



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12
TOSAGUA-ROCAFUERTE, PERIODO 2021-2022**

AUTORES:

**CARRANZA ALMEIDA DARLYN FABRICIO
CEDEÑO ZAMBRANO WILSON JOSÉ**

TUTORA:

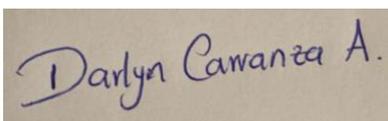
ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA

CALCETA, JULIO DE 2023

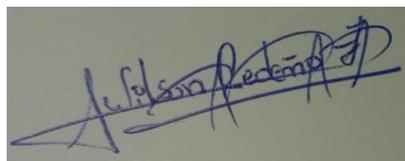
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Carranza Almeida Darlyn Fabricio con cédula de ciudadanía 1315814903 y Cedeño Zambrano Wilson José con cédula de ciudadanía 1317485512, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE, PERIODO 2021-2022** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



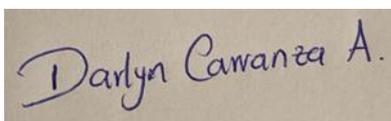
Carranza Almeida Darlyn Fabricio
CC: 1315814903



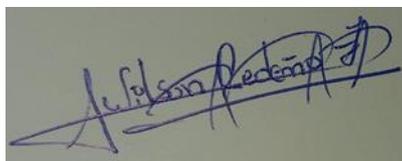
Cedeño Zambrano Wilson José
CC: 1317485512

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Almeida Darlyn Fabricio con cédula de ciudadanía 1315814903 y Cedeño Zambrano Wilson José con cédula de ciudadanía 1317485512, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE, PERIODO 2021-2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



Carranza Almeida Darlyn Fabricio
CC: 1315814903



Cedeño Zambrano Wilson José
CC: 1317485512

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Marys Beatriz Iriarte Vera. Mg, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE, PERIODO 2021-2022**, que ha sido desarrollado por Carranza Almeida Darlyn Fabricio y Cedeño Zambrano Wilson José, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Ing. Marys Iriarte Vera Mg
CC: 1310626104

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE, PERIODO 2021-2022**, que ha sido desarrollado por Carranza Almeida Darlyn Fabricio y Cedeño Zambrano Wilson José, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

LCDA. ANAMEY MENDOZA MERA
CC. 130869496-5
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. BYRON RODRIGUEZ LOOR, MG.
CC.131357256-0
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. MILDRED HERNANDEZ RIVADENEIRA
CC. 130460573-4
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mis padres, Carranza Mejía Fabricio Javier y Almeida Basurto Francisca Magdalena por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

A mis hermanas, por estar siempre presentes, y por el apoyo moral, que me han brindado a lo largo de esta etapa de mi vida, y.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Carranza Almeida Darlyn Fabricio

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mis apreciados docentes, que fueron la guía y ejemplo con cada una de sus cátedras impartidas en las aulas de clases que fueron fundamentales para mi formación tanto humana como académica y ser así un profesional digno de respeto para servir a la sociedad de manera eficiente.

A Dios y a toda mi Familia, principalmente a mis padres, suegros quienes me apoyaron y motivaron tanto en mis malos como en los no tan malos momentos, gracias por enseñarme a enfrentar la adversidad en lugar de perder la cabeza o caer en el intento todo ellos me han enseñado quién soy hoy, mis principios, mis valores, mi constancia y compromiso. Todo esto lo hicieron con amor y sin esperar nada a cambio.

Wilson José Cedeño Zambrano

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en toda esta etapa de mi vida, por darme la motivación necesaria y los ánimos cuando más, ya que sin aquello no hubiera podido lograr este triunfo que no es solo mío, sino que también de ellos.

A mis hermanas, y amigos que también fueron parte del proceso para obtener tan anhelado logro, que cada uno con sus consejos y ánimos para no rendirme y seguir avanzando y alcanzar la meta.

Carranza Almeida Darlyn Fabricio

DEDICATORIA

A mis padres, que son el pilar fundamental en mi vida, quienes están siempre en cada momento importante de mi vida dándome la fuerza y el vigor necesario para seguir siempre adelante sin importar las adversidades de la vida.

A mi pareja, por su paciencia, por su comprensión, por su compromiso, por su fuerza, por su amor, porque me brinda esa motivación necesaria para seguir adelante.

A mi sobrino-hijo el cual sin duda fue lo mejor que me ha pasado y llegó justo a tiempo para darme el empujón final para terminar este objetivo.

Wilson José Cedeño Zambrano

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	viii
CONTENIDO GENERAL.....	x
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	7
1.3. OBJETIVOS	8
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	8
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.4. IDEA A DEFENDER	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1. EFICIENCIA	8
2.1.1. EFICIENCIA LABORAL	10
2.1 DESEMPEÑO LABORAL	11
2.2. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	14
2.2.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL	15
2.2.2. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL	16

2.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	16
2.4. PASOS DE UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	18
2.5. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	18
2.6. SERVICIO PÚBLICO	19
2.6.1. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO.....	20
2.7. DISTRITOS DE EDUCACIÓN	21
2.8. DESARROLLO DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO....	21
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	22
3.1. UBICACIÓN.....	22
3.2. DURACIÓN.....	22
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	23
3.3.1. MÉTODO DEDUCTIVO	23
3.3.2. MÉTODO INDUCTIVO.....	23
3.4. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	24
3.4.1. ENTREVISTA	24
3.4.2. ENCUESTA.....	25
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	25
3.6. VARIABLES EN ESTUDIO	25
3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	25
3.7.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	26
3.7.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	26
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
4.1. IDENTIFICAR LAS FUNCIONES QUE CUMPLEN CADA UNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE.....	29
4.1.1. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE.....	29

4.1.2. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 12D13 TOSAGUA-ROCAFUERTE	31
4.2. EVALUAR MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE	37
4.2.1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 12D13 TOSAGUA-ROCAFUERTE	37
4.3. PROPONER ESTRATEGIAS CON ACCIONES DE MEJORAS AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE	42
4.3.1. REALIZACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL	42
4.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN CON LOS INVOLUCRADOS	45
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS	56

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Características del desempeño laboral.....	14
Tabla 2. Principales factores que influyen en el desempeño laboral.....	15
Tabla 3. Dimensiones del desempeño laboral.....	16
Tabla 4. Circuitos pertenecientes al Distrito Educativo 13D12.	30
Tabla 5. Entrevista a la directora del distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte	32
Tabla 6. Evaluación del Desempeño de los funcionarios públicos del distrito de educación 13D12 Tosagua Rocafuerte	38
Tabla 7. Evaluación de la eficiencia laboral de los funcionarios públicos del distrito de educación 13D12 Tosagua Rocafuerte	39
Tabla 8. Evaluación de la calidad y productividad de los funcionarios públicos del distrito de educación 13D12 Tosagua Rocafuerte	40
Tabla 9. Evaluación del Conocimiento de los funcionarios públicos del distrito de educación 13D12 Tosagua Rocafuerte	41
Tabla 10. Plan de acción del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte	43

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conductor	8
Figura 2. Distrito Educativo 13D12 Rocafuerte-Tosagua.....	31
Figura 3. Estructura orgánica de las direcciones Distritales	33

RESUMEN

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ejecutó con la finalidad de evaluar la eficiencia del desempeño laboral de los funcionarios públicos del Distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, periodo 2021-2022. Para ello fue necesario la aplicación de los métodos investigativos como el deductivo, inductivo y el analítico-sintético, por los cuales se pudo recopilar datos confiables de los hechos demostrados. La presente consta de tres fases metodológicas en donde, en la fase 1, se identificaron las principales funciones que desempeñan los funcionarios públicos, mediante la investigación de campo y visitas técnicas para la aplicación de una entrevista a la directora del Distrito, teniendo como resultado que consta con nueve departamentos, los cuales responden a sus actividades individualmente. En la fase 2, se aplicó una encuesta, teniendo como resultado que los niveles de la eficiencia del desempeño laboral de cada uno de los colaboradores de la institución, identificando que existe la insuficiencia de personal, lo cual conlleva a que los procesos demoren en su ejecución. En la fase 3, se hizo la propuesta de un plan de acción de mejora, el cual está enfocado en mitigar las principales problemáticas que tiene la institución. Por lo tanto, mediante la aplicación del mencionado plan de acción de mejora, se podrá plantear acciones y estrategias necesarias para solventar tales necesidades y de esta manera alcanzar la eficiencia laboral en la institución.

PALABRAS CLAVE

Evaluación, eficiencia laboral, desempeño laboral, servicio público

ABSTRACT

The present research work was carried out with the purpose of evaluating the efficiency of the work performance of public officials of the Education District 13D12 Tosagua-Rocafuerte, period 2021-2022. For this, it was necessary to apply investigative methods such as deductive, inductive and analytical-synthetic, by which reliable data could be collected from the proven facts. This consists of three methodological phases where, phase 1, the main functions performed by public officials were identified, through field research and technical visits for the application of an interview with the director of the District, resulting in the nine departments, which respond to their activities individually. In phase 2, a survey was applied, resulting in the levels of efficiency of the work performance of each of the institution's collaborators, identifying that there are insufficient personnel, which leads to delays in the processes execution. In phase 3, the proposal for an improvement action plan was made, which is focused on mitigating the main problems that the institution has. Therefore, through the application of the aforementioned improvement action plan, it will be possible to propose actions and strategies necessary to solve such needs and thus achieve labor efficiency in the institution.

KEYWORDS

Evaluation, Work efficiency, Work performance, public service.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las organizaciones a nivel mundial necesitan del capital humano para lograr “sus objetivos organizacionales, es por esto que las organizaciones, instituciones, están constituidas principalmente por personas, que mutuamente se asocian y necesitan para alcanzar sus metas reduciendo el consumo de los recursos, tiempo, esfuerzo y de conflicto” (Iturralde, 2021, p.13).

