CAPÍTULO XV

DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN EL SECTOR SALUD Y EDUCACIÓN DE TAMAULIPAS, MÉXICO

Idolina Bernal González

Doctora en Ciencias Administrativas. Profesora Investigadora de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Correo electrónico: ibernal@docentes.uat.edu.mx.

Adán Jacinto Flores Flores

Doctor en Ciencias Administrativas. Profesor Investigador de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Correo electrónico: ajflores@docentes.uat.edu.mx.

Jesús Lavín Verástegui

Doctor en Ciencias de la Administración. Profesor Investigador de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Correo electrónico: jelavin@docentes.uat.edu.mx.

Maritza Álvarez Herrera

Doctora en Ciencias de la Administración. Profesora Investigadora de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Correo electrónico: ahmaritza@docentes.uat.edu.mx.

Norma Angélica Pedraza Melo

Doctora en Ciencias de la Administración. Profesora Investigadora de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9566-2880>
Correo electrónico: napedraza@docentes.uat.edu.mx.

Resumen

El objetivo del presente estudio consiste en analizar el desempeño contextual de trabajadores adscritos a instituciones públicas del sector salud y educación en el estado de Tamaulipas, México. La investigación se abordó bajo un enfoque cuantitativo, a través de la aplicación del cuestionario propuesto por Coleman y Borman. La muestra de participación estuvo representada por 220 empleados. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva a fin de conocer la tendencia de respuestas de los encuestados, así como el análisis de varianza *Anova* y *prueba t* para muestras independientes, para determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de los participantes, según las variables sociodemográficas de sexo, escolaridad, estado civil, puesto o cargo que ocupa, antigüedad en la organización, tipo de contrato y sector al que pertenece su institución. De igual forma, se recurrió al análisis factorial exploratorio con la finalidad de validar el instrumento de medición y la estructura subyacente de los ítems que

lo conforman. Como principales resultados se determinó que el desempeño contextual es un constructo tridimensional al ser explicado por tres factores principales, el compromiso con la organización, el compañerismo y la orientación a objetivos y resultados, de los cuales el compromiso con la organización logró obtener la puntuación más alta en cuanto a opiniones favorables se refiere, seguido por orientación a objetivos y resultados, y posteriormente el compañerismo. En cuanto al análisis de la varianza se observó que existen diferencias estadísticamente significativas entre los tres factores del desempeño contextual respecto al nivel de escolaridad y tipo de contrato de los trabajadores. Así mismo, se determinaron diferencias significativas entre los factores de compromiso con la organización y orientación a objetivos y metas con relación al sector de la organización, siendo el personal adscrito a instituciones de educación los que mejor valoran estos componentes.

Palabras clave: Desempeño contextual, sector educativo, sector salud.

Abstract

The objective of this study is to analyze the contextual performance of workers assigned to public institutions of the health and education sector in the state of Tamaulipas, Mexico. The research was approached under a quantitative approach, through the application of the questionnaire proposed by Coleman and Borman. The sample of participation was represented by 220 employees. The data analysis was carried out using descriptive statistics in order to know the response trend of the respondents, as well as the Anova analysis of variance and t-test for independent samples, to determine if there are statistically significant differences in the perception of the participants, according to the sociodemographic variables of sex, education, marital status, position or position held, seniority in the organization, type of contract and sector to which the institution belongs. Similarly, exploratory factor analysis was used in order to validate the measurement instrument and the underlying structure of the items that comprise it. As main results, it was determined that contextual performance is a three-dimensional construct, as it is explained by three main factors, commitment to the organization, camaraderie, and goal and results orientation, of which commitment to the organization managed to obtain the highest score. high in terms of favorable opinions, followed by orientation to objectives and results, and subsequently camaraderie. Regarding the analysis of variance, it was observed that there are statistically significant differences between the three factors of contextual performance regarding the level of education and type of contract of the workers. Likewise, significant differences were determined between the factors of commitment to the organization and orientation to objectives and goals in relation to the sector of the organization, being the personnel assigned to educational institutions those who best value these components.

Key words: Contextual performance, educational sector, health sector.

El presente capítulo es resultado del proyecto de investigación, en ejecución, “El capital humano y su incidencia en el desempeño de las organizaciones públicas y privadas en Tamaulipas” financiado por el Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) de la Secretaría de Educación Pública.

