

CONDUCTA PROSOCIAL EN LOS COLABORADORES DE LA MISIÓN LAS MANUELAS ZONA 8 AÑO 2020

PROSOCIAL BEHAVIOR IN THE COLLABORATORS OF THE LAS MANUELAS MISSION, ZONE 8 YEAR 2020

Andrea Stefanía Kronfle Catalan ¹

Palabras clave:

Programas de bienestar, Conducta Prosocial, Política Pública, Cooperación, Vocación de Servicio, Bienestar general

Resumen

El presente estudio tiene como propósito evaluar la conducta prosocial con base en teorías que permitan conceptualizar de manera integral la conducta prosocial, como la iniciativa por beneficiar a otras personas en base a acciones sociales propositivas que involucran las conductas de ayuda, cooperación y solidaridad condicionado dentro de un análisis práctico en la Misión La Manuelas Zona 8. Conocer el accionar y percepción de los colaboradores ameritó un estudio, cuyos resultados permitieron establecer los procesos cognitivos, afectivos y motivacionales que se requieren para promover una conducta prosocial. El análisis mediante las conclusiones establecidas obtendrá una percepción clara de las variables que debe trabajar, fundamentalmente sobre los colaboradores, quienes carecen de cualidades para una conducta prosocial y requieren de mayor atención, liderazgo, impulso y motivación para realizar sus funciones con una verdadera vocación de servicio.

Códigos JEL: H53, I18. I31

Keywords:

Well-being programs, Prosocial Behavior, Public Policy, Cooperation, Vocation of Service, General well-being

Abstract

The purpose of this study is to evaluate prosocial behavior based on theories that allow prosocial behavior to be comprehensively conceptualized as the initiative to benefit other people based on purposeful social actions that involve behaviors of help, cooperation and solidarity conditioned within a practical analysis in the Misión La Manuelas Zona 8, where the actions and perception of the collaborators merited a study, whose results allowed establishing the cognitive, affective and motivational processes that are required to promote a prosocial behavior, in such a way that, the analyzed through the established conclusions, you will obtain a clear perception of the variables that must be worked on, fundamentally, on the collaborators, who lack qualities for a prosocial behavior and require more attention, leadership, impulse and motivation to carry out their functions with a true vocation of service.

¹ Universidad Espíritu Santo (Ecuador)
E-mail: akronfle@uess.edu.ec

INTRODUCCIÓN

La conducta prosocial, según Gallegos (2021) representa las acciones permanentes en beneficio de los demás, un compromiso por la cooperación y el bienestar común. La conducta prosocial es un elemento primordial en las personas a la hora de manejar gestiones sociales o de labor humanitaria, de igual manera cuando se desenvuelven en instituciones con un rol social.

De acuerdo con Roman (2021) el momento que el ser humano aplica uso de razón y de conciencia se genera la inteligencia emocional, que promueve mayor competitividad en cualquier acción y ámbito de desarrollo. Además, el ser humano debe comprender cómo su madurez emocional y su capacidad para dar solución a los problemas que de continuo se irán presentando, y provocan sobre todo en el ambiente de trabajo, se lleve de una forma armónica, lleno de actitudes positivas y acciones prosociales, mismas que están con enfoque a las mejoras de actuación del individuo mediante sus sentimientos.

Por otro lado, Arias (2020) sostiene que consecuentemente muchos líderes no utilizan de forma correcta los premios e incentivos con sus colaboradores y el problema que surge en estos casos es que algunos profesionales tienden a centrarse en dichos incentivos, dejando en el olvido aquellas actividades por las cuales no reciben premios; dejan de tener conductas prosociales, sino que actúan por beneficio propio, ya el proceder de los colaboradores se enfoca en conseguir premios.

Se reconoce que la conducta prosocial puede incidir en el cumplimiento de objetivos institucionales por parte de los colaboradores de la Misión Las Manuelas Zona 8, por ello, es importante tener claro que cualquier institución sin importar su razón social, debe dar cumplimiento a sus objetivos, y en este caso la conducta prosocial permitirá crear conciencia en los colaboradores de que se debe trabajar con empatía, compromiso y eficiencia.

Resulta primordial medir el nivel de conducta prosocial de los colaboradores de la institución, principalmente para establecer falencias internas

y externas, obteniendo una percepción clara sobre las variables que debe trabajar la institución para promover una mejoría a un corto plazo.

Este estudio de Misión Las Manuelas, es beneficioso para esta organización porque permitirá evaluar las acciones que favorecen o entorpecen los resultados esperados en la institución. Cabe destacar que muchas instituciones desconocen sobre el tema de conducta prosocial, por lo tanto, la ejecución de esta investigación aporta en el ámbito empresarial porque con los resultados alcanzados se podrán aplicar programas y diseñar planes que aumenten la ventaja competitiva y mejoren las condiciones organizacionales de la institución.

De manera concisa, el problema se deriva a que la institución Misión Las Manuelas desconoce el nivel de conducta prosocial de sus colaboradores, los cuales genera el cumplimiento de los objetivos institucionales de manera inestable, es decir no siempre suelen cumplirse los objetivos y en caso se cumplen no se obtienen resultados eficientes, por lo que se mantiene la premisa que la conducta prosocial de los servidores requiere de mayor compromiso, responsabilidad y vocación de servicio.

El presente estudio mantiene visiones teóricas y prácticas, para lo cual se forma una estructura que inicia con el planteamiento del estudio que son las bases de la investigación, el marco teórico que permite establecer la literatura, el marco metodológico y sus resultados, para posteriormente ser analizados en la discusión, y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

La formulación del problema se resume mediante la siguiente pregunta: ¿Cómo se mide la conducta prosocial de los colaboradores de la Misión las Manuelas Zona 8 en el cumplimiento de objetivos institucionales?

El objetivo general del estudio es determinar el nivel de la conducta prosocial de los colaboradores de la Misión las Manuelas Zona 8 en el cumplimiento de objetivos institucionales, dado que es relevante para la correcta toma de decisiones en relación a los mismos.