La eficacia laboral es uno de los rasgos con mayor interés por las empresas, ya que lo fundamental es que los trabajadores sean capaces de lograr los objetivos, y a su vez, lo que se desea es la calidad de las actividades encomendadas, cumpliendo a cabalidad con cada uno de los procesos y subprocesos de la operación (Rojas et al. 2018). Por lo tanto, se puede asumir que la eficiencia es la capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir un efecto determinado, “dado a que es la expresión de medir la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el uso de los recursos” (p.43).

De acuerdo con Nolberto (2017), define el desempeño como “la eficacia de las obligaciones y deberes que cumple un trabajador dentro de una institución u organización” (p.29), en el cual se verá reflejado el desempeño el personal y satisfacción laboral, generando así beneficios en gran medida a la organización. Según Rodríguez (2016), manifiesta que actualmente las empresas e instituciones u organizaciones más exitosa a nivel mundial “invierten demasiado tiempo y recursos para lograr un buen desempeño laboral, en donde la innovación y la productividad pueden desarrollarse” (p.42) en cada trabajador a través de una buena organización.

Según Panduro et al. (2021), establecen que “el correcto desempeño de las entidades públicas propicia el desarrollo social y económico de cada nación” (p.8), por ende, “el desempeño laboral del personal administrativo de estas organizaciones públicas es vital para el cumplimiento de las metas de cada Estado” (p.9). Cabe destacar que Qing et al. (2020), manifiestan que, “en comparación con el sector privado, el funcionamiento de la administración pública es diferente en ciertos aspectos importantes, dado que la principal diferencia es la dicotomía de la percepción de los usuarios” (p.51).

Ledesma y Gonzales (2020), ostentan que “es necesario comprender que los niveles de satisfacción del personal de la administración pública representan la garantía de cumplir con las exigencias de su trabajo” (p.37), dado que donde hay objetivos existe la necesidad de orientar recursos, bienes y servicios en cuantía, tiempo y espacios determinados, por lo que uno de los elementos que tributa al desempeño y la satisfacción laboral es el salario.

De acuerdo a Gibson et al. (2021) determinan que “durante el pasado siglo XX las empresas orientaban sus objetivos hacia el aumento de la productividad a partir del bienestar de los trabajadores” (p.15), sin embargo en este siglo (XXI), tal como señala Alas (2022), “las organizaciones van mucho más allá, y ven al colaborador y la comunidad como parte de la vida cotidiana de la organización” (p.41), puesto que el trabajador que labora en una institución lo hace porque tiene una serie de intereses de vida que espera satisfacer mediante ésta.

En América Latina no es muy alentador trabajar en el sector público, ya que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “la crisis ha evolucionado, y quizás el peor momento fue en el segundo trimestre 2020, los datos consignados reflejan una incipiente recuperación de la actividad en el tercer trimestre” (OIT, 2020, p, 8), además Pedraza (2010), afirma que el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo

manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas.

En el Ecuador de acuerdo a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) art. 2, estipula “que el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación” (LOSEP, 2018, p.5).

Según Calderón et al. (2018), afirman que, la gran parte de las instituciones en el país optan por implementar Sistemas de Gestión que se basan en programas de calidad en el servicio, lo que permitirá perfeccionar los procesos que se realizan para optimizar recursos, reduciendo accidentes laborales, puesto que las instituciones presentan problemas en establecer una adecuada administración, debido a que los altos mandos no se comprometen con la empresa como tiene que ser ante las necesidades y dificultades que existen, de tal manera que influye en la actitud de los colaboradores y hacen que estos pierdan el interés por realizar su trabajo eficientemente, lo que afecta directamente a la institución.

Por otra parte, la carencia de información por parte de los directivos a sus colaboradores de cómo se sienten respecto a su motivación, sus salarios, tiempo de trabajo y del estado de la empresa, generan que los colaboradores pierdan el interés por hacer correctamente su trabajo, logrando que los objetivos de la empresa no se cumplan, lo que repercute en la satisfacción de los usuarios (Calderón et al. 2018).

Álvarez et al. (2018) mencionan que los distritos de educación en el país “enfrentan la necesidad de mejorar el desempeño laboral del personal administrativo para fortalecer su competitividad constituyendo un ambiente bien consolidado institucionalmente” (p.52), la sociedad actual caracterizada por los continuos cambios lo cual impulsa a desarrollar procesos que generan mecanismos sistemáticos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad de cada uno de sus trabajadores.

Cabe destacar que según el Plan de Ordenamiento Territorial (PODT), este establecimiento de educación en cuanto a sus servidores públicos administrativos no logra alcanzar un correcto desempeño laboral y que desencadena una alarmante problemática, puesto que esta institución está conformada por varios circuitos educativos que buscan tener unos de los mejores sistemas, para así poder lograr una igualdad educativa y mejorar la participación de la sociedad (PODT, 2019).

Cabe recalcar que existe la necesidad de rescatar dicho desempeño de los servidores, ya que se debería realizar de forma eficiente cada una de sus funciones para que el funcionamiento operativo del distrito logre mejorar y consumir menos recursos, tiempo y perfeccionando el desempeño de los procesos administrativos para garantizar una adecuada atención a la ciudadanía. De tal manera que de acuerdo a lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente interrogante de investigación:

¿De qué manera se evidenciará la eficiencia en el desempeño laboral de los servidores públicos administrativos en el Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La evaluación de la eficiencia en el desempeño laboral, interviene como un instrumento que influye en los servidores públicos y su rendimiento laboral, además permite la elaboración de acciones direccionadas en aspectos precisos de realización laboral, dado que este componente está integrado por indicadores de evaluación ocupacional, con la objetividad de evidenciar las posibles problemáticas o falencias en la ejecución de las actividades delegadas en el cargo.

Se justifica de forma legal mediante la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) en el Capítulo VI del Subsistema de Evaluación del desempeño art. 76 define que, “el subsistema de evaluación de la eficiencia del desempeño es el conjunto de métodos, técnicas, métodos, procedimientos y protocolos armonizados, imparciales, transparentes y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se ponen a evaluar bajo parámetros objetivos de acuerdo a las funciones, responsabilidades y perfiles del cargo” (LOSEP (2018, p.34).

La evaluación se respalda en 5 indicadores cualitativos y cuantitativos de gestión, direccionados a impulsar la consecución de los propósitos y fines institucionales, el desarrollo de los funcionarios públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, organismos, instituciones o personas jurídicas.

De manera económica busca el mejoramiento del rendimiento de los servidores públicos administrativos del distrito de educación 12D13 Tosagua-Rocafuerte, generando beneficios del personal con la finalidad de conseguir ventajas competitivas y productividad, lo que al mismo tiempo se notará en la minimización de los recursos.

Socialmente, por lo que un adecuado mecanismo de evaluación de los servidores públicos administrativos, permite que el servicio público sea brindado

de una manera eficaz y eficiente, ya que las instituciones públicas deben brindar servicios eficientes y eficaces, asegurando la calidad de los mismos, por tales razón, la presente, permitirá a los funcionarios públicos se desempeñen positivamente en sus labores ya que, será punto de soporte positivo para la mejora del clima laboral, lo que indica que, la calidad de servicio prestada por los servidores del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, será de forma eficiente y eficaz, dando respuestas favorables a los usuarios.

Metodológicamente se justifica debido a que los resultados permitirán considerar la importancia de la información estadística involucrada con la evaluación de la eficiencia del desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, siendo como parte fundamental evidenciar los aspectos como la eficiencia, objetivos alcanzados, el ambiente laboral, trabajo en equipo, que aportan al rendimiento de los funcionarios y sirven como respaldo para futuras investigaciones.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la eficiencia del desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte durante el periodo 2021-2022 para la propuesta de mejora.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las funciones que cumplen cada uno de los servidores públicos en las diferentes áreas del distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte
- Evaluar mediante la aplicación de instrumentos el desempeño laboral en los servidores públicos en las diferentes áreas del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte

- Proponer estrategias con acciones de mejoras al desempeño laboral de los servidores públicos en las diferentes áreas del Distrito de educación 13D12 Tosagua- Rocafuerte

1.4. IDEA A DEFENDER

Mediante la evaluación de la eficiencia del desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua- Rocafuerte en el periodo 2021-2022, permitiría proponer estrategias de mejora.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO



Figura 1. Hilo conductor
Fuete: Elaboración de los autores

2.1. EFICIENCIA

De acuerdo a Rojas et al. (2018), definen que la eficiencia es “la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (p.31), dado que, mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos. Por lo tanto, la eficiencia es la acción, fuerza, virtud de producir y la capacidad administrativa de generar al máximo con el mínimo de recursos, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

Según Rodríguez et al. (2020), afirman que la eficiencia es “determinada por el uso adecuado de los recursos con los que cuenta una empresa, es decir, que la planificación se cumpla con los materiales y el tiempo establecido para generar el buen desempeño de cada gasto” (p.40), lo cual se debe medir constantemente para realizar mejores estrategias o cambiar los lineamientos de ser necesario. Por lo tanto, la eficiencia hace énfasis en lograr las metas con la menor cantidad de recursos, ya que se busca es el ahorro o reducción de recursos al mínimo, por ende, la eficiencia es la realización de tareas con la menor cantidad de esfuerzos y tiempo invertido, dado que en términos de trabajo la eficiencia se refiere a la mano de obra completada por los empleados.

Sánchez (2018) menciona que, “la eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico y que hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios” (p.17). Por otro lado, Lima (2022) define la eficiencia como “la relación entre los recursos utilizados en proyecto y los logros conseguidos con el mismo, debido a que su finalidad es utilizar menos recursos para lograr un mismo objetivo” (p.63). Es importante señalar que la eficiencia de acuerdo lo expuesto, tiene como finalidad la optimización de los recursos, es decir, que las empresas, instituciones, u organizaciones cumplan con sus objetivos planteados utilizando menos recursos y tiempo.

Por otra parte, Godínez (2018) manifiesta que la eficiencia “es la cantidad de recursos utilizados para alcanzar las metas institucionales dentro de un tiempo establecido, brindando servicios públicos de calidad a la ciudadanía” (p.21), la misma que se verá reflejada en la satisfacción de los usuarios. A su vez, Álava y Zambrano (2017), indican que; “si se traza bajo objetivos económicos de coste y utilidad, la eficiencia vendrá definida por los valores de los recursos, así como por el valor del resultado que se obtiene” (p.10).

