

REPÚBLICA DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**ARTÍCULO ACADÉMICO CIENTÍFICO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL**

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA
DIGERCIC ZONA 5, PROVINCIA GUAYAS, CANTÓN MILAGRO Y
SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE SU TRABAJO**

Autor:

OROZCO HOLGUIN MARTHA CATALINA

Director:

Ing. ECHEVERRIA VASQUEZ HUBER GREGORIO, MSc.

Milagro, 2023

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA
DIGERCIC ZONA 5, PROVINCIA GUAYAS, CANTÓN MILAGRO Y SU
INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE SU TRABAJO**

***EVALUATION OF THE PERFORMANCE OF THE PUBLIC SERVANTS OF THE
DIGERCIC ZONE 5, PROVINCE GUAYAS, CANTON MILAGRO AND ITS IMPACT ON
THE PRODUCTIVITY OF THEIR WORK***

Martha Orozco¹, Ana Peralta², Karla Salinas³

(1) Universidad Estatal de Milagro Unemi, Milagro, Ecuador. marthaorozcoholquin27@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7308-6499>

(2) Universidad Estatal de Milagro Unemi, Milagro, Ecuador. anamarperaltas@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2577-4128>

(3) Universidad Estatal de Milagro Unemi, Milagro, Ecuador. ksalinasv2@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-5654-3627>

RESUMEN

La presente investigación se realiza en una institución Pública proveedora de servicios relacionados con la gestión de la identidad, hechos y actos del estado civil de las personas Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación DIGERCIC Zona 5, sus funcionarios se rigen bajo la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP); en la que su art. 54 establece que el Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Servicio Público está conformado, entre otros, por el Subsistema de Evaluación del Desempeño, la cual se realiza una vez al año a todos sus empleados. El objetivo de este trabajo es conocer el análisis de la relación de las variables evaluación del desempeño y la productividad de sus funcionarios, para lo cual se utilizó la investigación descriptiva no experimental con un diseño correlacional de enfoque

cuantitativo, los resultados arrojaron que la evaluación del desempeño incide positivamente en la productividad de sus labores diarias, cabe recalcar que los resultados de la evaluación del desempeño y la productividad tienen promedios muy buenos y excelentes.

PALABRAS CLAVES

Evaluación del desempeño, productividad, servidor público, variables, institución pública, correlación.

ABSTRACT

The present investigation is carried out in a public institution that provides services related to the management of identity, facts, and acts of the civil status of persons General Directorate of Civil Registry Identification and Identification, zone 5. Its officials are governed by the organic law of the public service in which its article 54 establishes that the integrated system of development of human talent of the public service is conformed, among others, by the performance evaluation subsystem, which is carried out once a year to all its employees. the objective of this work is to know the analysis of the relationship of the variable's evaluations of the performance and productivity of its employees. For which descriptive non experimental research was used with a correlational design of quantitative approach, the results yielded that the evaluation of performance has a positive impact on the productivity of their daily tasks, it should be emphasized that the results of the performance evaluation and productivity have very good and excellent averages.

KEYWORDS

Evaluation of performance, productivity, public servant, variables, public institution, correlati

1. INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente, el desempeño de las organizaciones del sector público se ha centrado principalmente en las limitaciones y estímulos planteados por factores externos, como el estado de derecho y las contingencias específicas. Además de esto, cada vez más la atención se centra en las variables organizativas internas, de las cuales la gestión es importante. Por ejemplo, en su modelo para evaluar y predecir el desempeño organizacional en las agencias federales de EE. UU., Brewer y Selden (2000) se centran en factores internos, como la cultura organizacional, las funciones relacionadas con las tareas y los problemas relacionados con la administración, como el liderazgo y la supervisión, (la administración de) capital humano y capacidad. En sus metaanálisis de más de 800 estudios empíricos basados en los EE. UU (Piñeiros, 2016).

Lo más relevante en el contexto de la dicotomía interna-externa, sobre el desempeño de los colaboradores, es la clasificación por Boyne (2003) de sesenta y cinco estudios estadísticos sobre los determinantes de la mejora del servicio público, que es su comprensión del "desempeño". Agrupa los estudios en función de cinco perspectivas teóricas, que apuntan a posibles determinantes. En su opinión, los factores externos relevantes son los recursos, la regulación y la estructura del mercado (competencia o no), y para los factores internos enumera el cambio organizacional (principalmente en relación con el tamaño y el tipo de organización) y la gestión. "Gestión" se refiere en su estudio a temas de cultura organizacional, estilos de liderazgo, gestión de recursos humanos, procesos y contenidos de estrategia. Su conclusión general es que el desempeño del servicio público está "sujeto a influencias sistemáticas" y que las opiniones extremas de contingencia son inapropiadas para describir la realidad organizacional (Boyne & Julian, 2003). Los recursos y la administración parecen tener las "influencias más consistentes en el rendimiento" (Valdivia, 2019).