Para lo cual, el estudio de la incidencia que tiene el comportamiento prosocial en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Misión Las Manueles, es beneficioso para esta organización porque permitirá evaluar las acciones que favorecen o entorpecen los resultados esperados en la institución. Cabe destacar que muchas instituciones desconocen sobre el tema del comportamiento prosocial, por lo tanto la ejecución de esta investigación es relevante porque aporta en el ámbito empresarial porque con los resultados alcanzados se podrán aplicar programas y diseñar planes que aumenten la ventaja competitiva y mejoren las condiciones organizacionales de la institución. Además, aporta en el ámbito social porque se creará conciencia sobre la realidad presente y esto conllevará a generarse cambios en las organizaciones que mejoren las relaciones sociales entre la entidad y grupos de interés.

Finalmente, el llevar a cabo esta investigación es totalmente factible porque se cuenta con los recursos humanos, financieros e informáticos necesarios para el correcto desarrollo de cada una de las etapas de este proceso y así contribuir de esta forma con la obtención de información que permita a las instituciones la debida toma de decisiones.

REVISIÓN DE LITERATURA

Conceptualización del comportamiento prosocial

Según Quispe (2021) los comportamientos prosociales son las tentativas de satisfacer la necesidad de apoyo físico y emocional de otra persona, es decir conductas voluntarias, que se adoptan para cuidar, asistir, confortar y ayudar a otros, y a nivel de instituciones resulta muy favorable porque se podrá anticipar a los cambios que se dan en el mundo actual y que la conducta prosocial se convierta en una ventaja competitiva institucional y en fuente de creación de valor, tanto para la institución como para todos sus involucrados en la cadena de valor, colaboradores y sociedad beneficiada.

Otra de las principales explicaciones del concepto de conducta prosocial según Ceballos (2018), ha

sido propuesta por las teorías del aprendizaje, que promueve conductas propositivas mediante planes de intervención que generan resultados e interacciones positivas con el alrededor del ser humano.

Sosa (2019) afirma que la conducta prosocial nace desde temprana edad por medio de la conciencia y prácticas de cooperación, donde existen una variedad modelos teóricos como la perspectiva etológica y sociobiológica, el enfoque cognitivo-evolutivo o la perspectiva psicoanalítica.

Las teorías del aprendizaje y su relación con la conducta prosocial

De acuerdo a Sosa (2019), las teorías del aprendizaje, de elevada consideración empírica, defienden que la conducta prosocial deriva de la influencia de factores externos o ambientales, donde se aprende mediante procedimientos como el condicionamiento clásico y operante, a partir de los cuales quedan asociadas las acciones emitidas con estímulos y consecuencias agradables para el individuo (refuerzo positivo) y, por ello, tienden a repetirse en el futuro. Comúnmente, el tipo de incentivo que se proporciona es de tipo social (una sonrisa, un saludo afectuoso, una muestra de aprecio), en lugar de material.

El hecho de recibir una recompensa afectiva, según las investigaciones realizadas, parece que fomenta en el individuo el deseo de emitir una conducta de ayuda al otro. Es decir, que se da una motivación interna para efectuar dicha conducta, a diferencia de lo que ocurre cuando la recompensa es material, donde el comportamiento se realiza para conseguir ese premio concreto.

Otros estudios exponen lo importante que es el aprendizaje observacional por imitación de modelos prosociales. Diversos autores señalan un mayor predominio de factores internos como los estilos cognitivos utilizados en el razonamiento moral, por el contrario otros autores resaltan que los factores externos como por ejemplo la familia, amigos, entornos sociales, se van alterando hasta transformarse en controles internos a través la interiorización de la regulación de la conducta propia (Bandura, 1977).

Relación de la conducta prosocial con los rasgos de personalidad

Según López (2018) existe una relación entre diversos rasgos de personalidad y la mayor predisposición a expresar conductas prosociales, las cuales se detallan a continuación:

Autoconcepto: se refiere a la apreciación, opinión propia y dogmas que cada ser percibe de sí mismo. La evaluación que realizamos de nuestro propio ser puede relacionarse de manera directa con la manifestación de conductas prosociales o por lo contrario con conductas antisociales. De esta manera aquellas personas que poseen una autoestima más sana y sólida son más propensos a brindar colaboración a los demás.

Impulsividad: aquellas personas con rasgos impulsivos suelen reaccionar rápidamente sin evaluar los resultados. Este rasgo restringe la posibilidad de desarrollar conductas prosociales dado que no se analiza todos los aspectos necesarios antes de actuar o tomar decisiones.

Empatía: este rasgo refiere a la capacidad de ponerse en el lugar del otro, entender sus emociones y apreciaciones. Siendo así las personas con mayor empatía usualmente exponen conductas prosociales, debido a su sensibilidad para percibir los estados ajenos.

Tipos de conducta prosocial

De acuerdo con Bustillos (2019) respecto al detalle de la categorización de la conducta prosocial, dado que es también una revisión de los tipos de conducta prosocial delimitados en la literatura hasta ese momento:

Conducta prosocial de ayuda directa versus conducta prosocial de ayuda indirecta: En la ayuda directa el observador se apersona e interviene en la situación. Por lo contrario, la ayuda indirecta el observador busca la colaboración de un tercero quien interviene personalmente.

Conducta prosocial solicitada versus conducta prosocial no solicitada: Si la conducta responde a una respuesta concreta de una petición será

denomina “una conducta prosocial solicitada”; en su lugar, al realizarla voluntariamente, se clasifica como no solicitada.

Conducta prosocial de ayuda identificable versus conducta prosocial de ayuda no identificable: Este tipo de conducta refiere si es posible identificar al benefactor, o si las acciones realizadas quedan en el anonimato. Criterios propios, situacionales y transitorios limitan el nivel en que la conducta prosocial ejecutada es realizable.