2.1.1. EFICIENCIA LABORAL

Machuca (2022), define que la eficiencia laboral es indispensable para que las empresas puedan lograr sus objetivos y mantengan su rentabilidad, debido a que es uno de los aspectos a los que más atención se le presta a nivel gerencial. Robles (2020), menciona que, cuando se habla de eficiencia laboral, se hace énfasis a la capacidad que tiene un equipo de trabajo de cumplir con las tareas que le fueron asignadas en la menor cantidad de tiempo, y con el menor consumo de recursos posibles, debido a que la eficiencia laboral, trata de ayudar a que los trabajadores cumplan con sus tareas de manera inteligente, sin tener que trabajar más, por lo tanto, la eficiencia laboral es optimizar el tiempo que se tiene para hacer mejor las cosas.

De acuerdo con La Universidad de Madero (UMAD), las rutinas diarias hacen que el trabajo se torne pesado y agotador y estresante, pero que dichos problemas se pueden controlar si se es más eficiente en el trabajo, para lo cual hay que seguir a cabalidad ciertos parámetros o indicadores los mismos que son:

- Priorizar las actividades. Realizar una lista de las actividades y clasificarlas para saber cuál es la de mayor prioridad, a manera de canalizar los esfuerzos y emplear el tiempo en actividades de mayor relevancia (UMAD, 2020).
- Una cosa a la vez. Ejecutar las actividades una por una, ya que si se intenta ser multifuncional puede ser contra productivo, debido a que el cuerpo y la mente se concentran mejor en una sola actividad.
- Marcar los pendientes culminados. En la lista de actividades marcar los pendientes que se hayan ejecutado (UMAD, 2020).
- Mide y respeta tus tiempos. Al planear tus actividades, asígnales tiempos específicos y respétalos; así podrás ser más eficiente en el trabajo. Recuerda que el tiempo es finito y es un activo que no podemos recuperar (UMAD, 2020).

- Tómate un descanso. En cualquier momento de la jornada laboral es sano y necesario tomar un descanso breve para despejarnos y hacer alguna actividad física (UMAD, 2020).
- Elimina las distracciones. Actualmente el celular es uno de los principales distractores en la oficina; y aunque también debemos cuidar nuestras conversaciones, ya que es importante hacer relaciones personales en el trabajo, todo debe ser con mesura (UMAD, 2020).
- Pon todo en su lugar. Este es un factor vital para la eficiencia laboral, contar con un escritorio ordenado y archivos digitales en carpetas te permitirá hallar las cosas de manera más rápida. Además, está comprobado que los seres humanos somos más eficientes en espacios ordenados (UMAD, 2020).

2.1 DESEMPEÑO LABORAL

Olinda y Mori (2020) mencionan que actualmente a nivel mundial, “el personal es considerado como factor primordial dentro de las organizaciones públicas y privadas” (p.58), es así que para la obtención de buenos resultados estas buscan reclutar personal idóneo para que ocupen cada puesto de trabajo, por lo tanto, el área de personal desarrolla procesos de selección de una manera oportuna y delicada para que logren optimizar el desempeño dentro de las organizaciones.

Es necesario el conocimiento acerca del desempeño laboral dentro de la institución, “debido a que es una fuente primordial para el desarrollo de esta misma, seguido el desempeño está asociado con las emociones o el pensar de las personas”, de esta tenemos dimensiones importantes como el desempeño de las tareas que se visualiza como el colaborador realiza sus actividades dentro de la organización (Ticahuanca & Palacios, 2021, p.35).

Según Ferrer (2017), manifiesta que “el desempeño laboral, es el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la ejecución de las tareas administrativas y operativas” (p.48), dado a que aquí se incluyen la mayoría de actividades en una descripción convencional de puestos, por lo tanto, se refiere a las acciones que aportan al ambiente de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto y hacer sugerencias. Cabe manifestar que el desempeño laboral está ligado al clima organizacional de la empresa, organización o institución, demostrando resultados positivos para alcanzar los objetivos institucionales.

De acuerdo con Torres y Díaz (2016), “dentro del desempeño laboral un componente que influye como negativo por parte de los trabajadores de una institución” (p.9), es el desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la misma, que puede ser contrarrestado con la motivación, dado a que motivar y recompensar a los empleados es un reto significativo para los administradores.

Por otra parte, Huilcapi et al. (2017) establecen que “el desarrollo de actitudes positivas beneficia al desempeño laboral de los empleados y colaboradores y que además mejora la calidad de vida tanto del trabajador como familiar” (p.333). Por lo tanto, es importante tener en cuenta que, si el personal de una institución no se compromete a dar su máximo potencial, no logran cumplir con los objetivos planteados, dado que las actitudes son las que dirigen el comportamiento de un ser humano.

Según Palmar et al. (2014), afirman que “el desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo en una institución, organización” (p.72), mismo que tiene que estar sujeto a las exigencias y necesidades de la empresa, a manera que se

evidencie la eficacia en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para cumplir con los objetivos propuestos consecuente al éxito de la organización.

De acuerdo con Pedraza et al. (2010), “el desempeño de los colaboradores siempre ha sido considerado como la piedra angular para ejecutar la efectividad y éxito de una organización” (p.30), por tal razón, actualmente existe el desinterés total para los directores de talento humano los aspectos que permitan no solo medirlo sino que también mejorarlo, puesto que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la organización y pueden ser medidos en términos de la competencia de cada individuo y su nivel de contribución en la organización.

Cabe destacar que, en las instituciones que siguen principios, fines y objetivos que tienen en cuenta el servicio social, se le conoce como estructura de soberanía estatal. En esa medida, la influencia y la división de responsabilidades dentro de la función profesional, así como encontrar el mecanismo de desempeño global del empleado, ayudan a definir el alcance y los resultados esperados en el tiempo.

La trayectoria, que incluye a las organizaciones, se ve severamente afectada en la medida que se trastornan las normas y los indicadores de desempeño, su soporte y distribución en las operaciones (Intriago y Macías, 2021). Cabe manifestar que, de acuerdo a lo planteado, el desempeño laboral es definido “como un procedimiento estructural y sistemático para evaluar, medir e influir sobre los atributos, resultados y comportamientos que tenga relación con el trabajo” (Torres y Díaz, 2016, p.10), de la misma manera con el grado de ausentismo, que tiene como finalidad descubrir en qué escala es productivo el colaborador y si podrá incrementar su rendimiento en el futuro.

Según Fatriani (2011) “la evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua, es realizada por parte de los jefes inmediatos y se valoran el conjunto de actitudes” (p.38), rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora.

De acuerdo con Montoya (2019), la evaluación del desempeño laboral “es un proceso que se lo desarrolla de acuerdo con cada una de las características de la organización” (p.29) y sea la empresa como estrategia de mejora del clima laboral para brindar un servicio de calidad en cada una de las actividades delegadas, de este modo la eficiencia, eficacia y la calidad de los objetivos de la organización junto a la competitividad y las capacidades laborales, ejecuta una evaluación integral en base a los resultados de las aptitudes de los trabajadores y cómo esta afecta en el cumplimiento de las metas y estrategias de la organización.

2.2. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Según Calcina (2014), menciona que las características del desempeño laboral corresponden “a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo” (p.36), por lo antes mencionado, son las siguientes:

Tabla 1. Características del desempeño laboral

Adaptabilidad:	Estabilidad de la efectividad en varios ambientes y con diferentes asignaciones, personas y responsabilidades
Comunicación	Capacidad de expresar sus ideas de forma efectiva ya sea colectiva o individualmente, además toma la iniciativa, la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para el alcance de los objetivos.
Conocimientos	Nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas de su trabajo.

	Trabajo en Equipo, es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso
Estándares de Trabajo	Capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
Desarrollo de talentos	Capacidad de desarrollar las destrezas, habilidades y competencias de los integrantes de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, involucradas con los cargos actuales y futuros.
Potencia el diseño del trabajo	Capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. Maximiza el Desempeño, la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Fuente: Elaborado a partir de Calcina (2014)

De acuerdo con Álvarez et al. (2018) “los estudios sociales de la ciencia y la tecnología, constituyen a nivel global, un campo laboral consolidado en las Instituciones de Educación Superior (IES)” (p.36) que confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad desarrollando sistemas de adaptación o innovación tecnológica para proveer un mejoramiento continuo de habilidades, capacidades, destrezas, cualidades y/o aptitudes, que van a hacer notar la diferencia entre una persona con un gran nivel de desempeño laboral y otro con un menor nivel.

2.2.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

De acuerdo con Bravo y Calderón (2017), afirman que “los factores más relevantes e importantes que deben ser considerados para evaluar son: satisfacción, motivación, capacitación, promoción, autoestima y trabajo en equipo” (p.14). Por otra parte, desde el punto de vista de Toala et al (2017), “manifiestan que los principales factores que influyen en el mejoramiento del desempeño son” (p.25) (ver tabla 2):

Tabla 2. Principales factores que influyen en el desempeño laboral

Ambiente de trabajo	Para garantizar buenos resultados es necesario estar conforme con el ambiente laboral y estar adecuadamente asignado a un puesto de trabajo que coincida o este acorde a las habilidades y conocimientos del trabajador
---------------------	---

Participación en el trabajador	Requiere de involucrar y hacer participe a los colaboradores en los procesos de planificación y control de tareas
La motivación	Es responsabilidad por parte de la empresa mantener motivados a sus colaboradores, ya sea emocional, laboral o económicamente para que los mismos desempeñen sus actividades de manera eficiente
Reconocimientos de objetivos	Radica en el sentido de pertinencia y valoración del colaborador, ya que se refiere, a comprometerse con la empresa en la realización de las tareas y entrega del producto.
La formación y desarrollo profesional	Es una de las principales motivaciones, ya que el desarrollo y crecimiento profesional eleva el autoestima y experiencia, garantizando un eficiente desempeño laboral.