Se debe tomar en cuenta que para la mejora del desempeño es necesario saber si en el rendimiento de los empleados se afecta la productividad, el mismo que se muestra en el crecimiento o

decrecimiento económico dentro de la empresa, la productividad de una organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad (Robbins & Judge, 2009) .

Siendo la productividad un indicador que está ligado a la eficiencia de la ejecución de procesos, este es medible y por ello debe estar presente en la investigación ya que podremos conocer los niveles de eficiencia y calidad en el desempeño laboral y saber que estos ayudarán a conseguir los objetivos institucionales; entonces se puede indicar que la productividad es una medida global del desempeño de una organización (Prokopenko, 1999).

Hoy en día el país presenta un crecimiento abismal de instituciones públicas “las organizaciones del sector público en los países occidentales generalmente han introducido elementos de la nueva gestión pública” (Van Rinsum & Verbeeten, 2012, pág. 1) para quienes dirigen las instituciones tienen la responsabilidad de representar y mantener el buen nombre “para dirigir la información del estado a los municipios y como una forma de gestión...es una característica cada vez más importante” (Niiranen V. , 2008, pág. 2).

En los últimos años en el Ecuador, dentro del sector público, las unidades administrativas de Talento Humano de cada institución son las encargadas de realizar las evaluaciones de desempeño que tienen como objetivo impulsar la productividad “las habilidades directivas del personal de coordinación y mando del sector público, son fundamentales para lograr los objetivos que realiza cada organización en su ámbito de competencia” (Aburto & Bonales , pág. 2), comprometiéndolos a los empleados a desempeñar de manera asertiva los roles asignados.

Mientras que los servidores públicos en el país se someten a un proceso de evaluación, a través de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño; la cual, es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. El artículo 76 de la LOSEP, Ley Orgánica del Servicio Público, determina que “la evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley” (Jácome, 2016)

Teniendo presente que la evaluación del desempeño laboral es una herramienta de medición que

garantiza una valoración objetiva y la productividad establece cualitativa y cuantitativamente lo que una persona, grupo u organización en la realización de un trabajo ha alcanzado y proporcionado el objetivo apuntado, haciendo referencia a la eficiencia con la que ocurre la producción y su medición está relacionada con las proporciones en las que los recursos empleados se transforman en nuevos bienes, en los distintos procesos productivos (Fidel, 2018); dentro de la institución pública de Registro Civil se muestra que los empleados se sienten afectados al ser evaluados, es por ello que se precisa conocer si realizan su trabajo de manera eficiente a pesar sus calificaciones en la evaluación del desempeño; ya que en base a reportes, han existido algunos llamados de atención por el incumplimiento de metas y las diferentes quejas por parte de los usuarios externos por la mala atención de los servidores públicos.

Por lo tanto, el presente artículo tiene como objetivo analizar la evaluación del desempeño de los servidores públicos de la DIREGIC ZONA 5, Provincia Guayas, Cantón Milagro y su incidencia en la productividad de su trabajo.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de la investigación es descriptiva no experimental con un diseño correlacional.

El enfoque es cuantitativo ya que se intenta analizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población); también se busca que los estudios efectuados puedan replicarse. Al final, con los estudios cuantitativos se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos, esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Se utilizó el tipo de muestreo probabilístico, los resultados recolectados fueron mediante cuestionarios físicos, se analizaron a través de software estadístico SPSS para facilitar el análisis de datos de las variables investigadas; las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transaccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la

población. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que ésta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Para el desarrollo de este trabajo analizaremos la relación entre las dos variables enunciadas: evaluación del desempeño y productividad por lo que tomaremos la investigación correlacional, ya que tiene en alguna medida un valor explicativo, aunque parcial, el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

En el nivel inferencial al realizar el muestreo en la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 5 con un universo de 1 servidores públicos se tomó una muestra de 126 de los resultados obtenidos de las evaluaciones del desempeño y de los indicadores de la productividad con un margen de error de 2% y un nivel de confianza de 95%; es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación (Lopez, 2004)

3. DESARROLLO

Durante décadas, los líderes empresariales creyeron que centrarse simplemente en la gestión del desempeño era la clave para construir una empresa exitosa. Si solo tuvieran la visión y la estrategia correctas, objetivos claros, personas con los conjuntos de habilidades para lograr esos objetivos y la alineación hacia sus metas en toda la organización, lograrían un alto rendimiento de los empleados, éxito financiero y vivirían felices para siempre (Rivera, Carvajal, & Rodríguez, 2018).