Conducta prosocial en situación de emergencia versus conducta prosocial institucionalizada: La conducta prosocial institucionalizada es realizada dentro de un contexto apacible, partiendo de una motivación intrínseca. En su lugar, las situaciones emergentes ocurren de manera inesperada y el factor temporal es clave en la elección de colaborar.

Conducta prosocial espontánea (no planificada) versus conducta prosocial no espontánea (planificada): En la conducta prosocial espontánea no planificada, la colaboración realizada es sencilla, volviéndose un hecho aislado. Se refiere a una interacción breve con una persona desconocida, con quien no existe una interacción en un futuro. Asimismo, la decisión respecto a la ayuda debe realizarse apresuradamente. Por el contrario, en la conducta prosocial no espontánea o planificada hay interacciones reiteradas, el benefactor busca colaborar y supone una mayor inversión de tiempo.

Existen numerosos factores o situaciones que pueden existir y que puedan favorecer o inhibir la ayuda, entre los cuales se tiene:

- a) La preparación profesional que tenga el colaborador.
- b) Nivel de resiliencia del colaborador.
- c) El número de espectadores en territorio frente a algún evento de una persona con discapacidad en situación de emergencia.

d) Capacidad para identificar emergencias en situaciones de territorio con personas de discapacidad.

e) La capacidad para asumir la responsabilidad en cada situación presentada en territorio.

En general, los colaboradores son más propensos a la asistencia técnica cuando observan a otro compañero con mayor desempeño de asistencia social y técnica. La dotación de suministros y herramientas de logísticas resulta importante para poder solventar las funciones de los colaboradores.

Por otra parte, el ambiente laboral y el sentido de pertenencia son variables fundamentales para facilitar y promover una conducta prosocial. Según (Pastrano, 2021) sostiene que el ambiente laboral debe mantener un modelo organizacional con una comunicación asertiva y humana, con sistemas de recompensas y trato laboral justo, que permita crear un contexto ideal para funcionarios que ejecuten sus funciones con total agrado y satisfacción, logrando así un sentido de pertenencia donde el colaborador conecte afectividad con la empresa y demuestre mayor compromiso y lealtad.

Además, para promover una conducta prosocial en base a un buen ambiente laboral, se requiere que las personas tengan una verdadera vocación de servicio. González (2021) lo conceptualiza como el pensamiento y el accionar que responde a un acto desinteresado por ayudar a los demás por iniciativa propia, es decir provocados por un firme compromiso de cooperación hacia los demás.

Importancia del proceso de concientización del servidor público

Nahuelpi (2021) menciona sobre la importancia del proceso de concientización del servidor público, en la cual debe comprender su rol en la sociedad y lo que involucra sus competencias, de modo que, la vocación de servicio en lo público responde a servir a otros de manera eficiente con el mayor compromiso posible para obtener la satisfacción del usuario final, quien tiene un

derecho de recibir un buen servicio, mientras el servidor el deber de hacerlo correctamente.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación aplicada será bajo un contexto mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, utilizando herramientas estadísticas y descriptivas, que permitan llegar a una conclusión con mayor solidez de ideas y con altos niveles de veracidad y confiabilidad (Nieto, 2020).

Como Técnica se usarán las encuestas y las entrevistas, y como instrumentos de se usarán para las encuestas los cuestionarios de conducta prosocial, los cuales fueron elaborados considerando según el modelo expuesto por Allen y Meyer (1990) citado por Ackfeldt y Wong (2006). En cuanto a la entrevista se usarán formularios elaborados bajo perspectiva propia, lo cual, dentro de una delimitación ubicada en la ciudad de Guayaquil, Edificio Joaquín Gallegos Lara, piso 2, Misión Las Manueles Zona 8. Adicional, un cuadro comparativo que permita recopilar los resultados de la encuesta y determinar el nivel de conducta prosocial de los encuestados.

Para llevar a cabo esta investigación, se tomó como muestra absoluta, los 30 Brigadistas de Campo de la Misión Las Manueles Zona 8, donde se elaboraron las encuestas correspondientes, a los 30 Brigadistas de Campo que se desplazan en el territorio de Zona 8 (Guayaquil, Durán y Samborondón) y atienden las diversas necesidades de las personas con discapacidad y su núcleo familiar.

Además, se efectuarán entrevistas a Técnicas de Inclusión y Gestión Social, para que de dicha forma, obtener información desde otra perspectiva, considerando sus perfiles profesionales: una Técnica especialista de profesión en el área de Psicología y una especialista de profesión en Ingeniería Comercial.

Cabe señalar que se efectuarán encuestas y entrevistas, debido a que es importante obtener información más precisa y clara, y para ellos estas técnicas permitirán recoger datos de forma directa, considerando que si se requieren realizar

cambios, se podría tomar decisiones con información más real, actual y precisa.

RESULTADOS

En relación a las encuestas realizadas a los servidores públicos se obtuvieron los siguientes resultados:

El total de servidores públicos de la Misión Las Manueles Zona 8, detalla que el 57% corresponden al sexo femenino estableciéndose como la mayoría, mientras el 43% pertenecen al sexo masculino.

Tabla 2
Edad

Opción	Cantidad
De 18 a 25 años	6
De 26 a 34 años	9
De 35 a 40 años	15
Total	30

La tabla 2 de acuerdo con el resultado expuesto, el 50% de servidores públicos corresponden a un rango de edad, desde los 35 a 40 años, por otro lado, el 30% abarca la edad de 26 a 34 años, y el 20% pertenecen a la edad que va desde los 18 a 25 años. El rango de edad mayoritario de 35 a 40 años, son edades que representan relativamente juventud, pero cuentan con mayor experiencia y madurez, lo que les permitiría asumir el liderazgo del resto de compañeros de menor edad.