Introducción

El desempeño contextual (también llamado desempeño cívico) es un término que surge en la década de los noventa, derivado de las investigaciones desarrolladas por Borman y colaboradores (Borman y Brush, 1993; Borman y Motowidlo, 1993; Motowidl et al., 1997), quienes al realizar una taxonomía de las distintas dimensiones que contempla el desempeño gerencial, lograron validar la conformación de un modelo agrupando tres facetas de desempeño siendo estas, el desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproductivas (Borman y Motowidlo, 1993).

La primera de ellas, desempeño de tareas, hace referencia a la eficiencia con que el empleado da cumplimiento a las funciones técnicas que le son conferidas por parte de la organización (Aguado, 2018; Flores, 2017; Ramírez y Nazar, 2019). El desempeño contextual, por otra parte, agrupa las conductas que coadyuvan a crear entornos de trabajo favorables, fomentando el logro de las metas establecidas a través de una ciudadanía institucional de apoyo social y psicológico (Bilal et al., 2015; Delgado et al., 2018; Palenzuela et al., 2019). Las conductas contraproductivas al respecto, hacen alusión a los comportamientos desfavorables que incumplen con la normativa institucional, afectando de tal forma el bienestar de la organización y de los colaboradores que la integran (Martínez et al., 2018; Rehman y Shahnawaz, 2018; Urien et al., 2019).

Una característica particular que diferencia a estas dimensiones es que mientras el desempeño de tareas se enfoca en evaluar la contribución del empleado en un área específica relacionada con su puesto de trabajo y las habilidades que esta requiere, el desempeño contextual resulta ser más transversal en el impacto que genera hacia la organización puesto que atiende rasgos de personalidad relacionados con la colaboración y compromiso que el empleado manifiesta hacia sus compañeros y la institución, más allá de las obligaciones técnicas de su puesto de trabajo (Aboagye, et al., 2020; Salgado y Cabal, 2011).

Lo anterior, brinda especial relevancia al desempeño contextual en los estudios organizacionales. Particularmente en instituciones públicas del sector salud y educación, esta línea de investigación representa una importante área de oportunidad, puesto que las exigencias de la nueva gestión pública demandan una clara rendición de cuentas del desempeño que los servidores públicos realizan en su función, especialmente en este tipo de organizaciones que son consideradas estratégicas para el desarrollo del Estado, pero que desafortunadamente, tal como lo comentan Cabrera y Tiburcio (2019), no cuentan con las condiciones necesarias para el adecuado desempeño de sus trabajadores.

Por ello, es que atendiendo esta problemática, la presente investigación tiene como objetivo analizar el desempeño contextual percibido por trabajadores de instituciones públicas adscritas al sector salud y educación, localizadas en el estado de Tamaulipas, tomando en consideración las investigaciones desarrolladas por Aboagye et al. (2020), Bilal et al. (2015), Delgado et al. (2018), Flores (2017), Palenzuela et al. (2019), Rodríguez et al., (2018), Sahin et al., (2020) y Vilcamichi (2017), quienes argumentan en sus estudios que valorar el desempeño contextual en este tipo de organizaciones contribuye al diseño de estrategias para elevar los niveles de compromiso, la productividad grupal y, por ende, la eficacia organizacional.

Fundamento teórico

En el contexto actual un elemento estratégico a considerar para el éxito de las organizaciones es el desempeño y comportamientos de la ciudadanía organizacional, puesto

que la nueva gestión sugiere que el logro de objetivos no solo debe basarse en esquemas de trabajo preestablecidos, sino también en las capacidades del personal para alcanzar la visión y misión organizacional (Muñoz et al., 2019).

Según Chiavenato (2007) evaluar el desempeño del personal no es una práctica nueva, sin embargo, día con día se ha convertido en un sistema formal que pretende crear condiciones de mejora, bajo la premisa de que valorar el desempeño de los individuos no es en sí un fin a alcanzar, sino un instrumento, una herramienta útil para la toma de decisiones que conlleve a la excelencia y desarrollo de habilidades personales, ello debido a que la información derivada de este proceso representa el punto de partida para otros procedimientos organizacionales como lo son la capacitación del personal, el reconocimiento laboral, los estímulos y recompensas, entre otros (Ramos et al., 2019).