La provisión generalizada de servicios públicos como servicios públicos en los países desarrollados generalmente comenzó a fines del siglo XIX, a menudo con el desarrollo municipal de los servicios de gas y agua. Más tarde, los gobiernos comenzaron a proporcionar otros servicios, como electricidad y atención médica. En la mayoría de los países desarrollados, los gobiernos locales o nacionales continúan brindando tales servicios, las mayores excepciones son los EE. UU. Y el Reino Unido, donde la provisión privada podría decirse que es proporcionalmente más significativa (Arredondo & Bautista, 2018).

Sin embargo, a fines de la década de 1980, la cultura de la empresa surgió como otro elemento

central y predictor del desempeño y el éxito de la organización, y desde entonces se ha convertido en una de las claves más comentadas para construir una organización exitosa en el espíritu de la actualidad. Ahora se han realizado numerosos estudios que muestran la correlación entre una gran cultura y un alto rendimiento de los empleados (Cornejo, Araúz, & Cruz, 2019).

La definición general del sector público incluye la propiedad o el control del gobierno en lugar de la mera función el concepto de gobernabilidad se constata que aparece asociado a la redistribución de las responsabilidades públicas y derechos entre el gobierno y la sociedad civil; (Mendoza Yopez, Cobo Litardo, & Boza Valle, 2021) y, por lo tanto incluye, por ejemplo el ejercicio de la autoridad pública o la implementación de políticas públicas. Cuando se representa como círculos concéntricos, el servicio público central en las agencias gubernamentales centrales y subnacionales define el círculo interno del sector público. En este caso, la distinción entre el sector público y el sector privado es relativamente sencilla: es evidente en términos de relaciones laborales y el derecho a ejercer el poder público. El siguiente círculo incluye una serie de diferentes agencias casi gubernamentales que, sin embargo, se ubican fuera de la línea directa de responsabilidad dentro del gobierno. Los ejemplos van desde fondos de seguridad social hasta agencias de desarrollo regional. El círculo exterior está poblado por empresas estatales, generalmente definidas por la propiedad del gobierno o la mayoría de sus acciones. A partir de la década de 1980, varios países desarrollados fueron testigos de extensas privatizaciones de empresas estatales, ya sea en partes o en su totalidad (los ejemplos abarcan desde aerolíneas hasta el sector de telecomunicaciones), aunque la propiedad pública sigue siendo una característica generalizada, por ejemplo, en el campo de transporte público local (Álvarez, 2018).

Para el sector público es importante evaluar de forma constante el desempeño de sus servidores; ya que, para obtener un mejor resultado ante la sociedad, necesitan desempeñar un adecuado y responsable manejo de sus actividades. Por lo general, todos los servidores públicos desean obtener buenos resultados de su desempeño y alcanzar todas las metas y objetivos propuestos dentro de su trabajo (Cortés, Moreno, Peña, & Torres, 2018).

La introducción de sistemas de evaluación del desempeño a las organizaciones de servicio público es uno de los elementos de la nueva administración. Algunos consideran que el monitoreo y la medición del desempeño como una expresión de las técnicas de administración clásicas y

científicas, otros son hostiles a lo que ven como la importación de técnicas de gestión de producción nativas del sector privado (Portuguez, 2018).

Sin embargo, otros ven la producción de medidas de desempeño como un medio para ejercer un mayor control sobre las burocracias de servicio público. La capacidad de una organización para evaluar y recompensar el desempeño ejecutivo en el sector público es de vital importancia si se espera de manera realista que los sistemas de gestión del desempeño promuevan la ejecución exitosa de las metas y objetivos estratégicos de una organización. En este documento proporcionamos un modelo que puede usarse para evaluar el desempeño ejecutivo en organizaciones gubernamentales. El modelo permite a los ejecutivos enfocarse en lo que es importante para su organización y clientes, y vincula sus evaluaciones de desempeño no solo a los objetivos de la organización, sino a la importancia de cada objetivo; por lo tanto, brinda a los líderes un vínculo abierto y explícito entre los atributos de desempeño de los objetivos individuales y organizacionales (Maquera, 2018).