Tabla 3
Nivel Educativo

Opción	Cantidad
Bachiller	13
Profesional	9
Magister	4
Doctorado (PhD)	3
Especialización	1
Total	30

En la Tabla 3 muestra lo importante que es conocer el nivel académico de los servidores, obteniendo como resultado que el 43% son bachilleres, mientras el 30% mantienen título de tercer nivel, y las maestrías y doctorados

representan cifras mínimas, de modo que los servidores de mayor preparación académica, sin duda, lideran las diversas áreas que complementan la gestión de la institución, no obstante, se debería realizar un programa que incentive la preparación académica a fin de obtener mayor cantidad de servidores con título de tercer nivel.

Tabla 4
Profesión

Opción	Cantidad
Psicólogo	5
Terapeuta	2
Lcdo. en Educación	3
Economista	3
Lcdo. en Enfermería	4
Otro	13
Total	30

La Tabla 4 señala que el 43% no tiene título universitario por lo tanto seleccionó otro tipo de profesión, en este caso son únicamente bachilleres, y respecto a las profesiones existe amplia diversidad en perfiles, puesto que los porcentajes son distribuidos entre ramas de psicología, educación, economía, enfermería y terapia, de tal manera que la mayor cantidad de profesiones son los psicólogos con un total de 5 profesionales de la rama, mientras que, la menor son los terapeutas con un total de 2 profesionales de la rama. Los perfiles obtenidos mantienen fundamentación teórica y práctica, idónea, principalmente para dar soporte en gestión social.

La Tabla 5 presenta la estadística de los años de servicio, el cual establece que el 57% de los servidores sobrepasa los dos años de permanencia en la institución, el 30% de 1 a 2 años y tan solo el 13% de servidores menos de un año, por lo que, la mayoría de los servidores ya conoce el funcionamiento de la institución y conoce integralmente los procesos, es decir existe experiencia en el recurso humano. Sin embargo, los contratos son de modalidad ocasionales y son renovados periódicamente.

Tabla 5
Años de servicio

Opción	Cantidad
Menos de 1 año	4
1 o 2 años	9
Más de 2 años	17
Total	30

La Tabla 6 señala que el 37% afirma estar en desacuerdo con el enunciado de contar con ayuda de los compañeros, el 23% totalmente en desacuerdo, es decir que el 60% responde de manera negativa al enunciado, evidenciando la falta de unidad y trabajo en equipo. El 20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 13% y el 7%, están en de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, por lo que se debe direccionar esfuerzos al trabajo en equipo y promover mayores integraciones que permitan consolidar los equipos de trabajo.

Tabla 6
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.

Opción	Cantidad
1) Totalmente en desacuerdo	7
2) En desacuerdo	11
3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6
4) De acuerdo	4
5) Totalmente de acuerdo	2
Total	30

Para calcular el promedio de esta interrogante se sumó a las respuestas favorables la opción intermedia, es decir que el 60% de los colaboradores no puede contar con la ayuda de sus colegas, mientras que el 40% si puede contar con la ayuda de sus compañeros.

La Tabla 7 indica que el 43% asegura estar en de acuerdo con el enunciado las buenas relaciones humanas que debe promover la jefa, el 30% toma una postura neutral mediante la opción de ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13% totalmente en de acuerdo con el enunciado, el 10% está en

desacuerdo y tan solo el 3% está totalmente en desacuerdo. Se evidencia que existe una buena comunicación, sin embargo, siempre es necesario replantear el liderazgo de la jefatura y ratificar el trabajo con sentido humano.

Tabla 7
La jefa promueve las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.

Opción	Cantidad
1) Totalmente en desacuerdo	1
2) En desacuerdo	3
3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9
4) De acuerdo	13
5) Totalmente de acuerdo	4
Total	30

En cuanto al enunciado sobre el trabajo en equipo la Tabla 8 señala que el 33% está en desacuerdo y 23% está totalmente en desacuerdo, es decir 56% en total no coincide con el enunciado, sin embargo 20% tomó una posición neutral, el 13% aseguró estar de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo. No obstante, es necesario incentivar y fortalecer el trabajo en equipo.

Tabla 8
En esta institución se trabaja en equipo

Opción	Cantidad
1) Totalmente en desacuerdo	7
2) En desacuerdo	10
3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6
4) De acuerdo	4
5) Totalmente de acuerdo	3
Total	30

La Tabla 9 muestra que el 43% asegura estar en desacuerdo al enunciado de la ayuda voluntaria al usuario, el 17% totalmente en desacuerdo, el 20% mostró postura neutral, el 13% de acuerdo y el 7% totalmente de acuerdo. Sin duda, este resultado es negativo porque la mayoría de los servidores debería realizar las ayudas de manera voluntaria, y no tan solo por ser su trabajo y recibir un sueldo. Se evidencia que no existe una verdadera y natural vocación de servicio social.

Tabla 9

Voluntariamente ayudo a los usuarios, aunque esto signifique ir más allá de mis obligaciones laborales.

Opción	Cantidad
1) Totalmente en desacuerdo	5
2) En desacuerdo	13
3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6
4) De acuerdo	4
5) Totalmente de acuerdo	2
Total	30

La Tabla 10 señala que el 40% se encuentra en desacuerdo con el enunciado de ir más allá del cumplimiento de mi deber, el 23% con postura neutra, el 17% afirma estar de acuerdo, el 13% con mayor seguridad totalmente de acuerdo y 7% muestra negatividad absoluta al elegir la opción de totalmente en desacuerdo. Este resultado, de igual manera del anterior, evidencia falta de compromiso y que la misión de la no está interiorizada en los colaboradores, no la perciben ni sienten como una filosofía individual que los obligue a cumplir más allá de lo que se pide.

Acerca del enunciado de dar todo lo que está al alcance de ayudar a los usuarios, la Tabla 11 muestra que un 33% está en desacuerdo, y el 27% está totalmente en desacuerdo, consolidándose como la mayoría, en cambio, el 16% toma postura neutral, el 14% si está de acuerdo y un 10% afirma con mayor seguridad estar totalmente de acuerdo.