Araújo y Guedes (2016) y Marchezi et al., (2019) comentan al respecto que el desempeño está asociado con términos como la calidad, la cantidad, el costo y el tiempo que una persona emplea para cumplir con las actividades asignadas. Chiang y San Martín (2015) adicionalmente consideran los criterios de cooperación, responsabilidad, conocimiento, asistencia y supervisión como elementos principales en el desempeño de los empleados. Fogaca et al., (2018), argumentan que el desempeño engloba todos los comportamientos que el empleado experimenta al hacer su trabajo.

Los anteriores aspectos relacionados con el desempeño, en palabras de Borman y Motowidlo (1993) pudiera sintetizarse en la agrupación de tres categorías que refieren al desempeño de tarea, el desempeño contextual y las conductas contraproductivas (figura 1), de los cuales destaca la relevancia del desempeño contextual para efectos de la presente investigación, debido a que es una variable transversal a todas las áreas de la organización, valora aspectos que están más relacionados a lo motivacional que a lo cognitivo, es más implícito que explícito y, de acuerdo a la literatura, tiene un impacto significativo en el bienestar de los trabajadores (Gorriti, 2007).

El desempeño contextual, tal como lo mencionan Bilal et al. (2015) y Kalia y Bhardwaj (2019), ocupa un papel importante en el estudio de la psicología y el comportamiento organizacional, pues enfoca su valoración a la disposición positiva y voluntaria que tiene el empleado para contribuir al cumplimiento de las funciones organizacionales más allá de su puesto de trabajo, aun cuando estas resulten personalmente complejas por desarrollar (Han et al., 2015). En sí, la esencia central de este constructo consiste en la idea de prosperar conjuntamente a nivel individual y organizacional, producto de las estrechas relaciones interpersonales forjadas entre los miembros de la institución (Sahin, et al., 2020).

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que de acuerdo con Palenzuela et al. (2019), el desempeño contextual es un concepto complejo y polisémico debido a la propuesta de diversas dimensiones que han formado parte de su estudio. Por ejemplo, inicialmente, Borman y Motowidlo (1993) plantean la conformación de cinco dimensiones a través de las cuales se explica el análisis del desempeño contextual, siendo estas el voluntariado, esfuerzo adicional, ayuda y cooperación, cumplimiento de reglas y procedimientos y aprobación de objetivos organizacionales. Años más tarde, Organ (1998) aborda el estudio del desempeño contextual bajo las categorías de altruismo, concienciación, espíritu deportivo, cortesía y virtud cívica.

Coleman y Borman (2000), por otra parte, han sugerido la integración de cinco dimensiones como parte del dominio del desempeño contextual llamadas, altruismo interpersonal,

Figura 1
Facetas del desempeño

Fuente: adaptado de Borman y Motowidlo (1993).

conciencia interpersonal, lealtad hacia la organización, cumplimiento organizacional y la conciencia de trabajo/tarea. Salgado y Cabal (2011), al respecto, proponen los componentes de iniciativa, orientación a objetivos y resultados, compromiso con la organización, colaboración y cooperación con compañeros y compartir y transmitir conocimiento como principales dimensiones del desempeño contextual. Mientras que, Díaz et al., (2012) presentan en su estudio la conformación de tres factores como parte del desempeño contextual nombrados como cumplimiento generalizado, altruismo y factor tres (no etiquetado) por su difícil interpretación.

En conclusión, el constructo del desempeño contextual presenta evidencia importante del amplio alcance que poseen los componentes que agrupan su valoración, así mismo, existe literatura científica que afirma existe un impacto significativo entre estos factores y los resultados obtenidos por la organización. Por ejemplo, en el sector salud y educación, estudios previos han confirmado la relación positiva que existe entre el desempeño contextual y variables como la comunicación, la autoeficiencia del personal, el optimismo, compromiso, rendimiento y desarrollo sostenido de la institución (Aboagye et al., 2020; Bilal et al., 2015; Delgado et al., 2018; Flores, 2017; Palenzuela et al., 2019; Rodríguez, et al., 2018; Sahin, et al., 2020; Vilcamichi, 2017). Por ello, es que se recomienda fomentar comportamientos de desempeño contextual al interior de este tipo de organizaciones, en beneficio de la calidad de los servicios que se ofrecen a la sociedad (Malik, 2018), hallazgo en el que se basa el presente estudio y del cual deriva el objetivo de investigación.