Fuente: Elaborado a partir de Toala et al (2017)

2.2.2. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral Vargas y Flores (2019) proponen que dichas dimensiones se expresan con sus respectivas consistencias internas, mismas que son:

Tabla 3. Dimensiones del desempeño laboral

Actitud de servicio	Se refiere a demostrar disposición para realizar las actividades cotidianas de forma amable, atenta y con rapidez, generando satisfacer las necesidades de los usuarios.
Trabajo en equipo	integra participar activamente para cumplir con los objetivos y metas del equipo de trabajo
Responsabilidad/calidad	describe la capacidad de poder cumplir en el tiempo y manera con las actividades, tareas y funciones designadas para desempeñar el trabajo a la perfección.
Comunicación	es transmitir información de forma que la otra persona comprenda el mensaje correcto, así como también entender adecuadamente la información que se recibe de vuelta.
Protección al medio ambiente	hace inferencia a salvaguardar y proteger los recursos naturales o derivados al desarrollar las tareas de trabajo, reduciendo, reutilizando y reciclando dichos recursos

Fuente: Elaborado a partir de Vargas y Flores (2019)

2.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo del Ecuador (2018) a través de acuerdo ministerial No. MDT-2018-0041, expide la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño de aplicación obligatoria para la instituciones del Estado, con el objeto de: “establecer las políticas, metodologías, instructivos de

carácter técnico y operativo, que permitan a las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), medir y estimular la gestión de la entidad, de los procesos internos y sus servidores mediante la fijación de objetivos, metas e 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” (p.1).

En él, se reconocen cuatro fases del proceso de evaluación del desempeño en las instituciones del Estado: establecimiento de factores de evaluación del desempeño, ejecución del proceso de evaluación del desempeño, notificación de resultados, reconsideración y/o recalificación e informe de resultados. Además, el resultado del desempeño individual será el resultado de la sumatoria de los siguientes factores: indicadores de gestión operativa de cada unidad o proceso interno, niveles de eficiencia del desempeño individual, niveles de satisfacción de usuarios externos, niveles de satisfacción de usuarios internos y el cumplimiento de normas internas.

El proceso de evaluación del desempeño es anual y será calificado en los siguientes niveles:

Excelente: igual o superior al 95%, desempeño alto, supera los objetivos y metas programadas.

Muy bueno: entre 90 y 94,99%, desempeño esperado, cumple con los objetivos y metas programadas.

Satisfactorio: entre 80 y 89,99%, desempeño aceptable que mantiene un nivel de productividad admisible.

Regular: entre 70 y 79,99%, desempeño bajo lo esperado con resultados menores al aceptable de productividad.

Insuficiente: igual o menor a 69,99%, desempeño muy bajo a lo esperado y no permite cubrir los requerimientos de la productividad.

2.4. PASOS DE UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Según Alles (2016, citado por Zumbana, 2020) presenta los pasos a seguir al momento de realizar una evaluación del desempeño laboral:

- La evaluación debe realizarse con relación al puesto de trabajo. Para una eficaz evaluación del desempeño será necesario que el evaluador y el evaluado comprendan el alcance de la posición y establezcan un acuerdo sobre las tareas a realizar y los objetivos a alcanzar.
- Evaluar el desempeño en función del puesto. Utilizar para ello una herramienta de medición; nuestra sugerencia es la evaluación vertical.
- Retroalimentación. El jefe explica al colaborador la evaluación realizada y los resultados

Según Pedraza et al. (2010) definen que, “el desempeño es el nivel de logros laborales que consigue una persona únicamente después de desarrollar cierto grado de esfuerzo” (p.60) y que no solo depende del monto de esfuerzo invertido, sino que también de las aptitudes y percepciones de los roles del colaborador, puesto que una persona que ejecuta un gran esfuerzo en su trabajo, pero que no posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es fundamental en la organización para alcanzar el éxito en la institución, bien podría obtener un desempeño deficiente.

2.5. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

De acuerdo con Iturralde (2021), la importancia de la evaluación del desempeño laboral “permite aplicar nuevas políticas de compensación, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, mejora el desempeño, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar” (p.51), detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a evidenciar si hay problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Cabe mencionar que la evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional de los trabajadores, puesto que es necesario descender más, localizar las causas y establecer perspectivas, por lo que, si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planteado, sino que también por qué y cómo deberá hacerse si se debe realizar.

2.6. SERVICIO PÚBLICO

Según Ayala (2018), menciona que, si bien los servicios públicos pueden ser “prestaciones de interés general que los ciudadanos reciben del Estado derivan del ejercicio de funciones conectadas directamente a la soberanía” (p.73), como la Justicia, la defensa nacional, la seguridad pública o las relaciones internacionales.

El Estado visto como la forma estructural del gobierno permite que se ejecuten todos los elementos que configuran la política establecida para generar su estilo particular de mando o gobernanza, y dentro de este conjunto de aspectos, se destacan los servicios públicos, ese factor de compromiso donde las instituciones gubernamentales en función a su naturaleza facilitan a los ciudadanos aquellos servicios que resultan de su gestión facilitadora, “existiendo múltiples áreas como la salud, el transporte, la seguridad, la educación entre otros” (Semprun, 2019, p.34).

De acuerdo con Vera y Suárez (2018), “un buen ambiente laboral influye a ser competentes entre compañeros de trabajo, creando una conducta madura” (p.51), permitiendo que los servidores públicos se comprometan a ser responsables con la organización logrando un rendimiento de manera eficiente y eficaz, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral. El clima organizacional constituye uno de los aspectos más sutiles y complejos de la gestión de los recursos humanos, cuyo estudio y análisis ha tomado cada vez

más relevancia por ser la forma más efectiva de diagnosticar la satisfacción del talento humano y su compromiso con la estrategia de la empresa.

Desde la percepción de Brito (2018), sostiene que “el servidor público juega un papel muy importante dentro de las funciones que desempeñan las organizaciones” (p.13), ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida.

2.6.1. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO

De acuerdo con la LOSEP, en su art.1 los principios del servicio público se sustentan en lo siguiente:

- Calidad
- Calidez
- Competitividad
- Continuidad
- Descentralización
- Desconcentración
- Eficacia
- Eficiencia
- Equidad
- Igualdad
- Jerarquía
- Lealtad
- Oportunidad
- Participación
- Racionalidad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Transparencia
- Unicidad
- Universalidad

Puesto que dichos principios manifestados promuevan la interculturalidad, igualdad y no a la discriminación (LOSEP, 2019).

2.7. DISTRITOS DE EDUCACIÓN

Según Bailon (2022) manifiesta que “el Ministerio de Educación es el responsable de asegurar la calidad de la educación, proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, garantizar la estabilidad laboral de los docentes” (p.17), trabajar en los procesos de revisión y evaluación de las actividades de las autoridades encargadas, el ministerio de educación tiene sus divisiones administrativas divididas por zonas, distritos y circuitos, un distrito es un nivel centralizado, que generalmente coincide con el área geográfica de un cantón o unión de cantones (de 1 a máximo 4), y contiene de uno a máximo 28 circuitos educativos. Por lo tanto, son 140 distritos educativos en el país en total, y que para identificar a cada distrito y a los circuitos que lo integran, se les asignó un código, como, por ejemplo, 13D02.

2.8. DESARROLLO DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

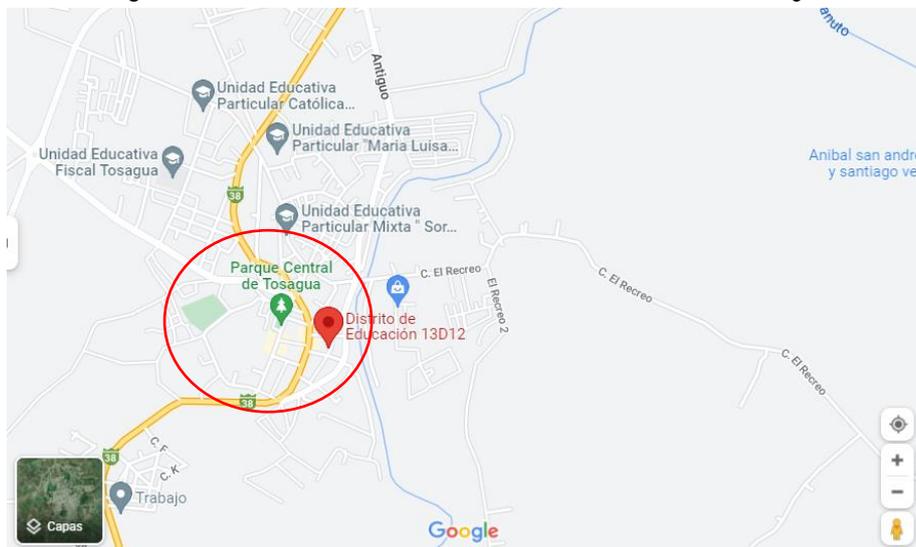
De acuerdo con Urdaneta (2013), la evaluación del desempeño debe convertirse en las organizaciones “en un instrumento de vital importancia de los que administran y dirigen los recursos humanos, a favor de mejorar las habilidades del trabajador” (p.42), logrando con ello el desarrollo de ventajas competitivas en el área donde se preste un servicio o se genere un producto. No obstante, Rojas (2015), manifiesta que “el proceso de evaluación del desempeño en las organizaciones debe ser el producto del desarrollo de las siguientes etapas importantes” (p.61) y que en cada caso son el resultado de la aplicación de información a través de formatos y que se deben regir por principios y criterios que deben tener un porcentaje el cual define el estado del funcionamiento del evaluado y futuros compromisos en las dos direcciones.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en el Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte del cantón Tosagua de la provincia de Manabí, Ecuador. El cantón está situado al noroeste de la provincia de Manabí, a una altitud media de 18 metros sobre el nivel del mar, entre la latitud $0^{\circ} 47' 20.49''$ S y longitud $80^{\circ} 14' 4.94''$ W. La urbe se sitúa sobre la orilla del río Carrizal, que es parte de la cuenca hidrográfica del río Chone, la misma que es la más grande de la provincia con una extensión 2.267 km² aproximadamente (PDOT, 2019).