Tabla 10

Frecuentemente voy más allá del cumplimiento de mi deber en cuanto al servicio al usuario.

Opción	Cantidad
1) Totalmente en desacuerdo	2
2) En desacuerdo	12
3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7
4) De acuerdo	5
5) Totalmente de acuerdo	4
Total	30

Tabla 11

Cada día trato de dar todo lo que está a mi alcance para ayudar a los usuarios.

Opción	Cantidad
1) Totalmente en desacuerdo	8
2) En desacuerdo	10
3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5
4) De acuerdo	4
5) Totalmente de acuerdo	3
Total	30

La Tabla 12 muestra el gusto por esforzarse para encontrar la satisfacción del usuario y señala resultados diversos, el 27% está en desacuerdo, el 23% en totalmente en desacuerdo, 20% ni de acuerdo ni desacuerdo, 17% de acuerdo y 13% totalmente en de acuerdo. Se requiere que los colaboradores sientan satisfacción por ayudar a los demás, sin embargo, se evidencia poco interés en los colaboradores.

Tabla 12

Realmente me gusta esforzarme para lograr la satisfacción de los usuarios.

	Opción	Cantidad
1)	Totalmente en desacuerdo	7
2)	En desacuerdo	8
3)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6
4)	De acuerdo	5
5)	Totalmente de acuerdo	4
	Total	30

La tabla 13 muestra que el 47% está de acuerdo con el enunciado de no sentir necesario ayudar a los usuarios más allá de las obligaciones laborales, es decir, se ratifica la falta de compromiso y no dar un esfuerzo adicional, sus acciones en gestión social son realizadas por su sueldo. El 20% toma postura neutral, el 17% está en desacuerdo, 10% totalmente desacuerdo y 7% en totalmente de acuerdo.

Tabla 13

No siento que sea necesario ayudar a los usuarios más allá de mis obligaciones laborales.

	Opción	Cantidad
1)	Totalmente en desacuerdo	3
2)	En desacuerdo	5
3)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6
4)	De acuerdo	14
5)	Totalmente de acuerdo	2
	Total	30

El 40% está en desacuerdo con el enunciado de ser agradable hablar de su trabajo con personas que no pertenecen a la institución según lo señala la Tabla 14. Esa tendencia evidencia no sentir orgullo por su rol ni tener un sentido de pertenencia hacia la institución. El 20% en totalmente desacuerdo, mientras el 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo y tan solo 13% y 10% en de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Tabla 14

Me agrada hablar sobre mi trabajo en esta institución con personas que no pertenecen a ella.

	Opción	Cantidad
1)	Totalmente en desacuerdo	6
2)	En desacuerdo	12
3)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5
4)	De acuerdo	4
5)	Totalmente de acuerdo	3
	Total	30

La Tabla 15 indica que el 47% está en desacuerdo con el enunciado de sentir que los problemas de la son también son la responsabilidad de cada colaborador, por lo visto no está conectada la misión y filosofía de la Misión con los servidores. El 20% está totalmente en desacuerdo, el 16% postura neutral, el 11% en cambio sí está de acuerdo y únicamente el 7% en totalmente de acuerdo.

Tabla 15

Realmente siento que los problemas de esta institución son también mi responsabilidad.

	Opción	Cantidad
1)	Totalmente en desacuerdo	6
2)	En desacuerdo	14
3)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5
4)	De acuerdo	3
5)	Totalmente de acuerdo	2
	Total	30

El resultado de esta pregunta ha permitido evidenciar que los servidores no se sienten parte de la y realizan sus funciones por su relación laboral. La Tabla 16 muestra que el 33% está totalmente de acuerdo con el enunciado vincularse a otra con facilidad, el 27% está de acuerdo, 20% postura neutra, el 13% está en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo. Se podría establecer que los servidores realizan sus funciones únicamente por percibir su sueldo.

Tabla 16

Fácilmente podría vincularme a otra institución como lo he hecho con esta.

	Opción	Cantidad
1)	Totalmente en desacuerdo	2
2)	En desacuerdo	4
3)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6
4)	De acuerdo	8
5)	Totalmente de acuerdo	10
	Total	30

Por otra parte, en relación a las entrevistas realizadas a las Técnicas de Inclusión se obtuvieron los siguientes resultados:

En relación a esta interrogante, creo que la relación existente entre la profesión académica con la conducta prosocial, es de tipo directa, ya que si bien es cierto, la profesión académica brinda conocimientos necesarios para estar preparados y saber cómo actuar en el ámbito laboral. La conducta prosocial es la forma en la que actuamos y ésta se va formando en cada uno a lo largo de nuestra vida como seres humanos, no obstante se puede considerar que ambas en determinados casos no conllevan a que si la primera cambia, la segunda lo hará también, ya sea esto en sentido positivo o negativo, dado que existen casos en que una persona no puede contar con una profesión académica, sin embargo mantenga una adecuada conducta prosocial.

La personalidad de los servidores públicos puede influir en gran manera, porque los individuos cuya personalidad es más jovial o abierta, le resulta más fácil tener una conducta prosocial ante cualquier situación, mientras que personas con personalidades más cerradas se limitan únicamente a cumplir con lo que su puesto laboral exige siendo o no prosociales.

El grado de satisfacción que puede tener una persona que labore en una institución pública que brinde servicios sociales puede depender de la motivación de la persona en el trabajo o cargo que desempeñe, debido a que si está haciendo lo que le gusta su grado de satisfacción será alto, mientras que si realiza algo porque le toca o no

está desempeñando alguna función que le agrade, el grado de satisfacción será bajo, por lo cual, considero que la persona que esté laborando en una institución pública que brinde servicios sociales debe mantener un grado de satisfacción alta porque aquello va influir de manera positiva en su actuar, ya que debemos recordar que las personas que atienden o están del otro lado de la ventanilla (en el caso de atención al usuario) también son humanos y se les debe motivar.