Método

Esta investigación tiene por objetivo analizar el desempeño contextual de trabajadores adscritos a instituciones públicas del sector salud y educación en el estado de Tamaulipas, México, con la finalidad de coadyuvar a los puestos gerenciales a determinar empíricamente los factores medulares explicativos de este constructo. Para tal cometido el estudio se aborda bajo un enfoque cuantitativo, de tipo transversal y diseño no experimental.

La técnica de recolección de datos utilizado fue el cuestionario conformado por dos secciones. La primera sección integrada por siete reactivos que recaban datos sociodemográficos de los participantes (sexo, escolaridad, estado civil, puesto o cargo que ocupa, antigüedad en la organización, tipo de contrato y sector al que pertenece su institución). La segunda sección conformada por 27 ítems que miden la variable de desempeño contextual, en una escala tipo Likert de cinco puntos (que va desde 1 = “Totalmente en desacuerdo” hasta 5 = “Totalmente de acuerdo”). Es importante destacar que la citada sección toma de referente el cuestionario diseñado por Coleman y Borman (2000) adaptado y validado en la administración pública por Díaz, et al. (2012).

La encuesta fue aplicada mediante dos modalidades: presencial (i.e. visitas físicas a las organizaciones públicas y llenado de la encuesta en papel) y *online* (i.e. envío de la encuesta digitalizada al correo electrónico de contacto de las organizaciones públicas para su correspondiente llenado electrónico), logrando obtener una muestra no probabilística y a conveniencia de 220 participantes.

El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 21, a través del cual se recurrió al análisis factorial exploratorio (AFE) con la finalidad de validar el instrumento de medición y la estructura subyacente de los ítems que lo conforman, así como la estadística descriptiva y la técnica de análisis de varianza (ANOVA) y la prueba t de *student* para determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de los participantes según las variables sociodemográficas analizadas.

Resultados y discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó la participación de 220 encuestados (32.7% hombres y 67.3% mujeres), con nivel de escolaridad, en mayoría de porcentaje, de licenciatura (54.5%), seguido de un 20.0% con nivel de posgrado, 13.2% preparatoria, 5.5% secundaria, y el porcentaje restante con estudios de primaria. Respecto a su estado civil el 25.9% son soltero, 60.0% casados, 5.9% viven en unión libre, 2.7% viudos, y 5.5% divorciados. En lo referente al tipo de puesto que ocupan, el 4.1% son directivos, 6.4% coordinadores de área, 4.1% jefes de departamento, 37.3% personal administrativo, 33.6% personal operativo, y el restante 14.5% señalaron desempeñar otra actividad dentro de la organización pública.

Por otra parte, sobre la antigüedad en el cargo, el 16.4% se ubicó entre 0 a 5 años, el 31.4% de 6 a 10 años, el 16.4% de 11 a 15 años, el 16.8% de 16 a 20 años, y el 19.0% señaló tener más de 20 años cumplidos en su cargo o puesto. Del tipo de contrato, 40.5% manifiestan ser sindicalizados, 19.1% de confianza, 12.7% por contrato, y el 27.7% cuenta con contrato de base o indeterminado. Finalmente, en lo relativo al sector al cual pertenece la institución donde labora, el 43.2% son trabajadores del sector educación y el 56.8% están adscritos al sector salud.

Categorización del desempeño contextual en el sector salud y educación

Al aplicar la técnica de reducción de datos mediante el análisis factorial exploratorio, se determinó una estructura compuesta de tres factores para el desempeño contextual, con

una varianza total explicada del 64.755%. La valoración del AFE fue a partir de la media de adecuación muestral Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), al obtener un resultado satisfactorio de .950. Así mismo, es importante comentar que los 27 reactivos considerados para medir el desempeño contextual superaron la carga factorial mínima requerida de .40 para un tamaño de muestra de 220 encuestados, al lograr cargas factoriales entre .522 a .788 (Chin, 1998; Field, 2013). De allí, que se concluye la estructura subyacente del desempeño contextual en el sector salud y educación, a través de tres factores etiquetados como: orientación a objetivos y resultados; compromiso con la organización; y, compañerismo (tabla 1).

Tabla 1

Estructura subyacente del desempeño contextual en el sector salud y educación.