Figura 1. Ubicación del Distrito de Educación 13D12 Rocafuerte Tosagua



Fuente: Datos tomados de Google Maps

3.2. DURACIÓN

La presente investigación tuvo una duración de nueve meses, a partir de la fecha de aprobación de la planificación del trabajo de integración curricular hasta su ejecución, en donde, se aplicaron los métodos, técnicas, instrumentos y herramientas investigativas, que dieron cumplimiento a la metodología planteada.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación son un elemento clave para la elaboración de un conocimiento válido sobre un fenómeno particular, por lo que conocer en qué consisten, cuáles son sus características y de qué depende la elección de uno u otro resulta fundamental para todo investigador, por lo tanto, los métodos de investigación “son el conjunto de técnicas que, coherentes con la orientación de una investigación y el uso determinado de herramientas, permitirán la obtención de un resultado en particular” (Sánchez, 2020, p.38).

3.3.1. MÉTODO DEDUCTIVO

En la presente investigación se empleó el método inductivo-deductivo, los cuales ayudaron a obtener información sobre el problema de estudio, de acuerdo con Jiménez et al. (2017), el método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción, por lo tanto, el método deductivo permitió partir de los conocimientos establecidos e ir buscando de donde radica la problemática, además de puntualizar los beneficios con los que la institución cuenta, dado a que el método deductivo va de lo general a lo específico.

3.3.2. MÉTODO INDUCTIVO

Este método permitió interactuar directamente con el objeto de estudio ya que dio a conocer las características del desempeño laboral y los procesos para su evaluación, mediante la aplicación de las técnicas investigativas como la entrevista y la encuesta, además de identificar y describir las causas que afectaron a la eficiencia y eficacia de los servidores del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte. De acuerdo a Rodríguez (2017), la inducción es “una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (p.4). Su base es la repetición de hechos y

fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan.

De esta manera todos los métodos, técnicas y herramientas fueron parte fundamental para la recopilación de la información necesaria para dar respuesta al objeto de estudio y de esta manera proponer estrategias de mejora para así tener un mejor desempeño laboral en el área de estudio.

3.4. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

3.4.1. ENTREVISTA

Afirman Díaz et al. (2018) que “la entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos, la entrevista en la investigación cualitativa, independientemente del modelo que se decida emplear” (p, 163), se caracteriza por los siguientes elementos: tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado; se busca que la información recabada sea lo más precisa posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión; el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado.

Cabe destacar que la entrevista fue aplicada a la directora del Distrito 13D12 Rocafuerte Tosagua, en donde mediante la formulación de un conjunto de preguntas relacionadas con el desempeño laboral del personal de dicha institución, se recopiló información indispensable sobre las principales problemáticas y falencias que existen en la organización.

3.4.2. ENCUESTA

De acuerdo con Arias (2012), la encuesta “es una técnica con la que se puede obtener información que proporciona un grupo o muestra de sujetos en relación con un tema en particular” (p.10). Se empleó para obtener información sobre las variables dependientes del desempeño laboral dentro de la organización mediante el empleo de un cuestionario, la cual se aplicó a los miembros de la empresa que está conformada por 22 integrantes, siendo parte importante de la investigación, recalcando que las preguntas fueron redactadas de forma clara y precisa para obtener la información del mismo tipo.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población “está conformada por personas que son quienes integran la organización, mientras que la muestra es el conjunto de la población con la cual se llevará a cabo la investigación”, la misma que será a conveniencia (López, 2014, p.8).

Para realizar esta investigación se tomó como referencia el número total de las personas que trabajan en el Distrito 13D12 Rocafuerte Tosagua, que de acuerdo con la información proporciona existe un total de 22 funcionarios

3.6. VARIABLES EN ESTUDIO

Variable independiente: Evaluación de la eficiencia

Variable dependiente: Desempeño laboral

Diseño de la investigación: No experimental

3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se emplearon dos tipos de investigación: de campo y bibliográfica.

3.7.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Palella y Martins (2012), mencionan que la investigación de campo “se apoya en la colecta de datos de manera directa en donde ocurren los hechos, sin manipular o mantener el control de las cambiantes” (p.87), estudia los fenómenos sociales en su entorno natural. Esta investigación se usó en el lugar donde se localizó el objeto de análisis, ha sido el proceso de estudio y comprensión de una realidad y los inconvenientes que había en ella, por medio de la misma se conoció cómo funcionan las cambiantes dependientes del comportamiento organizacional de la institución, y el impacto que ocasionan en la misma.

3.7.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Rojas (2015) menciona que “la investigación bibliográfica ha sido la primera fase del proceso investigativo que dio el razonamiento de las interrogantes ya existentes por medio de una vasta averiguación de información” (p.91), entendimiento y técnicas sobre el asunto a averiguar, la misma que constituye una sobresaliente introducción a todos los demás tipos de averiguación que se emplean ya que aportan conocimientos de indagaciones ya existentes, y de esta forma ayuda a obtener teorías, premisa, resultados y técnicas a utilizar sobre el sector que se estudiará, en donde se recolectó información relevante de fuentes bibliográficas como sitios web, libros, artículos de revistas científicas que dieron el sustento teórico del problema por medio de las referencias, obteniendo una interpretación del objeto de estudio.

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó por medio del cumplimiento de tres fases con sus diferentes actividades que permitieron el desarrollo de la problemática investigada.

FASE 1: Identificar las funciones que cumplen cada uno de los servidores públicos en las diferentes áreas del distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte

- Realizar un diagnóstico situacional del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte
- Aplicación de cuestionario de entrevistas a la directora del distrito de educación 12D13 Tosagua-Rocafuerte
- Análisis de los datos obtenidos

En la primera fase se realizó un diagnóstico situacional mediante la observación científica, ya que se realizaron visitas técnicas al objeto de estudio para recopilar información pertinente sobre el desempeño de los colaboradores del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, que permitió identificar cada una de las funciones que cumplen los servidores públicos del distrito de educación en cada una de sus áreas operativas y administrativas, para ello fue necesario la aplicación de una entrevista dirigida a la directora del distrito, conociendo las funciones que cumplen cada uno de los servidores públicos y por último el análisis de los datos obtenidos identificando las principales problemáticas del caso de estudio.

FASE 2: Evaluar mediante la aplicación de instrumentos el desempeño laboral en los servidores públicos en las diferentes áreas del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte

- Aplicación de encuestas dirigidas a los servidores públicos del distrito de educación 12D13 Tosagua-Rocafuerte
- Aplicación de los instrumentos mediante indicadores de evaluación del desempeño laboral
- Tabulación y análisis de los datos obtenidos

Posteriormente se continuó con la aplicación de un total de 22 encuestas dirigida a los servidores públicos de la institución, en donde mediante el programa

estadístico SPSS, se procedió a la tabulación, análisis e interpretación de los datos.

FASE 3: Proponer estrategias con acciones de mejora al desempeño laboral servidores públicos en las diferentes áreas del Distrito de educación 13D12 Tosagua- Rocafuerte

- Realización de un plan de acción de mejora que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral
- Socialización del plan de acción con los involucrados

Finalmente, en esta última fase se llevó a cabo la realización de un plan de acción, el cual permitirá a la mejorar del desempeño laboral, para posteriormente cumplir con la socialización con los involucrados.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se exponen los resultados de la investigación, lo cuales se obtuvieron mediante la aplicación de métodos, técnicas y herramientas que contribuyeron al desarrollo y alcance de los objetivos planteados, por lo tanto, como primera parte se empezó con la identificación de las funciones que realizan cada uno de los funcionarios, para ello fue necesario el análisis del organigrama institucional y una entrevista a la directora del distrito, para conocer todo lo referente a dichas funciones, luego se procedió a la evaluación del desempeño laboral, aplicando una encuesta a los trabajadores de tal institución, y por último se hace la propuesta de un plan de acción de mejora para si fortalecer la eficiencia y desempeño laboral del personal que labora en el distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte.

4.1. IDENTIFICAR LAS FUNCIONES QUE CUMPLEN CADA UNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE

4.1.1. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE

Para el alcance de esta fase, fue necesario realizar una visita técnica al distrito de educación 13D12, en donde a través de la observación científica y la ejecución de una entrevista a la directora, se obtuvo información pertinente a la situación actual sobre las condiciones en las que se encuentra la institución y sus funcionarios, la misma que será detallada a continuación.

El distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, se encuentra ubicado en la calle Abdón Bermúdez entre 3 de octubre y 5 de mayo, frente a la Unidad Educativa Fiscal Dr. José Vicente Luque del cantón Tosagua, provincia de Manabí, sus coordenadas son: -0.7886051999443561, -80.2327936399539.

Está conformado por siete circuitos educativos que son; cuatro del cantón Tosagua y tres del cantón Rocafuerte, los cuales son representados por un administrador circuital, mismo que es el encargado de garantizar el funcionamiento correcto del área administrativa, técnica, financiera y pedagógica, además de asegurar la correcta gestión de riesgos, equipamientos de las instituciones, mantenimiento de la infraestructura y sobre todo gestionar de manera eficiente todos los recursos educativos (Ministerio de Educación, 2018). A continuación, en la tabla 4 se muestran los circuitos que componen al distrito de educación 13D12, y a su vez un mapa satelital en la figura 2 con la ubicación geográfica.

Tabla 4. Circuitos pertenecientes al Distrito Educativo 13D12.

Circuito educativo	Sostenimiento	Instituciones educativas	Estudiantes		
13D12C01_a	Fiscal	7	10	2099	3295
	Fiscomisional	2		1160	
	Particular	1		36	
13D12C01_b	Fiscal	12	14	4785	5211
	Particular	2		426	
13D12C02	Fiscal	9	9	1128	1128
13D12C03	Fiscal	13	17	3081	4518
	Fiscomisional	1		443	
	Particular	3		994	
13D12C04	Fiscal	17	17	3904	3904
13D12C05_a	Fiscal	3	3	744	744
13D12C05_b	Fiscal	6	6	760	760
Total		76		19660	

Fuente: Datos tomados de la Dirección Distrital 13D12 Rocafuerte-Tosagua (2018)

Como se puede observar en la tabla 4, las instituciones que integran al circuito son un total de 76, teniendo como mayoría las instituciones fiscales, seguidas de las particulares y por ultimo las fiscomisional, y que las mismas cuentan con un total de 19 660 estudiantes distribuidos en cada una de las mismas.