Que las instituciones públicas como la Misión las Manueles, cumplen un rol fundamental en el desarrollo de toda una sociedad, porque brindan atención de manera integral a un determinado grupo, porque permiten hacer visibles las necesidades de dichas personas y que de cierta manera influyen en que se conozca de manera real la situación de estos grupos vulnerables. Por ejemplo, Misión Las Manueles fue una fuente de esperanza para las personas con discapacidad, dado que no es lo mismo que exista un organismo que atienda a un sin número de grupos a que exista uno encargado de determinado grupo, las soluciones pueden de cierta manera ser más precisas y rápidas de gestionar.

Que la validación emocional es un componente que permite entender y articular la aprobación de la experiencia emocional de otra persona, factor que se da en la mayoría de casos que se visitaban por parte de Misión Las Manueles. La regulación emocional va de la mano con la validación emocional, ya que cuando se visita a otros individuos, se debe poder canalizar y expresar la faceta emocional de manera adecuada y sin dejar que afecte las metas o a la misma persona que se encuentra trabajando. Es importante también que la persona pueda y se sienta conforme trabajando en campo y que sea capaz de realizar múltiples funciones bajo presión. Lo que me lleva a la última cualidad que es que la persona pueda trabajar en un lugar cambiante y no monótono, debido a que hay factores como el clima, cuestiones médicas de la persona a visitar y otros factores que pueden tener un efecto en la planificación del día y uno debe poder acoplarse y buscar soluciones.

Discusión

El desarrollo del presente estudio ha permitido responder las preguntas de la investigación, al tener un marco teórico integral que aborda las variables de conducta prosocial, además de establecer las encuestas como la herramienta que mida la conducta prosocial de los colaboradores de la analizada institución, fortalecida con el criterio técnico de especialistas de la temática, lo cual permite realizar el siguiente cuadro comparativo con los principales resultados:

Cuadro Comparativo para medir Conducta Prosocial			
Antecedentes			
Formación Académica	Bachiller	Tercer nivel	Cuarto Nivel
		43%	30%
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	1 año a 2 años	Más de 2 años
	13%	30%	57%
Medición			
Afirmación		Respuesta mayoritaria	Porcentaje
Ambiente Laboral	Ayuda entre compañeros	En desacuerdo	37%
	Jefa promueve buenas relaciones	De acuerdo	43%
	Trabajo en equipo	En desacuerdo	33%
Conducta de ayuda	Ayudo más allá de mis obligaciones	En desacuerdo	43%
	Voy más allá del cumplimiento de mi deber	En desacuerdo	40%
	Trato de dar todo a mi alcance por los usuarios	En desacuerdo	33%
Conducta de solidaridad	Me esfuerzo por la satisfacción de los usuarios	En desacuerdo	27%
	No siento que sea necesario ayudar a los usuarios	De acuerdo	47%
Sentido de pertenencia	Me agrada hablar sobre mi trabajo con otras personas	En desacuerdo	40%
	Siento que los problemas de la son también míos	En desacuerdo	47%
	Fácilmente podría vincularme a otra	Totalmente de acuerdo	33%
Variable positiva			
Variable Negativa			

El nivel de conducta prosocial de los servidores es deficiente en virtud que carecen de conductas de ayuda y solidaridad, además de sentido de pertenencia hacia la institución, es decir no sienten la importancia de servir y satisfacer a los usuarios, no sienten responsabilidad sobre los objetivos de la institución, mantienen insatisfacción laboral asegurando la facilidad con la que se cambiarían de trabajo, es decir que realizan sus funciones por obligación laboral en vista que perciben un salario mensual por aquello; estos resultados representan variables que determinan que no existe una verdadera vocación de servicio.

Además, la investigación generó una percepción clara sobre los procesos cognitivos, afectivos y motivacionales que se requieren para promover una conducta prosocial que permita tener colaboradores con mejor desarrollo de funciones, asumiendo la responsabilidad de generar un compromiso absoluto hacia los grupos de atención, con el fin del cumplimiento de los objetivos institucionales de la Misión Las Manueles zona 8.

Se considera un aspecto importante que los servidores en su mayoría no son profesionales y tienen un tiempo de servicio que supera los dos años, por lo que el actual nivel de conducta prosocial nace de servidores que ya cumplieron un ciclo y quizás estén contaminando a nuevos servidores que ingresan a la institución. Resulta primordial tomar una decisión sobre esta situación para poder generar un ambiente laboral más idóneo que explote las cualidades de los servidores y permita encontrar un mejor nivel de conducta prosocial, acompañado de un desenvolvimiento más eficiente y eficaz, en cumplimiento de los objetivos institucionales de la Misión Las Manueles.

Cabe recalcar que existía una problemática dentro del equipo, misma que tenía que ver con el nivel académico de los funcionarios y el tiempo de los contratos que tenía cada funcionario dentro de la institución, las cuales podría ser causa de desmotivación en el personal, ya que la mayor parte de los funcionarios tenían temor de que sus puestos serían reemplazados con personal nuevo, dado que la mayoría era bachiller, a esto se le

añadía que también existían renovaciones de contratos cada 6 meses, por lo tanto no se generaba estabilidad ni laboral ni emocional, por lo cual esto puede dar pie a que cada funcionario se limitara a cumplir únicamente con lo que sus funciones en general señalaban, y que no hubiera una conducta prosocial ante los demás.

CONCLUSIONES

A través del desarrollo de estudio se establece que los servidores que conformaron la muestra en su mayoría no son profesionales y de igual forma en su mayoría mantienen un tiempo de servicio de más de 2 años, por lo que una solución a largo plazo, podría ser la renovación del personal con altos parámetros en formación académica para garantizar servidores con mejores conceptos e ideas.

Se determina que el nivel de conducta prosocial es bajo en virtud de los resultados generados, ya que los servidores realizan sus tareas en función únicamente de su relación laboral, dicho con otras palabras, se limitan a hacer lo que en función a su sueldo se les ha encomendado, dejando de lado una conducta prosocial favorable, por lo cual da a denotar que si el sueldo disminuyera sus fuerzas impartidas o buenas acciones también lo harían.