Además, la medición del desempeño de los empleados no es una tarea fácil y las empresas deben planificarla bien para ejecutarla bien. Si una empresa desea evaluar los niveles de desempeño de todos los empleados de una organización, el propietario necesita una planificación adecuada con un administrador de desempeño. En base a esa discusión, se deben establecer ciertos estándares y se debe realizar una evaluación continua del empleado sobre diversos aspectos (Piñeiros, 2016).

Sin embargo, simplemente hacer una evaluación del desempeño de los empleados no es suficiente; debe seguirse con sesiones de tutoría y preparación. La mayoría de las organizaciones realizan talleres para esto. La mejor práctica para aumentar el aporte de los empleados en una empresa es la reprimenda seguida de una política de aliento. También debe recordarse que el desempeño de un trabajador depende de la relación que él o ella comparte con la empresa, por lo que también es esencial que una empresa motive y prepare a un empleado para obtener los mejores resultados (Cortés, Moreno, Peña, & Torres, 2018).

Los sistemas efectivos de gestión del rendimiento suelen incluir los siguientes tres elementos generales: establecimiento de objetivos, revisión del rendimiento y un proceso de mejora del rendimiento. Los empleadores pueden usar una multitud de opciones en la ejecución del proceso de gestión del desempeño, pero un sistema eficaz incorporará los tres elementos básicos de

alguna forma (Delgado, 2019).

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Según la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, esta permite generar una evaluación; la cual pretende medir y estimular la gestión de la entidad, abarcar los procesos internos y de servidores, mediante el planteamiento de objetivos , metas e indicadores cuantitativos y cualitativos, fundamentados en una cultura organizacional; basada en la observación y posteriores resultados esperados, así como una norma de rendimiento en cuanto al desempeño del servidor público, que permita el desarrollo de la empresa; manteniendo su calidad y mejorando su productividad. De esta manera seguirá en función para atender los requerimientos de la ciudadanía. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2018).

Para Gutiérrez, Solórzano & Neira (2018), los resultados esperados con la aplicación de esta evaluación se dan a través del análisis de las siguientes perspectivas o variables de medición que incluyen la perspectiva Institucional, perspectiva del usuario externo, perspectiva de los procesos internos, perspectiva del talento humano.

Asimismo, Garcés & Matellán (2016), establecen que la aplicación de esta norma es de suma importancia para poder mejorar la calidad del servicio que ofrece el Estado, mediante sus múltiples instituciones, Para esto, los autores recalcan que las escalas de evaluación juegan un papel importante en todo el proceso de la aplicación de la norma. Por lo tanto, la describen de la siguiente manera:

Tabla No 1.
Escalas de evaluación

ESCALA	DESCRIPCIÓN
a) Excelente	Máxima puntuación que refleja que el servidor ha superado los objetivos y metas propuestas.
b) Muy bueno	Define el desempeño del servidor público, como que ha cumplido con los objetivos y metas propuestas.
c) Satisfactorio	Establece que el servidor mantiene un nivel mínimo aceptable de productividad.

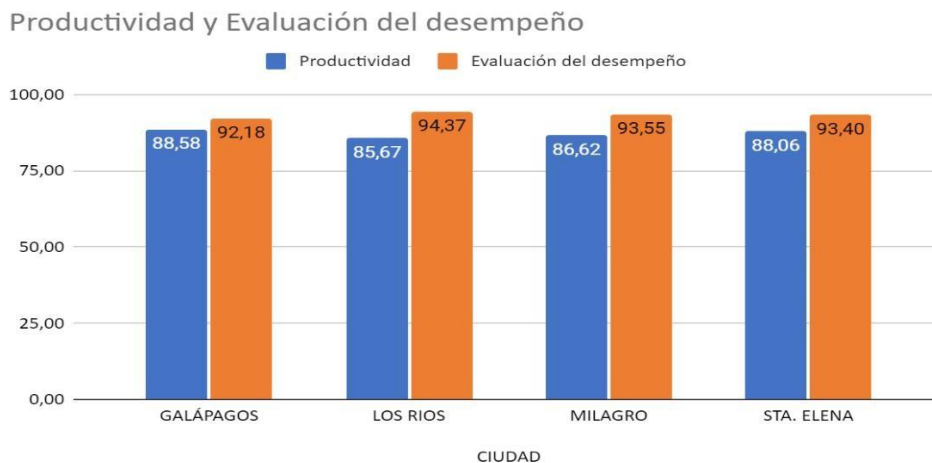
d)	Regular	Aquí el evaluado obtuvo resultados menores al mínimo aceptable de productividad.
e)	Insuficiente	El evaluado no cubre las necesidades del puesto.