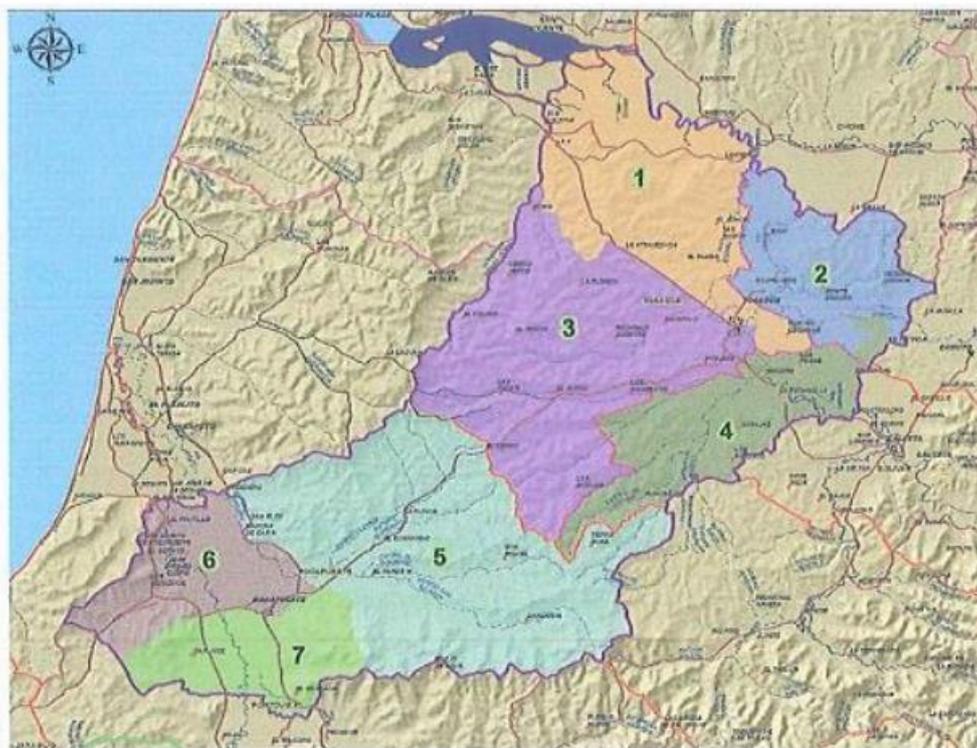


Figura 2. Distrito Educativo 13D12 Rocafuerte-Tosagua
Fuente: Datos tomados de la Dirección Distrital 13D12 Rocafuerte-Tosagua (2018)

4.1.2. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 12D13 TOSAGUA-ROCAFUERTE

En esta etapa se diseñó una entrevista con interrogantes vinculadas a dos dimensiones: Estructura organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos (ver anexo 1), la misma que se ejecutó de manera presencial a la representante legal de la institución, quien afirmó que es de suma importancia contar con una estructura organizativa, puesto que facilita una coordinación estratégica entre departamentos para la toma de decisiones. Respecto al distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, misma que posee un organigrama funcional con lineamientos, responsabilidades y atribuciones que están descritas con base en las resoluciones y normativas que el órgano central educativo direcciona.

Por lo tanto, en base a lo mencionado, se exponen los criterios manifestados por parte de la directora del distrito de educación sobre el cuestionario aplicado en la tabla 5:

Tabla 5. Entrevista a la directora del distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte

1. ¿Cuál es su percepción del trabajo que realizan los servidores públicos administrativos en el distrito de educación?	Un trabajo de calidad, con eficiencia y enfocado al crecimiento institucional
2. ¿Cree que el clima laboral influye en el desempeño de los servidores en su trabajo?	Si, ya que el clima laboral es excelente, el rendimiento de los servidores será eficiente
3. Existe burocracia en el distrito de educación	No existe burocracia
4. El distrito ofrece la oportunidad de aprovechar las cualidades y crecer a nivel personal y profesional a los servidores?	Si, a través de capacitaciones y rotación de puestos
5. ¿Cree usted que sus opiniones, propuestas o ideas son tomadas en cuenta?	Si, porque somos un equipo consolidado
6. ¿Cree usted que tiene autonomía para desempeñar su trabajo y que puede tomar ciertos riesgos o decisiones?	Si, pero hay procesos que deben ser reconocidos y analizados por parte de los involucrados
7. ¿El personal se siente motivado con su trabajo?	Si, puesto que se sienten comprometidos con la institución y sobre todo el apoyo que cada uno necesita para realizar su trabajo
8. ¿Cree que el trabajo de los servidores públicos es recompensado o reconocido en proporción al esfuerzo que realiza?	Si, ya que cada servidor realiza su trabajo de manera eficiente y excelente y se reconoce los méritos de las metas y logros alcanzados
9. ¿Considera que la estructura orgánica, las metas y procedimientos están claramente definidos?	Si, puesto que cada unidad se rige por el Acuerdo 020-A, mismo que denomina las competencias de cada uno
10. ¿Cree que todo el personal conoce lo que tiene que realizar en su trabajo?	Si, porque están direccionados por los lineamientos establecidos en los módulos legales
11. ¿Qué le molesta y qué se debería cambiar para obtener un mejor clima laboral?	Esta dirección distrital mantiene un clima laboral excelente, pero se debería incrementar un poco el entusiasmo
12. las políticas son emitidas por el nivel jerárquico superior, ¿Cuál es su opinión sobre estas directrices, lineamientos o procedimientos?	Que las mismas están bien direccionadas en beneficio de los usuarios internos y externos y de los servidores de su dirección distrital

Fuente: Pincay, D. (Comunicación personal, 28 de noviembre de 2022)

Referente a la entrevista aplicada a la directora del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, se puede observar que, dicha institución no presenta problemas mayores en cuanto al clima organizacional, puesto a que los servidores cuentan con todo lo necesario para desempeñar sus actividades de manera eficiente, pero sin embargo, es necesario hacer énfasis en las motivaciones personales de los servidores y los reconocimientos por el trabajo desempeñado, ya que de esta manera motivan al resto del personal a que hagan o desempeñen sus labores de manera entusiasta, proactiva con la organización y mayor dedicación, y de este modo se refleje, el buen desempeño laboral de dicha institución.

Las funciones que realizan cada uno de los funcionarios públicos del Distrito, se tuvo que realizar en primer lugar, una revisión del marco legal del país en el cual estipule la estructura organizacional de los distritos educativos, en donde se identificó que el Ministerio de Educación por medio de la Dirección Nacional de Administración de procesos, promulgó el Manual de Gestión Organizacional por procesos, en el cual se definen de forma precisa las funciones institucionales que realiza el órgano central educativo y aporta información significativa sobre la organización y el funcionamiento de los niveles desconcentrados (zonas, distritos y circuitos) que forman parte del Ministerio de Educación, por lo tanto, en la figura 3 se muestra gráficamente la estructura orgánica delegada por las diferentes direcciones distritales de educación.

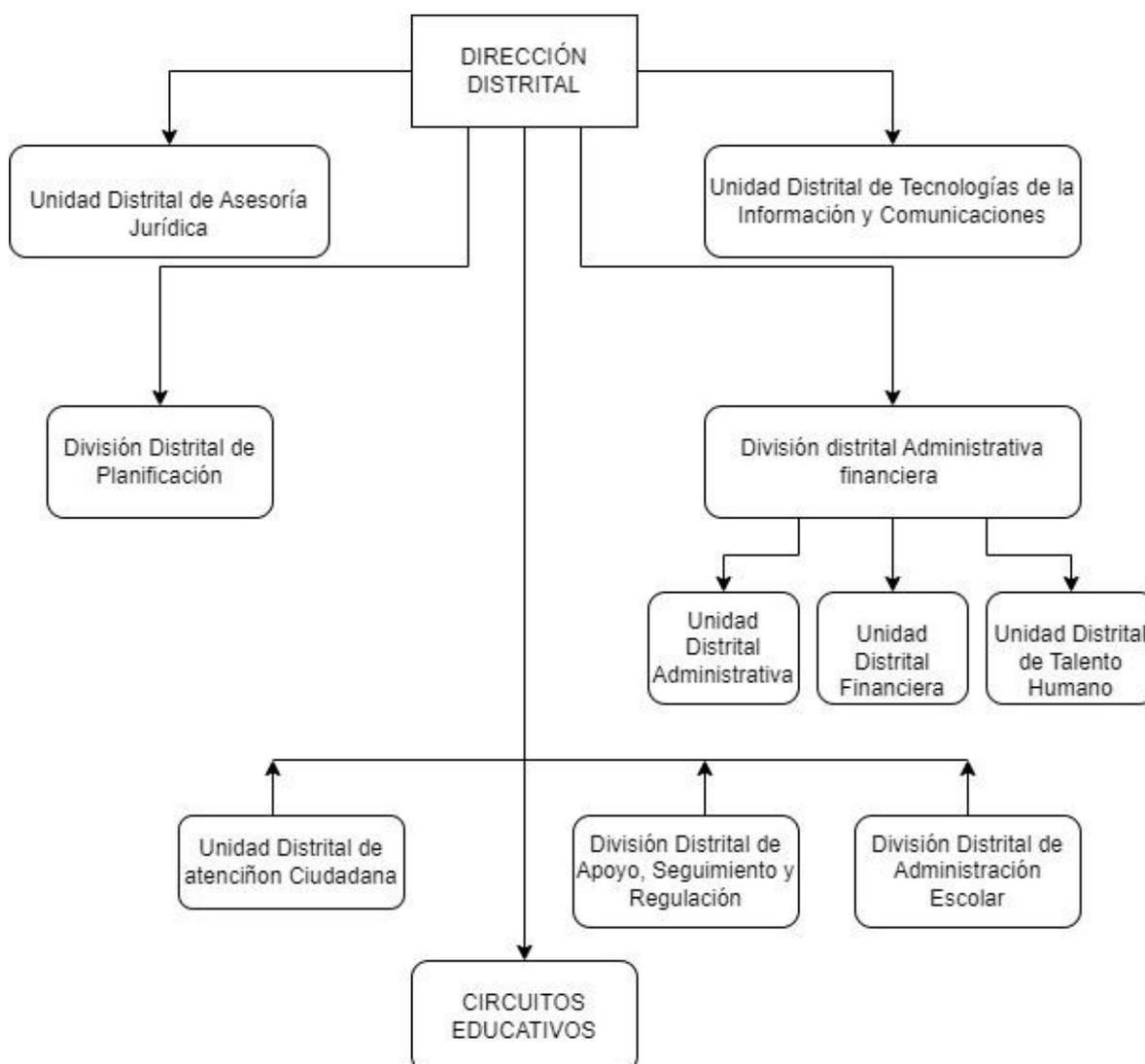


Figura 3. Estructura orgánica de las direcciones Distritales
Fuente: Datos tomados del Ministerio de Educación (2018)