En cuanto a las entrevistas se conoció que uno de los criterios fue que dentro del contexto psicológico, se inició destacando la preparación académica como herramienta principal para el desempeño de las funciones, y principalmente se aseguró que la personalidad es la base para construir una verdadera vocación de servicio; adicionalmente se sostuvo que si existe satisfacción laboral en los servidores, tendrán una motivación permanente que garantice realizar este tipo de funciones de manera altruista y no tan solo por recibir un sueldo.

Por otra parte, en un segundo criterio se señaló que existe una relación directa entre la formación académica y la conducta prosocial, en la cual la personalidad juega un rol importante que permite adaptarse más a conductas prosociales, además, afirma que los colaboradores se deben preparar aún más para atender usuarios con discapacidad.

Finalmente, se concluye que es necesario un recambio de personal con mayores filtros en los procesos de selección, para garantizar un personal idóneo que deba recibir un ambiente laboral mejorado y que explote cualidades humanas, las cuales se conviertan en una conducta prosocial que genere resultados inmediatos con impacto social, a fin de construir una cultura con verdadera vocación de servicio que permita cumplir los objetivos institucionales de la Misión La Manueles.

Fortalezas y Limitaciones

Como fortaleza se puede señalar que al ser Coordinadora Zonal por casi 3 años, me permitió dar seguimiento al comportamiento de cada servidor dentro de la Misión, y así poder evaluar su desempeño en cuanto al cumplimiento de objetivos y en función de ello, plantear estrategias que permitieran un mejor rendimiento laboral. Dentro de lo cual con esta investigación se buscó conocer a fondo los nudos existentes en el trabajo en campo, mismo que era desarrollado por los servidores. Como limitación se encontró que al desaparecer la Misión Las Manueles no se pudo evidenciar alguna propuesta de cambio, sin embargo, esta investigación podría ser útil para otra institución dedicada a brindar servicios a los usuarios.

Futuras Líneas de Investigación

Se podrían realizar investigaciones más a fondo acerca de este tema, debido a que dentro de cada institución se requiere un mayor compromiso, mismo que vaya más allá de cumplir con tareas en relación a un sueldo; que los servidores públicos se sientan motivados a trabajar de forma prosocial y no limitarse a determinadas funciones; que muy aparte de sus profesiones exista calidad en el servicio brindado y más si se trata de instituciones que atienden a usuarios.

REFERENCIAS

Alvarado, R. (16 de diciembre de 2019). Teorías subjetivas del comportamiento prosocial: significados, desarrollo y motivaciones de jóvenes voluntarios ante un desastre siconatural. Recuperado el 16 de enero de 2022, de Revista

SciELO:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272019000200008

Arias, K. (2020). ESTILO DE LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55159>.

Aune, S. (2014). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483547666003.pdf>

Bandura, A. (1977). Self-efficacy toward a unifying theory of behavioral change. *Review of Psychology*, 191-215.

Buckmaster, S. (2000). Prosocial Behavior: Helping, Sharing and Caring Behaviors. *Fielding Graduate Institut*, 1-29.

Bustillos. (2019). Conducta prosocial y rendimiento académico Universidad Frankz. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/26835>.

Caprara, G. (2018). Il comportamento prosociale. *Aspetti individuali, familiari e sociali*, 101-135.

Carrera, P. C. (2011). Altruismo y conducta prosocial. En S. Ubillos, *Psicología social, cultura y educación* (págs. 605-629). Madrid: Pearson Prentice Hall.

Ceballos, J. (2018). PRO-PAIR; una propuesta práctica para el incremento de conductas prosociales y disminución de conducta de agresión en la escuela primaria. <https://repositorio.ces.edu.co/handle/10946/3929>.

Cevallos, S. (01 de febrero de 2022). Conducta prosocial: qué es y cómo se desarrolla . Obtenido de *La mente maravillosa*: <https://lamenteesmaravillosa.com/conducta-prosocial/>

Dzib, A. (2015). Métodos y técnicas de recolección de datos más efectivos. Obtenido de *Questionpro*:

<https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-recoleccion-de-datos/>

Esmeralda, S., & Blum, D. (2014). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483547666003.pdf>

Esmeraldas, M., & Scabini, A. (2017). Impegnarsi, crescere e far crescere. *Giovani volontari*, 62-86.

Espinosa, A. (2011). Valores, comportamiento pro-social y crecimiento personal en estudiantes universitarios después del terremoto. *Scielo*, 32-69.

Espinosa, A., & Calderón, A. (2007). Estereotipos, prejuicios y exclusión social en un país multiétnico: el caso peruano. *Revista de Psicología*, 295-338.

Francia, G. (25 de julio de 2019). Conducta prosocial: qué es, características, tipos y cómo desarrollarla. Recuperado el 19 de enero de 2022, de *Psicología Online* : <https://www.psicologia-online.com/conducta-prosocial-que-es-caracteristicas-tipos-y-como-desarrollarla-5641.html>

Gallegos. (2021). Efectos de un programa de conducta prosocial en estudiantes universitarios. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2430>.

Gomez. (2019). Conductas prosociales y su relación con la empatía y la autoeficacia para la regulación emocional. <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-criminalidad/articulo/conductas-prosociales-y-su-relacion-con-la-empatia-y-la-autoeficacia-para-la-regulacion-emocional-en-adolescentes-desvinculados-de-grupos-armados-ilegales>.

Gonzalez, G. (2021). Validación del instrumento de vocación de servicio al cuidado humano en estudiantes de enfermería. <http://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e13287>.

Izard, C. (2019). *Plenum Psicología social, cultura y educación. The psychology of emotions*, 90-101.

Lever, P. (14 de mayo de 2018). Predictores y correlatos del comportamiento prosocial de los empleados. Obtenido de *Pesquisa*: <https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/pt/biblio-1019920>

Lopez, C. (2018). Prosocialidad como elemento del desarrollo de la personalidad funcional : un estudio longitudinal en adolescentes. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/60580>.