Factor	Descripción del reactivo	(α)
Orientación a objetivos y resultados	05. Coopera con otros compañeros de la institución para la realización de sus actividades	0.940
	08. Ayuda desinteresadamente a otros compañeros	
	06. Sigue las normas y procedimientos de la institución	
	04. Ayuda a otros compañeros	
	01. Manifiesta un entusiasmo constante al realizar su trabajo	
	09. Se esmera en favorecer a la institución	
	07. Asume, apoya o defiende los objetivos de la institución	
	03. Muestra disposición para llevar a cabo tareas que no forman parte de su puesto de trabajo	
	02. Muestra un esfuerzo superior al normal en su trabajo	
	10. Mantiene una actitud positiva hacia la institución	
Compromiso con la organización	27. Muestra dedicación en el trabajo	0.928
	15. Promueve, promociona y defiende la institución	
	14. Demuestra lealtad a la institución	
	16. Demuestra respeto por las normas y políticas de la institución	
	19. Participa responsablemente en reuniones y actividades grupales	
	20. Se compromete con su propio desarrollo para mejorar su eficacia personal	
	13. Participa responsablemente en la institución	
Compañerismo	12. Comparte información con los demás sobre futuros eventos, actividades, acciones, etc. que realizará la institución	0.880
	21. Se compromete de forma que beneficie a la institución	
	11. Está de acuerdo con las condiciones de trabajo en la institución	
	24. Presta servicio o ayuda a los usuarios o público en general, más allá de lo normal	
	23. Ayuda a los compañeros de trabajo con sus problemas personales	
	18. Trabaja duro con un esfuerzo superior al normal	
	25. Sugiere mejoras en procedimientos, administración u organización	
	22. Se comporta de forma que beneficie a los compañeros de la institución	0.880
	26. Permanece en la institución a pesar de las dificultades o dureza de las condiciones	
	17. Consigue la cooperación y participación de los compañeros en la actividad diaria de la institución	

Fuente: adaptado de las encuestas aplicadas (2020).

Cabe señalar que los datos observados en la tabla 1, coinciden parcialmente con los hallazgos encontrados por Salgado y Cabal (2011), quienes en su investigación determinaron cinco dimensiones del desempeño contextual en la administración pública, al adaptar también el cuestionario propuesto por Coleman y Borman (2000). Una posible explicación ante estos resultados puede deberse al contexto de estudio en que se han realizado las investigaciones, puesto que los escenarios de análisis son distintos a los de la presente investigación. Por lo que es importante aclarar, que los hallazgos aquí determinados difícilmente son generalizados a otras entidades públicas por la limitante en la recolección de los datos, puesto que se recurrió a una muestra no probabilística y/o conveniencia.

No obstante, a pesar de ello, los resultados obtenidos en este estudio representan un insumo relevante para la gestión de las organizaciones analizadas al destacar los elementos clave que son significativos para el desempeño contextual del personal encuestado, a partir de los cuales la alta dirección podrá diseñar líneas de acción que le permitan capitalizar estratégicamente el desempeño de sus empleados y cumplir con mayor facilidad los estándares de calidad organizacional exigidos por su entorno.

Comparación de medias de los factores del desempeño contextual con las variables sociodemográficas del estudio

En complemento a la determinación de los factores que componen la estructura subyacente del desempeño contextual, esta investigación efectuó la comparación de medias de dichos componentes con las características sociodemográficas de los encuestados. Ante ello, se identificó que existen diferencias estadísticamente significativas según la escolaridad, el tipo de contrato, y el sector al que pertenece la organización respecto a los factores de estudio (ver tabla 2).

En cuanto a la variable sociodemográfica “escolaridad” se puede mencionar que el personal con estudios de primaria fue quien mejor calificó los factores de orientación a objetivos y resultados, compromiso con la organización y compañerismo, mientras que las valoraciones más bajas fueron otorgadas por los participantes con nivel licenciatura y posgrado. Este hallazgo se refuerza con las afirmaciones teóricas que señalan que los encuestados con un grado académico superior suelen tener criterios más rigurosos al momento de calificar variables de desempeño (de Ibarrola, 2018).