Con base a la figura 3 expuesta, se toma en consideración para la identificación de las funciones que realizan los funcionarios públicos del Distrito De Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, el mismo cuenta con un sistema organizacional establecido en nueve unidades o departamentos, por lo que, cada unidad cuenta con sus propias funciones y responsabilidades, por lo tanto, dispone con el esquema funcional para gestionar los procesos y dar los servicios a los usuarios de los dos cantones. De esta manera, se determinarán las actividades administrativas de los funcionarios en cada una de las unidades en las que se encuentran, las misas que están estipuladas en el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Educación (2018):

Unidad Distrital de Asesoría Jurídica

En esta unidad los funcionarios son responsables del control, seguimiento y de brindar orientación a las demás unidades del Distrito e instituciones educativas que conforman su jurisdicción, que efectúen los procesos desde la normativa jurídica educativa, es decir que esta unidad efectúa la confirmación de la validez de los actos administrativos para luego expedir los informes y resoluciones, además, esta unidad está encargada del acompañamiento jurídico cuando existen casos de vulneración de derechos contra los estudiantes en las instituciones educativas de su jurisdicción, a manera de que participa en las distintas fases del proceso legal vinculada con la protección y restitución de los derechos transgredidos.

División Distrital de Administración Escolar

Aquí los funcionarios se encargan de asegurar que las instituciones educativas involucradas en este distrito, sean proveídas de recursos educativos que aseguren el curso óptimo de las actividades institucionales, es decir, planifican y coordinan la distribución de los suministros como; uniformes, materiales, libros, alimentación escolar, mobiliario y equipamiento. Por otra parte, esta unidad también es la responsable de realizar los planes de prevención de gestión de riesgos, emergencia y contingencia desde el contexto educativo, de la misma

manera, se realizan los censos de infraestructura educativa incluido el análisis técnico, y los seguimientos a los programas de evacuación de simulacros para la reducción de riesgos.

Unidad Distrital Financiera

En este departamento los funcionarios realizan la proforma presupuestaria en coordinación de la División Distrital de Planificación, y al mismo modo, controlan las actividades financieras en concordancia de las políticas dispuestas por la planta central, además, también es la encargada de monitorear y administrar la ejecución del presupuesto de los programas y proyectos y actividades del distrito, elaborar informes mensuales de la gestión del presupuesto garantizando que esta ejecución se haya realizado con eficiencia y transparencia.

División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación (ASRE)

En dicha unidad los funcionarios tienen la responsabilidad de brindar la asesoría educativa a las instituciones educativas en cada nivel y modalidad, con la finalidad de cumplir con su atribución, coordina proyectos, planes y programas desde el punto de vista técnico, administrativo y pedagógico de las instituciones inmersas al distrito de educación, así como también, coordina la realización de planes de innovaciones educativas mediante seguimiento y asesorías.

Unidad Distrital de Talento Humano

Los funcionarios de esta unidad tienen como misión, el control, la administración e implementación de las políticas, normas y procesos de la gestión del recurso humano del distrito de educación, dentro sus servicios están la realización de trámites concernientes a permisos, jubilaciones, cambios administrativos, traslados, licencias, renunciaciones del personal administrativo de su jurisdicción. Además, esta unidad también coordina y gestiona capacitaciones mediante programas de capacitación y formación para luego efectuar evaluaciones de desempeño laboral al personal de la organización. Por otra parte, es importante manifestar que dicha unidad, es la encargada de la selección y reclutamiento del personal a través de concursos de méritos y oposición.

División Distrital de Planificación

Por lo consiguiente, el personal en mencionada unidad, se encarga de la elaboración de los procesos de planificación organizativa, estratégica y operativa a nivel distrital, es decir, en esta unidad se elabora el Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Inversión de la organización, mediante la coordinación con los otros departamentos de la institución. Es importante manifestar que otra de las atribuciones de dicha unidad, es la de gestionar la asignación de recursos para el alcance de la planificación estratégica distrital, y a su vez, asesora a los niveles desconcentrados en la ejecución de proyectos, planes y programas que impulsen a los objetivos y metas institucionales, mismos que se encuentran alineados al Plan Nacional de Desarrollo.

Unidad distrital de Atención Ciudadana

Los funcionarios tiene la obligación en esta unidad, de brindar la atención y servicio a los usuarios (personal administrativo, docentes y representante de los estudiantes) dentro de sus obligaciones jurídicas, es decir que esta unidad es la encargada de receptar las sugerencias, comentarios, quejas, denuncias de faltas graves o leves para que se apliquen las medidas correspondientes, además, realiza la recepción y despacho de tramites tales como, certificados de cursos de educación no formal, certificación de culminación de educación general básica, títulos de bachiller, cambio de nombres o apellidos, requerimientos de estudios en el exterior, entre otros servicios, donde su razón de ser es proporcionar soluciones de manera inmediata.

Unidad Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Aquí los funcionarios cumplen con el rol de optimizar los procesos administrativos y transformar los mismos mediante el uso de sistemas informáticos, ya que esta unidad realiza la adquisición o contratación de equipos informáticos, solicitudes de requerimientos de bienes y servicios tecnológicos, respaldo de información institucional, informes periódicos de disponibilidad

tecnológica, así como la validación y verificación y seguimiento de bienes informáticos, ya que de esta manera, se cuenta con la sincronización efectiva y estratégica de los procesos de gestión administrativa a través de los medios tecnológicos.

Unidad Distrital de Apoyo a la Inclusión

Los funcionarios tienen como responsabilidad en esta unidad, incluir a la comunidad educativa con necesidades educativas especiales, con prioridad a los que se encuentran en condiciones de marginación o son vulnerables de derechos, de la misma manera, se toman acciones para mitigar y evitar la deserción escolar de dichos involucrados, donde se beneficie la permanencia, el aprendizaje, la participación y la finalización dentro del sistema educativo.

4.2. EVALUAR MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA-ROCAFUERTE

Para dar cumplimiento a esta fase, fue necesario la aplicación de un cuestionario de encuesta, mismo que fue dirigido a los funcionarios públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, las cuales están enfocadas sobre el clima y desempeño laboral y de esta manera identificar la percepción acerca del clima organizacional en el que se desempeñan y posteriormente evaluar su desempeño.

4.2.1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 12D13 TOSAGUA-ROCAFUERTE

Respecto al análisis de los datos obtenidos, fue necesario aplicar un total de 22 encuestas, lo cual representa al total de la población que labora en el distrito de Educación, dicho instrumento de evaluación, se dividió en tres partes; la primera

que corresponde al desempeño y eficiencia laboral, la segunda a la calidad y productividad y la tercera al conocimiento. Por lo tanto, mediante estos indicadores se procede al análisis y evaluación de los datos a continuación:

Tabla 6. Evaluación del Desempeño de los funcionarios públicos del distrito de ecuación 13D12 Tosagua Rocafuerte

Desempeño	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutral		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
El trabajo se adhiere a los mejores estándares organizacionales	8	36%	9	41%	3	14%	2	9%	0	0%
El trabajo siempre lo termina a tiempo	10	45%	9	41%	2	9%	1	5%	0	0%
Termina todo el trabajo asignado.	7	31%	12	55%	2	9%	1	5%	0	0%
Se adhiere a todos los plazos relacionados con el trabajo	9	41%	9	41%	2	9%	2	9%	0	0%

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos de la encuesta a los funcionarios públicos del distrito

Evidentemente es notorio que la gran mayoría de los servidores públicos se encuentran en un grado de satisfacción favorable, ya que gran parte de ellos están de acuerdo con las funciones y tareas asignadas y que las mismas no demandan de un mayor esfuerzo para realizarlas o impedimentos para no cumplir con dichas tareas asignadas, tal como lo afirman Bailón y Cedeño (2022), que un buen desempeño laboral, es la suma de progresiva de las tareas, objetivos y metas, ejecutadas eficientemente, en el menor tiempo posible y minimizando al máximo los recursos.

Por lo tanto se puede concluir que en el distrito, el personal cumple y desarrolla sus actividades con calidad, calidez, lo que se refleja en el buen desempeño laboral y de esta manera garantiza una adecuada atención a los usuarios tanto internos como externos, pero sin embargo, hay funcionarios que no coinciden del todo, por lo que es necesario mitigar e indagar sobre las causas o motivos de por el cual no están de acuerdo en su totalidad y aplicar estrategias de mejora para erradicar dichas adversidades.

Tabla 7. Evaluación de la eficiencia laboral de los funcionarios públicos del distrito de ecuación 13D12 Tosagua Rocafuerte

Eficiencia Laboral	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutral		En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		Frecuencia	Porcentaje
Evita cometer errores en el trabajo que realiza	14	64%	7	32%	1	4%			
Desempeña un trabajo de alta calidad	15	68%	7	32%	0	0%			
Ayuda a los miembros del equipo a mejorar su calidad de trabajo	13	60%	8	36%	1	4%			
Es responsable con los compromisos adquiridos	17	76%	5	24%	0	0%			
Asume su responsabilidad para alcanzar metas y objetivos	14	64%	6	28%	2	8%			
Trata a los usuarios con respeto, justicia e integridad	15	68%	6	28%	1	4%			
Es receptivo a las sugerencias para mejorar la productividad del equipo	14	64%	8	36%	0	0%			

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos de la encuesta a los funcionarios públicos del distrito

Respecto a la eficiencia laboral de los servidores públicos del distrito, en la tabla 7 se puede observar que la mayor parte de los funcionarios están involucrados con el cumplimiento de los objetivos y metas planteados por la institución, y que el personal realiza sus actividades de manera eficiente, por lo que Godínez (2018), manifiesta que, la eficiencia laboral es la acción de hacer bien las cosas mediante el cumplimiento de los objetivos institucionales, y estar a la predisposición de los usuarios para solventar todas sus necesidades y requerimientos, pero sin embargo, es necesario mantener el ritmo de trabajo e incrementar el desempeño laboral de los funcionarios, mediante motivaciones e incentivos y reconocer el trabajo que cada uno de ellos, para que así la organización se mantenga con esa eficiencia laboral.