Fuente: Garcés & Matellán (2016).

Dichos autores coinciden que esta aplicación de la evaluación permite conocer el desempeño de los servidores públicos más a fondo, para no afectar la imagen institucional de las empresas de Estado que ofrecen servicios y productos a la ciudadanía. Además, señalan que, con este procedimiento, pueden cumplir con su objetivo general en el desarrollo de sus actividades, que es el aumento de la productividad. Dicho aumento, es un objetivo importante para estas instituciones, ya que cuanto más productiva es su fuerza de trabajo, más cerca están de alcanzar la excelencia y eficiencia institucional.

Gráfica No 1

Comparativo entre Productividad y Evaluación del Desempeño



Fuente: Desarrollo Propio

Como podemos evidenciar en los resultados obtenidos, en cuanto a la variable de productividad, la provincia que consta con la mayor nota corresponde a las Galápagos con un 88,58, seguido por Milagro y la provincia de Santa Elena con valores de 88,62 y 88,06 respectivamente; por debajo de estas se encuentra finalmente la provincia de Los Ríos, reflejando una nota del 85,67

de la variable en estudio.

De igual manera, en la figura aparecen los resultados obtenidos respecto de la variable de Evaluación de desempeño; sobresaliendo la provincia de Los Ríos con valores que alcanzan el 94,37, posterior a esta, evidenciamos a la ciudad de Milagro con resultados correspondientes al 93,55, seguido de la provincia de Santa Elena con un valor determinado de 93,40; terminando con la provincia de las Galápagos en donde se observa el resultado más bajo, siendo este el 92,18.

Se podría considera irónico las puntuaciones de las Galápagos y Los Ríos considerando que este último presenta niveles de evaluación de desempeño mayores que el resto de las agencias, pero sus niveles de productividad en la comparativa son menores. Al contrario, con la agencia insular que presenta evaluaciones altas pero inferiores a las agencias de la zona, sin embargo, su nivel de productividad en el mayor entre las agencias.

Es importante considerar variables que de una otra manera influya en esta observación realizada, por ejemplo al considerar la cantidad de tramites que se efectúan en las diversas zonas de estudio, podríamos entender el aumento de fallos o reclamos que afecten las puntuaciones del estudio ejecutado.

Tabla No 2
Evaluación por Niveles de Cargos

	DESEMPEÑO	PRODUCTIVIDAD
APOYO	95,04	87,48
AGREGADORES DE VALOR	93,21	87,60
Total general	93,92	87,55

Fuente: Desarrollo Propio

Desde otra perspectiva se analizan las variables de estudio orientándose a los puestos de trabajo, para ello se clasifico los cargos operativos en dos niveles para su análisis, se consideró dentro del nivel de agregadores de valor a todo cargo ejecutor de actividades cuya responsabilidad está marcada en la cadena de valor. Por otro lado, los niveles de apoyo que incluyen los cargos que dan soporte a procesos agregadores valor.

Los niveles de apoyo presentan un promedio de 95,04 en referencia a la evaluación del

desempeño y de 87,48 en lo referente a la productividad.

Por otro lado, los cargos con niveles de agregadores de valor promedian en su evaluación del desempeño 93,21, mientras que su productividad evidencia un promedio de 87,60. Lo que permite observar que los promedios de los niveles de apoyo son ligeramente superiores a los cargos agregadores de valor, sin embargo, los niveles de productividad medidos son muy parejos entre los dos.

Tabla No 3
Correlación Evaluación del Desempeño/Productividad

		EVALUACION DESEMPEÑO	
NIVELES DE PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,429**	
	Sig. (bilateral)	0	
	N	132	

Fuente: Desarrollo Propio

Se ha encontrado una correlación positiva moderada ($0,429 p < 0,001$), lo que indica una relación lineal significativa entre las dos variables. Lo que nos lleva a considerar que los niveles de desempeño alto del personal tienden a aumentar los niveles de productividad de los colaboradores.