De igual forma, el tipo de contrato influyó en los resultados obtenidos, puesto que la percepción de los encuestados que cuentan con un tipo de contrato de base es mejor en comparación con quienes tienen una relación laboral mediante contrato determinado. Estas diferencias, de acuerdo con Pedraza et al., (2010) se deben a que los trabajadores con estabilidad laboral están dispuestos a esforzarse más para cumplir con los objetivos organizacionales puesto que la seguridad en el trabajo les genera tranquilidad, motivación y un buen estado emocional.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la tendencia de respuestas de los encuestados califica con una media global de 4.13 el desempeño contextual de su institución, lo cual se traduce en opiniones favorables respecto a los enunciados que agrupa este constructo. En específico destaca, que de los tres factores identificados mediante el análisis factorial, los valores otorgados al componente compromiso con la organización fueron los más

Tabla 2

Estadísticos de la prueba t de Student y ANOVA de un factor

Variables sociodemográficas	Factores del desempeño contextual					
	Orientación a objetivos y resultados		Compromiso con la organización		Compañerismo	
Puesto o cargo que ocupa	Sig. .481		Sig. .533		Sig. .533	
	Directivo	4.07	Directivo	4.21	Directivo	4.05
	Coordinador de área	3.96	Coordinador de área	4.03	Coordinador de área	3.97
	Jefe de departamento	4.21	Jefe de departamento	4.16	Jefe de departamento	4.14
	Personal administrativo	3.97	Personal administrativo	4.03	Personal administrativo	3.95
	Personal operativo	4.19	Personal operativo	4.22	Personal operativo	4.16
	Otro	4.12	Otro	4.25	Otro	4.07
Antigüedad en la organización	Sig. .517		Sig. .465		Sig. .679	
	De 0 a 5 años	3.99	De 0 a 5 años	3.96	De 0 a 5 años	3.93
	De 6 a 10 años	4.07	De 6 a 10 años	4.17	De 6 a 10 años	4.04
	De 11 a 15 años	4.26	De 11 a 15 años	4.26	De 11 a 15 años	4.17
	De 16 a 20 años	4.01	De 16 a 20 años	4.14	De 16 a 20 años	4.04
	Más de 20 años	4.08	Más de 20 años	4.13	Más de 20 años	4.09
Escolaridad	Sig. .012		Sig. .019		Sig. .004	
	Primaria	4.53	Primaria	4.56	Primaria	4.69
	Secundaria	4.48	Secundaria	4.47	Secundaria	4.45
	Preparatoria	4.05	Preparatoria	4.16	Preparatoria	4.00
	Licenciatura	4.13	Licenciatura	4.16	Licenciatura	4.09
	Posgrado	3.78	Posgrado	3.86	Posgrado	3.78
Sexo	Sig. .712		Sig. .765		Sig. .859	
	Hombre	4.06	Hombre	4.09	Hombre	4.01
	Mujer	4.09	Mujer	4.16	Mujer	4.07
Estado civil	Sig. .285		Sig. .336		Sig. .646	
	Soltero	4.10	Soltero	4.11	Soltero	4.03
	Casado	4.12	Casado	4.20	Casado	4.10
	Unión libre	3.83	Unión libre	3.91	Unión libre	3.89
	Viudo	4.25	Viudo	4.20	Viudo	4.02
	Divorciado	3.75	Divorciado	3.85	Divorciado	3.85
Tipo de contrato	Sig. .040		Sig. .002		Sig. .014	
	Sindicalizado	4.13	Sindicalizado	4.15	Sindicalizado	4.09
	Confianza	3.87	Confianza	3.99	Confianza	3.90
	Por contrato	3.90	Por contrato	3.81	Por contrato	3.77
	De base	4.23	De base	4.36	De base	4.21
Sector al que pertenece la organización	Sig. .044		Sig. .013		Sig. .198	
	Educación	4.19	Educación	4.27	Educación	4.12
	Salud	3.99	Salud	4.03	Salud	4.00

Fuente: adaptado de las encuestas aplicadas (2020).

sobresalientes, debido a que en promedio el 82% de los participantes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo (38% y 44%, respectivamente) con los ítems de este factor (véase tabla 1). En cuanto al componente orientación a objetivos y resultados, el porcentaje promedio de respuesta positivas fue de 80%, donde el 37% dicen estar de acuerdo con los enunciados que integra este componente y 43% afirma estar totalmente de acuerdo. Por otra parte, para el componente compañerismo, se identificó que un importante 74% de los encuestados percibe favorablemente los ítems que refieren a este factor, ya que en promedio el 41% opinó estar de acuerdo con los ítems a que refiere este factor, mientras que el 33% declaró estar totalmente de acuerdo con el compañerismo que se percibe en su institución.

