha por cubrir alcanza el 76.7 % respecto al uso de la creatividad para el cumplimiento de la labor, 83.3 % en lograr dominio cognitivo suficiente, 76.7 % requieren apoyo para realizar su trabajo, 80 % falta trabajar para lograr que las relaciones interpersonales sean buenas y 70 % para que se practique una cultura organizacional adecuada. Finalmente, el personal de servicio considera la misma proporción de brecha que el personal administrativo.

Al respecto, Apaza (2019), considera que existe una relación positiva entre el desempeño laboral del servidor público en las universidades con la gestión del talento humano. Asimismo, Chong et al.

(2020), indican que las habilidades intrapersonales e interpersonales, la adaptabilidad y el estado de ánimo general se encuentran relacionados de manera positiva con el desempeño laboral. De forma similar, Dermawan & Handayani (2019), refieren que sí, se proporciona comodidad en el trabajo se puede mejorar su desempeño laboral, es por ello que; trabajadores que sientan satisfacción trabajarán con un alto nivel de productividad. Finalmente, Coskuner et al. (2018) afirman que las instituciones de educación superior se beneficiarían enormemente por contar con empleados que perciban un alto apoyo organizacional, en consecuencia, aumentaría los sentimientos de identificación organizacional, el mismo que permitiría que los trabajadores mejoren su desempeño laboral.

CONCLUSIONES

El desempeño laboral a su vez, ha obtenido resultado "Regular" con tendencia a "Ineficiente", indicando que existen procesos que deben mejorarse, cumplir con las tareas encomendadas, tener predisposición al autoaprendizaje, y desarrollar un clima organizacional adecuado.

Es importante indicar que se ha encontrado algunas limitaciones para el desarrollo del presente estudio, que deben tomar en cuenta los investigadores en adelante. Primero, la limitada cantidad de artículos referidos al DL que investigan de manera profunda aspectos innovadores para mejorar el rendimiento laboral, clima organizacional, inclusive la cultura organizacional. Segundo, la mayoría de los artículos encontrados en las bases de datos revisadas, son investigaciones correlacionales que solo presentan sus resultados y conclusiones como tales, no brindan un aporte que contribuya al desarrollo epistemológico. Y tercero, al desarrollarse este estudio enmarcado en la zona geográfica latinoamericana, nos ha limitado a tener una concepción, filosofía, resultados, aportes y conclusiones de los investigadores de otros continentes.

Para terminar, se incita a continuar las investigaciones sobre DL considerando algunas interrogantes: 1) en que forma la academia (universidad o institutos técnicos) contribuye en la formación de profesionales con perfiles que potencien el talento humano; 2) que viene interesando a los gestores del talento humano para mejorar el DL; 3) será que las instituciones de educación superior no la tienen muy clara o no están en el contexto actual de las necesidades; 4) cómo se consigue que el DL sea trabajada de forma sostenible y predictiva que reactiva; y 5) cómo colaborar con las epistemología del DL desde los componentes que predominen en ella y qué aspectos propositivos considerar para disminuir las consecuencias de estos hacia el DL.

FINANCIAMIENTO

Los autores declaran no recibir financiamiento para el desarrollo de la investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización; Curación de datos; Análisis formal; Investigación; Metodología; Redacción-borrador original; Redacción-revisión y edición: Pashanasi-Amasifuen, B., Palomino-Alvarado G. del P. y Gárate-Ríos, J.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez-Indacochea, B., Indacochea, B., Yoza, N., & Alavarez-Indacochea, A. (2018). Modelo de evaluación del desempeño laboral para el personal administrativo universitario. *Rev. SINAPSIS*, 7(12). <http://dx.doi.org/10.37117/s.v1i12.140>
- Apaza, J. (2019). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los servidores públicos en la Universidad nacional José aría Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2018. *Universidad Cesar Vallejo*, 1–15.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La Motivación y el Desempeño Laboral: El Capital Humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 285–390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. In *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* (Vol. 2). <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Chávez, A., Moscoso, M., & Manrique, Z. (2018). Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017. *Horizonte de La Ciencia*, 8(14), 131–139. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/305>
- Chong, S. C., Falahat, M., & Lee, Y. S. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 69–80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Coskuner, S., Costur, R., Bayhan-Karapinar, P., Metin-Camgoz, S., Ceylan, S., Demirtas-Zorbaz, S., Aktas, E. F., & Cifilliz, G. (2018). Mobbing, organizational identification, and perceived support: Evidence from a higher education institution. *Egitim Arastirmalari - Eurasian Journal of Educational Research*, 2018(73), 19–40. <https://doi.org/10.14689/ejer.2018.73.2>
- Cubero, H., Thamara Visbal, E., & Olivar, J. (2018). Propuesta para gestionar cambios de evaluación del desempeño. Caso: Universidad Simón Bolívar. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 13(39), 19–34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70953679002>
- Dermawan, R., & Handayani, W. (2019). Factors triggering organizational citizenship behavior, failure and success: A case study of a higher education institution. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(1), 156–163. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7119>
- Eirín, R., Sanmiguel-Rodríguez, A., & Rodríguez, J. (2021). Las razones del cambio de desempeño laboral en los docentes de Educación Física en el contexto gallego. *Retos*, 2041(41), 153–161. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i41.81815>

- Fulthorp, K., & D'Eloia, M. H. (2015). Managers' Perceptions of Entry-Level Job Competencies When Making Hiring Decisions for Municipal Recreation Agencies. *Journal of Park & Recreation Administration, 33*(1), 57–71. <https://search.proquest.com/scholarly-journals/managers-perceptions-entry-level-job-competencies/docview/1730049088/se-2?accountid=37408>
- George, D., & Mallery, P. (2019). IBM SPSS Statistics 26 Step by Step. In *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step* (Decimosexto). Taylor & Francis. <https://doi.org/10.4324/9780429056765>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Editorial Mc Graw Hill Education* (6a. Edició). <https://books.google.com.mx/books?id=5A2QDwAAQBAJ>
- Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Ramos-Rodríguez, A. (2017). Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance. *Academia Revista Latinoamericana de Administración, 30*(1), 40–58. <http://dx.doi.org/10.1108/ARLA-08-2015-0202>
- Mohd Ali, H., Ayodele, L. A., & Ibrahim, M. B. (2019). The future sustainability of Malaysian higher education institutions: What matters most? *Asian Academy of Management Journal, 24*(Supp. 1), 171–186. <https://doi.org/10.21315/aamj2019.24.s1.12>
- Pa'wan, F., & Omar, R. (2018). Effects of innovative organizational climate on organizational commitment in Malaysian higher education institutions. *Malaysian Online Journal of Educational Management, 6*(2), 1–21. <https://doi.org/10.22452/mojem.vol6no2.1>
- Pongton, P., & Suntrayuth, S. (2019). Communication satisfaction, employee engagement, job satisfaction, and job performance in higher education instituti. *ABAC Journal, 39*(3), 90–110. <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/4204>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology, 35*(3), 195–205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rodríguez, R., Vásquez, M., Flores, I., Flores, R., Ramírez, S., Martínez, F., Aguilar, E., & Garnica, M. (2015). Factores explicativos del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los institutos de ciencias básicas e ingeniería y ciencias de la salud de la universidad autónoma del estado de Hidalgo, una evidencia empírica. *XIKUA Boletín Científico de La Escuela Superior de Tlahuelilpan, 3*(5), 1–10. <https://doi.org/10.29057/xikua.v3i5.1273>