Tabla No 4
Coefficientes de Regresión

	B	Desv. Error	Coeficiente estandarizados Beta	t	sig
(Constante)	34,355	9,632		3,567	0,001
EVALUACIÓN DESEMPEÑO	0,555	0,102	0,429	5,413	0

Fuente: Desarrollo Propio

Se calculó la regresión lineal simple para predecir la productividad de los trabajadores basándose en sus resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño. Se encontró una ecuación de regresión significativa ($F(1,130) = 29,298, p < ,001$), con un R cuadrado de 0,184. La predicción

de la productividad de los individuos es igual a $34,35 + 0,555$ (Evaluación de desempeño), en otras palabras, cuando el promedio en ponderación sube un punto la productividad refleja un aumento de 0,555 puntos en su ponderación.

5. CONCLUSIÓN

El presente estudio ha permitido corroborar las afirmaciones generadas por anteriores autores a considerar que las competencias, experiencias y conocimientos desarrollados en el ámbito laboral y medidos mediante el desempeño, se relaciona de forma positiva con la productividad medida en jornada de trabajo.

En el caso específico de la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación en su Zona 5, conformada por las agencias de Los Ríos, Milagro, Galápagos y Santa Elena, se evidencia niveles de desempeño excelentes que, evaluadas en un periodo anual, se relacionan con un crecimiento moderado de los niveles de productividad, estos últimos considerados muy buenos.

El comportamiento de las variables relacionadas en el estudio es el mismo en cada uno de las diferentes agencias, lo que nos deja claro el alto nivel de normalización y estandarización aplicado por la autoridad centralizadora de dicha institución pública, esto considerando las exigencias para el cumplimiento de las normativas de desempeño y productividad por parte de entidades de control del estado.

Se puede certificar que la agencia de Los Ríos tiene por poco al personal más competente entre las agencias de la zona, sin embargo, la agencia de las Galápagos reporta los mejores niveles de productividad, demostrando una aplicación más eficiente de los recursos y reportando menor cantidad de inconvenientes, esto sin considerar la cantidad de tramites que pueda procesar el uno del otro.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Alava, M., & Gómez, K. (2016). *Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Álvarez, B. (2018). *Gestión del talento humano orientado al modelo de evaluación de desempeño de los servidores públicos*.
- Andrade, L. (2017). *Impacto de la selección de personal en el desempeño de los servidores públicos ganadores de concursos de méritos y oposición, durante el año 2015 en una institución pública*.
- Arredondo, L., & Bautista, R. (2018). *La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016*.
- Bejarano, R., & Antonio, G. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Poder Judicial Sede Caylloma-Arequipa 2016*.
- Bernal, S. (2016). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque-2016*.
- Boyne, G., & Julian, G.-W. (2003). Planificación y desempeño en las organizaciones públicas. *Revisión de la gestión pública*, 115-132.
- Camacho, V. (2018). *El Desempeño Laboral y los Valores Éticos de los Servidores Públicos de la Gerencia Regional De Salud, Lambayeque*.
- Contreras, R. (2019). *Satisfacción para el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayan*.
- Cornejo, R., Araúz, I., & Cruz, E. (2019). *nfluencia del clima organizacional en el desempeño de los servidores públicos de la Alcaldía de San Sebastián de Yalí, primer semestre 2018*.
- Cortés, O., Moreno, C., Peña, P., & Torres, J. (2018). *Evaluación de desempeño para funcionarios públicos de la rama ejecutiva con nombramiento en provisionalidad como criterio de permanencia en el servicio*.