Finalmente, el sector al que pertenece la organización fue otra de las variables sociodemográficas que obtuvo diferencias significativas con relación a dos factores del desempeño contextual (orientación a objetivos y resultados y compromiso con la organización), interpretándose valores superiores por parte del personal que labora en instituciones de educación, mientras que para los empleados del sector salud la media de respuestas osciló entre 3.99 y 4.03, respectivamente, valores que no están muy lejanos a los promedios del sector educación pero que obtuvo diferencias significativas debido a la naturaleza de las funciones que se desempeñan entre estos dos tipos de organizaciones.

Conclusiones

La dinámica del entorno y los cambios acelerados en que operan las organizaciones actuales ha propiciado que en las últimas décadas las instituciones transiten de modelos tradicionales y burocráticos a sistemas de gestión más actualizados y eficientes donde la ciudadanía organizacional juega un papel trascendental en tales procesos de innovación. Bajo esta perspectiva, la evaluación de desempeño representa una herramienta estratégica para la actividad administrativa puesto que permite determinar el rendimiento y compromiso de los empleados respecto a los objetivos organizacionales que se deseen alcanzar.

Existen en el bagaje de conocimientos diversas aportaciones importantes en cuanto a la temática de desempeño refiere. Por ejemplo, se ha mencionado que el desempeño es un término multifacético que agrupa una serie de componentes relacionados con los comportamientos del personal, su nivel de responsabilidad, la calidad de su trabajo, entre otros, dichos elementos, de acuerdo con la revisión de literatura, han sido clasificados por algunos autores bajo la tipología de desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas contraproductivas, de los cuales, para efectos de esta investigación, se tomó al desempeño contextual como variable de estudio debido al impacto que genera en el bienestar de los trabajadores.

El desempeño contextual como se ha descrito hace referencia a la disposición de los trabajadores para asumir responsabilidades más allá de las funciones técnicas conferidas a su puesto de trabajo. Consiste fundamentalmente en los sentimientos personales de apoyo y colaboración que la persona manifiesta para lograr los objetivos establecidos de manera eficiente. De ahí el interés por abordar su análisis principalmente en instituciones públicas del sector salud y educación donde el buen desempeño del personal es primordial para otorgar servicios de calidad a los usuarios.

Los hallazgos arrojados por esta investigación permiten afirmar que el desempeño contextual es favorable para las instituciones analizadas, lo cual representa un incentivo para seguir forjando relaciones de apoyo y colaboración entre los trabajadores, a fin de lograr en conjunto la consecución de metas organizacionales y el diseño de estrategias que otorguen valor agregado a los servicios que ofrecen.

Referencias bibliográficas

Aboagye, A. K., Dai, B. y Bakpa, E. K. (2020). The effect of risk communication on the nurses' task and contextual performance in disease outbreak control in Ghana: Application of the cause model. *The International Journal of Health Planning and Management*, 35(4), 922-938.

Aguado, D. (2018). *HR Analytics: Teoría y práctica para una analítica de recursos humanos con impacto*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Araújo, A. C. y Guedes, S. M. (2016). Performance and affects in group problem-solving. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(1), 47-54.

Bilal, H., Bahadar, S., Yasir, M. y Mateen, A. (2015). Employee engagement and contextual performance of teaching faculty of private universities. *Journal of Managerial Sciences*, 9(1), 81-88.

Borman, W. C. y Brush, D. H. (1993). More progress toward a taxonomy of managerial performance requirement. *Human Performance*, 6(1), 1-21.

Borman, W. C., y Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W.C. Borman (Eds.), *Personnel selection in the organization* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.

Cabrera, K. H. y Tiburcio, M. L. (2019). Clima organizacional y estrés laboral producto de las practicas supervisoras, estrategias para combatirlos. En Y. V. Chirinos, A. G. Ramírez, R. Godínez, N. Barbera & D. C. Rojas (Eds.). *Tendencias en la Investigación Universitaria (Una visión desde Latinoamérica) Volumen 8* (pp. 198-210). Falcón, Venezuela: Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero.