Marin, J. (2010). REVISIÓN TEÓRICA RESPECTO A LAS CONDUCTAS PROSOCIALES. ANÁLISIS PARA UNA REFLEXIÓN. *Dialnet*, 1-6.

Moñivas, A. (1996). La conducta pro-social. Obtenido de *Dialnet*: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=119468#:~:text=La%20conducta%20prosocial%20%2Dcualquier%20comportamiento,de%20ayuda%2C%20cooperaci%C3%B3n%20y%20solidaridad>.

Nahuelpi, C. (2021). "Vocación de servicio público." *Mensaje*, vol. 70, no. 702. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/748/3/KAREM%20CLARIBEL%20SALDA%20BAJA%20BAJA%20BAJA.pdf>.

Nieto. (2020). Metodologías emergentes para la investigación. *Formación crítica del investigador*. https://www.researchgate.net/profile/Rosemary-Alfaro-2/publication/343514943_Convergencias_y_divergencias_en_investigacion/links/5f2dd93c92851cd302e754c4/Convergencias-y-divergencias-en-investigacion.pdf#page=77.

Omar, A. (2004). Antecedentes y consecuencias de los comportamientos prosociales de voz y silencio. *Psicodebate, Psicología, Cultura y Sociedad*, 249-268.

Pastrano, E. (2021). *Ambiente Laboral*. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456>

789/748/3/KAREM%20CLARIBEL%20SALDA%20C3%91A%20BAJA%20C3%91A.pdf.

cultural y educación (págs. 73-87). Madrid: Pearson Prentice Hall.

Quispe, J. (2021). Espiritualidad y comportamiento prosocial. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/13548>.

Rodríguez, E. (2013). ¿Qué es la conducta prosocial y cómo se desarrolla? Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/social/conducta-prosocial>

Roman, V. (2021). Análisis documental de la inteligencia emocional como competencia esencial. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1046>.

Saenz, E. (18 de noviembre de 2019). Conducta prosocial: qué es y cómo se desarrolla. Obtenido de La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/conducta-prosocial/>

Samper, P. (19 de junio de 2017). Diferentes tendencias prosociales: el papel de las emociones. Obtenido de Medigraphic: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmexinvpsi/mip-2014/mip142h.pdf>

Sosa, V. (2019). Efecto del programa juegos cooperativos y creativos en la conducta prosocial de estudiantes del tercer grado de primaria de una institución educativa de Breña. <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/3015>.

Stout, L. (2017). Comportamiento Prosocial. Obtenido de Ethics Unwrapped: <https://ethicsunwrapped.utexas.edu/glossary/prosocial-behavior?lang=es>

STPTV. (2016). Misión Las Manuelas. Obtenido de STPTV: <https://www.todaunavida.gob.ec/lasmanuelaslamisioncontinua/>

Zlobina, A. (2017). La Teoría de Valores de S. Schwartz. En I. Fernández, Psicología social,

APÉNDICES**ENCUESTA****Cuestionario de: Clima Organizacional, Actitudes Laborales y Comportamiento Prosocial**

Buenos días, el siguiente cuestionario tiene como objetivo determinar el clima organizacional, actitudes de trabajo y el comportamiento prosocial de los colaboradores de la Misión Las Manueles Zona 8, donde el propósito es conocer el punto de vista de los servidores públicos de la institución. Opine de la forma más franca posible, esto será de mucha ayuda para que la mejore sus servicios y le brinde un mejor ambiente. Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con sinceridad ya que los datos se los tratará de forma anónima y confidencial.

**SECCIÓN I: ANTECEDENTES
PERSONALES****1. Sexo (Marque con una X)**Femenino Masculino **2. Edad (Marque con una X)**De 18 a 25 años De 26 a 34 años De 35 a 40 años **3. Nivel Educativo (Marque con una X)**Bachiller Profesional MagisterDoctorado (PhD) Especialización**4. Profesión (Marque con una X)**Psicólogo Lcdo. en Educación Lcdo. en Enfermería Terapeuta Economista Otra, indique cuál

5. Años de Servicio (Marque con una X)Menos de 1 años 1 a 2 años más de 2 años

A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de las dimensiones del comportamiento organizacional en donde trabaja. Para cada ítem tendrá 5 alternativas de posibles respuestas:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Por favor recuerde: Marcar sus respuestas en los casilleros correspondientes y contestar todos los ítems.

Ítems del AMBIENTE LABORAL

COLABORACIÓN Y BUEN TRATO	1	2	3	4	5
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.					
La jefa promueve las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.					
En esta se trabaja en equipo.					

Ítems de CONDUCTA DE AYUDA

FUNCIÓN ADICIONAL AL SERVICIO AL USUARIO	1	2	3	4	5
Voluntariamente ayudo a los usuarios, aunque esto signifique ir más allá de mis obligaciones laborales.					
Estoy dispuesto a hacer mi mayor esfuerzo para que los usuarios estén satisfechos.					
ÍTEMES CONDUCTA DE SOLIDARIDAD					
Cada día trato de dar todo lo que está a mi alcance para ayudar a los usuarios.					
Realmente me gusta esforzarme para lograr la satisfacción de los usuarios.					
No siento que sea necesario ayudar a los usuarios más allá de mis obligaciones laborales.					

Bettencourt y Brown (1997) citado por Ackfeldt y Wong (2006).

Ítems de SENTIDO DE PERTENENCIA

COMPROMISO ORGANIZACIONAL AFECTIVO	1	2	3	4	5
Me agrada hablar sobre mi trabajo en esta con personas que no pertenecen a ella.					
Realmente siento que los problemas de esta son también mi responsabilidad.					
Fácilmente podría vincularme a otra como lo he hecho con esta.					

Allen y Meyer (1990) citado por Ackfeldt y Wong (2006).