- Delgado, B. (2019). *Gestión Administrativa y su Relación en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad de Florencia de Mora, 2018.*
- Fidel, A. R. (2018). Estudio de la productividad y de la evolución económica en América del Norte. Unaperspectiva estructural. *Scientific Electronic Library Online*, 33.
- Garcés, L., & Matellán, E. (2016). Mejora del sistema de evaluación de desempeño para el talento humano del gobierno autónomo descentralizado provincial/Manabí. *ECA Sinergia*, 74-83.
- Gómez, F., Del Rocío, N., Carlo, P., & Javier, J. (2019). *Propuesta de un plan de inducción para mejorar el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Santa María del Fiat, Santa Elena, Ecuador, 2017.*
- Gonzales, R., & Vilca, S. (2018). *Competencias gerenciales y desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Yura, Arequipa–2018.*
- Gutiérrez, E., Solórzano, M., & Neira, S. (2018). Evaluación de desempeño en el área financiera y contable en las organizaciones de la provincia de Santa Elena-Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 6(2), 24-30.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jácome, M. (2016). *Análisis jurídico de la evaluación del desempeño de los servidores sujetos a la Ley Orgánica del Servicio Público, como herramienta de gestión en la actuación de la administración pública*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2018). *Reglamento general a la LOSEP Cap. VII, Art. 216.*
- Llerena, S. (2016). *La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo*. Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato.
- Logroño, E. (2017). *La gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño de los servidores públicos de la dirección de fortalecimiento institucional, del Ministerio del Trabajo*. Master's thesis, POSGRADOS FACULTAD: MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.
- Lopez, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Scielo*, 69-74.
- Maquera, J. (2018). *Clima institucional y desempeño laboral de los servidores públicos administrativos de la oficina regional de administración de la sede central del Gobierno Regional Moquegua 2018.*
- Mendoza Yopez, J. L., Cobo Litardo, E. T., & Boza Valle, J. A. (2021). La gestión pública y el gobierno abierto como herramienta de comunicación. *Revista Universidad y Sociedad*, 583-590.
- Ministerio del Trabajo de Ecuador. (2018). *Acuerdo Ministerial No. MDT 2018.*
- Oberti, A., & Bacci, C. (2016). *Metodología de la Investigación.*

- Pérez, I. (2017). *Análisis comparativo de las auditorías de desempeño en las instituciones públicas 2016: propuesta de un modelo para mejorar la gestión de recursos públicos*.
- Pineda, J., Cervera, A., & Oviedo, W. (2017). *Revisión bibliográfica de la aplicación de la metodología DEA en Colombia por actividad económica. Civilizar Ciencias Sociales y Humanas, 133-160*.
- Piñeiros, M. (2016). *La incursión del Ecuador en la era de la diplomacia digital. Caso de estudio: "campana diplomacia digital" de la embajada de Ecuador en EEUU*.
- Portuguez, A. (2018). *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos en la UGEL Chíncha 2018*.
- Prokopenko, J. (1999). *La Gestión de Productividad*. Mexico: LIMUSA S.A.
- Quiñones, M. (2019). *Gestión del cambio y desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019*.
- Ritz, A., Brewer, G., & Neumann, O. (2016). Public service motivation: A systematic literature review and outlook. *Public Administration Review, 76(3)*, 414-426.
- Rivera, W., Carvajal, I., & Rodríguez, J. (2018). *Valoraciones críticas sobre la evaluación del desempeño de los funcionarios de los gobiernos autónomos descentralizados municipales: Experiencias en la provincia de Manabí-Ecuador*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Organisational Behaviour*. South Africa : Pearson Education.
- Toala, S. Á., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., & Caicedo, C. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos. Alicante: Área de Innovación y Desarrollo*.
- Uscamayta, R. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los servidores públicos del Clas Tamburco, 2016*.
- Valdivia, R. (2019). *Rendimiento laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, según factores sociodemográficos, Arequipa, 2018*.

ACADEMIC PAPER ACCEPTANCE LETTER

Date: 03-10-2022

Paper Id: JPB_2022_2229

Dear *Martha Orozco, Ana Peralta and Karla Salinas*

Title: *EVALUATION OF THE PERFORMANCE OF THE PUBLIC SERVANTS OF THE DIGERCIC ZONE 5, PROVINCE GUAYAS, CANTON MILAGRO AND ITS IMPACT ON THE PRODUCTIVITY OF THEIR WORK*

Dear author, congratulations your scientific article has been accepted for publication after a blind peer review in **International Journal of Professional Business Review ISSN: 25253654, page web** <https://openaccessojs.com/JBReview/index>, in Continuous publication Vol. 7 No. 2 (2022). The decisions and actions of the Editorial Board are based on ethical principles based on the belief that support scientific journals and publishers should follow the latest advances in the scientific Ibero-American world.

Regards.



Editor-in-chief

Claudimar Pereira da Veiga, Universidade Federal do Paraná, Curitiba,
Paraná, Brasil.
<https://orcid.org/0000-0002-4960-5954>



UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

¡Evolución académica!

@UNEMIEcuador