Chiang, M. M. y San Martín, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

Chin, W. W. (1998). Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly*, 22(1), 7-17.

Coleman, I. y Borman, C. (2000). Investigating the underlying structure of the citizenship performance domain. *Human Resource Management Review*, 10(1), 25-44.

De Ibarrola, M. (2018). Incremento de la escolaridad: ¿Transformación de las relaciones

con el trabajo? Estadísticas al respecto en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México. Visión panorámica. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 9(14), 68-87.

Delgado, N., Hernández, E., Rosales, C., Díaz, L., Isla, R. y Díaz, D. (2018). Contextual performance in academic settings: the role of personality, self-efficacy, and impression management. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(2), 63-68.

Díaz, L., Díaz, D., Isla, R., Hernández, E. y Rosales, C. (2012). Adaptación al español de la escala de desempeño cívico de Coleman y Borman (2000) y análisis de la estructura empírica del constructo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 135-149.

Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Estados Unidos de América: SAGE Publications.

Flores, F. Y. (2017). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Fogaca, N., Barbosa, M. C., Campos, M. C., Pereira, L. y Coelho, F. A. (2018). Job performance analysis: scientific studies in the main journals of management and psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231-247.

Gorriti, M. (2007). La evaluación del desempeño en administraciones públicas españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(3), 367-387.

Han, T. S., Chiang, H. H., McConville, D. y Chiang, C. L. (2015). A longitudinal investigation of person-organization fit, person-job fit, and contextual performance: the mediating role of psychological ownership. *Human Performance*, 28(5), 425-439.

Kalia, N. y Bhardwaj, B. (2019). Contextual and task performance: do demographic and organizational variables matter? *Rajagiri Management Journal*, 13(2), 30-42.

Malik, N. (2018). Authentic leadership – an antecedent for contextual performance of Indian Nurses. *Personnel Review*, 47(6), 1244-1260.

Marchezi, A., Borell, B. F., Matos, A. y dos Santos, A. (2019). Humor at work: a study about the relationship between humor styles, satisfaction with management and individual job performance. *Revista de Administração de Brasil de la UFSM*, 12(4), 803-820.

Martínez, M., Gracia, F. J. y Peiró, J. M. (2018). El estudio del comportamiento humano de seguridad en organizaciones de alta fiabilidad: el caso de la industria nuclear. *Papeles del Psicólogo*, 39(3), 183-190.

Motowidlo, S. J., Borman, W. C. y Schmit, M. J. (1997). *A theory of individual differences in task and contextual performance*. *Human Performance*, 10(2), 71-83.

Muñoz, J. A., Cardona, J. C., Galviz, D. F. y Rico, J. J. (2019). Pensamiento estratégico: una herramienta de competitividad organizacional. En Y. V. Chirinos, A. G. Ramírez, R. Godínez, N. Barbera & D. C. Rojas (Eds.). *Tendencias en la Investigación Universitaria (Una visión desde Latinoamérica) Volumen 8* (pp. 175-187). Falcón, Venezuela: Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero.

Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. *Lexington Books/D. C. Heath and Com.*

Palenzuela, P., Delgado, N. y Rodríguez, J. A. (2019). Exploring the relationship between contextual performance and burnout in healthcare professionals. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(2), 115-121.

Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.

Ramírez, R. y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología: Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799.

Ramos, P. J., Barrada, J. R., Fernández, E. y 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.

Rehman, U. y Shahnawaz, M. G. (2018). Machiavellianism, job autonomy and counterproductive work behaviour among Indian managers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(2), 83-88.

Rodríguez, C., Ramírez, R., Fernández, M. y Bustos, C. (2018). Capital psicológico, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en salud primaria. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34 (3), 123-133.

Salgado, J. F. y Cabal, Á. L. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(2), 75-91.

Sahin, S., Arici, N. y Arslan, R. (2020). The mediating role of thriving: Mindfulness and contextual performance among Turkish nurses. *Journal of Nursing Management*, 28(1), 175-184.

Urien, B., Díez, V. y Osca, A. (2018). Justicia, satisfacción y conductas contraproductivas: un estudio con trabajadoras y trabajadores sociales basado en la teoría de las demandas y de los recursos laborales (JD-R). *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(1), 141-152.

Vilcamichi, J. (2017). *Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Alas Peruanas, Perú.