Tabla 8. Evaluación de la calidad y productividad de los funcionarios públicos del distrito de educación 13D12
Tosagua Rocafuerte

Calidad y productividad	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutral		En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Ejecuta con precisión y calidad del trabajo realizado	12	56%	7	32%	3	12%	0	0
Mantiene la organización del trabajo en tiempo y forma	11	52%	9	40%	2	8%	0	0
El cuidado de herramientas y equipo influye en el desempeño y rendimiento laboral	11	52%	8	36%	3	12%	0	0
la institución le brinda todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo	9	40%	11	52%	2	8%	0	0
la distribución que se hace de las cargas de trabajo; la organización, desarrolla sistemáticamente en sus trabajadores las competencias que necesita	11	52%	7	32%	4	16%	0	0
El grado de comunicación que existe en la organización facilita el logro de los resultados	15	68%	5	22%	2	8%	0	0

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos de la encuesta a los funcionarios públicos del distrito

En cuanto a la calidad y productividad de los servidores públicos del distrito de educación, en la tabla 5 se puede apreciar que los niveles son muy satisfactorios, es decir que dichos funcionarios, realizan sus tareas y labores eficientemente y de calidad, y esto se debe a que cada uno de ellos se encuentra técnicamente capacitado para realizar las asignaciones encomendadas de la mejor forma posible sin presentar inconvenientes o problema alguno, tal como lo indica Álava y Zambrano (2017), que el rendimiento del personal es óptimo, cuando se encuentran en condiciones apropiadas y armónicas y disponen de todas las herramientas necesarias.

Pero a pesar de tener estos niveles satisfactorios, es necesario alcanzar la excelencia, y para lograrlo, es preciso que todos los funcionarios estén de acuerdo con las tareas y obligaciones encomendadas y que lo desarrollen de

manera eficiente, para lo cual la organización debe dirigir programas o capacitaciones en donde la finalidad este enfocada en la mejora continua de los procesos, el buen desempeño laboral y el sentido de pertinencia laboral con la institución para que de esta manera todos los servidores públicos estén comprometidos en cumplir y hacer cumplir con los objetivos organizacionales.

Tabla 9. Evaluación del Conocimiento de los funcionarios públicos del distrito de ecuación 13D12 Tosagua Rocafuerte

Conocimiento	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Neutral		En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Cuenta con el nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido	10	46%	7	32%	5	22%		
Conoce a cabalidad los métodos y procedimientos a ejecutar	11	50%	8	36%	3	14%		
Puedes desempeñarte con poca o ninguna ayuda	10	46%	9	40%	3	14%		
Dispone con la capacidad de enseñar/entrenar a otros	10	46%	6	26%	6	26%		

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos de la encuesta a los funcionarios públicos del distrito

Pertinente al conocimiento de los servidores públicos del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, en la tabla 9 se muestra que dicho indicador evaluado a los mismos, los niveles son óptimos, es decir que, el personal cuenta con los niveles de conocimientos necesarios y adecuados para ejecutar los procesos, funciones y tareas asignadas de la mejor manera, así como lo expresan Bailón y Cedeño (2022), que un servidor o funcionario con niveles de formación técnica, cuenta con los conocimientos necesarios para poder desempeñar sus funciones eficientemente.

Pero, sin embargo, hay miembros del personal que no están conformes y esto se debe a que dichos servidores, son nuevos y desconocen los procesos organizacionales o se encuentran en un área o departamento que no valla acorde a sus competencias o conocimientos académicos, lo que genera un nivel

de insatisfacción laboral y hace que su trabajo sea agotador o estresante, por lo que es necesario tomar medidas y mitigar dichos inconvenientes para que de esta manera no se vea perjudicada la institución ni sus colaboradores y los objetivos y metas sean alcanzados en su totalidad.

4.3. PROPONER ESTRATEGIAS CON ACCIONES DE MEJORAS AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D12 TOSAGUA- ROCAFUERTE

4.3.1. REALIZACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Pertinente a los resultados obtenidos en las dos primeras etapas, los cuales se obtuvieron mediante la investigación de campo (entrevista y encuesta) y bibliográfica (revisión documental), se diseñó un plan de acción con estrategias de mejora del desempeño laboral de los funcionarios públicos del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, que permita mitigar las falencias evidenciadas a manera de transformarlas en fortalezas para dicho personal de la presente institución, tal como lo afirman Vargas y Flores (2019), que los planes de acción de mejora permiten a las organizaciones mitigar las problemáticas que interfieren en la gestión administrativa y operativa, por lo cual en la tabla 7 se muestra el plan de acción de mejora:

Tabla 10. Plan de acción del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte

PLAN DE MEJORA						
Descripción del problema	Objetivos	Estrategias	Tareas/actividades	Recursos	Plazo	Indicadores y verificadores
El trabajo no se adhiere a los mejores estándares organizacionales y a todos los plazos relacionados con el trabajo	Diseñar las actividades laborales en función de los estándares organizacionales que se puedan cumplir en el plazo estipulado	Reestructuración de las actividades laborales acotando las coberturas de principios y derechos que prioriza el Ministerio de Educación	Elaborar un diagnóstico situacional para identificar las áreas críticas que necesitan una solución inmediata Creación de una matriz de priorización de problemáticas de acuerdo a los datos obtenidos	Humanos Tecnológicos Económicos Materiales	Semestralmente	Directora y jefe de talento humano del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte
No se Asumen las responsabilidades en su totalidad para alcanzar metas y objetivos organizacionales	Realizar seminarios, talleres con enfoques organizacionales por cada área o departamento Realizar periódicamente reuniones de planificación e integración laboral	Planificación de talleres/seminarios a los funcionarios públicos con temas relacionados al desempeño laboral y que fortalezcan el sentido de pertinencia y el sistema organizacional dentro del área de trabajo	Seleccionar los funcionarios con menor desempeño laboral y brindar asesoría y capacitaciones motivacionales Crear foros de trabajos con los funcionarios de manera grupal y colectiva	Humanos Tecnológicos Materiales	Semestralmente	Directora y jefe de talento humano del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte
Deficiente ejecución del trabajo realizado con precisión y calidad	Fomentar a los servidores del distrito la autoformación de adquirir nuevas habilidades y conocimientos operacionales	Comunicación a los servidores del distrito de educación sobre los programas de formación establecidos en el Plan Nacional de Formación de los servidores	Realización de charlas y reuniones semestrales para socializar a los funcionarios acerca de los cursos de capacitación y motivación a seguir preparándose	Humanos Tecnológicos Materiales	Semestralmente	Directora del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte

		públicos con relación a lo emitido por la LOSEP	Seguimiento y control de las capacitaciones realizadas por el los servidores de la institución			
Equipos tecnológicos obsoletos y desactualizados	Contar con equipos tecnológicos de última generación, para evitar colapsos en el sistema para así atender eficientemente a los usuarios	Solicitud de nuevos equipos tecnológicos al Ministerio de Educación Capacitación a los servidores del uso, mantenimiento y cuidado adecuado de los nuevos equipos	Inventariar los equipos tecnológicos con los que dispone el distrito y la correspondiente depreciación periódicamente Inventariar y clasificar los equipos tecnológicos de acuerdo al estado en el que se encuentran (buen estado/mal estado)	Humanos Tecnológicos Materiales Económicos	Anualmente	Personal de tecnología del distrito de educación
Distribución inapropiada de las cargas de trabajo de las competencias que necesitan los funcionarios	Establecer las cargas laborales acorde a las competencias, actitudes y destrezas de los funcionarios	Selección del personal de acuerdo a las necesidades institucional y competencias laborales	Realizar entrevistas de trabajos para determinar el perfil competitivo de los funcionarios Realizar sorteos o concursos de méritos de oposición para el reclutamiento del personal	Humanos Materiales	Anualmente	Directora y jefe de talento humano del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte
Bajos niveles de experiencia y conocimientos técnicos requeridos en el trabajo	Fomentar un plan de capacitaciones de acuerdo lo estipulado por la LOSEP	Capacitación al personal de manera semestral para que adquirieran nuevos conocimientos y experiencia laboral	Capacitar al personal administrativo y operativo con conocimientos sobre tendencias organizacionales.	Humanos Tecnológicos Materiales	Semestralmente	Directora y jefe de talento humano del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte

4.3.2. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN CON LOS INVOLUCRADOS

Previamente a la realización del plan de acción de mejoras para el Distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, se desarrolló la correspondiente sociabilización con los involucrados en la investigación, en donde se pusieron en manifiesto todas las debilidades que inciden en el desempeño laboral y a su vez en el cumplimiento óptimo de los estándares de gestión, las cuales fueron tomadas en cuenta para la definición de estrategias que respondan con aportes positivos y favorables. De tal manera, los actores, expresaron la importancia y utilidad de la propuesta de mejora, la cual se enfoca en el mejoramiento de la gestión administrativa del objeto de estudio, y a su vez la importancia del seguimiento paulatino en la planificación institucional y actividades de cada uno de los funcionarios, para que de esta manera se logre cumplir satisfactoriamente los objetivos institucionales.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Mediante la identificación de las funciones que cumplen los servidores públicos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, se pudo determinar a través del diagnóstico, que dicho distrito está conformado por siete circuitos en los cuales 4 son pertenecientes al cantón Tosagua y 3 al cantón Rocafuerte, además que dicha institución se compone en nueve unidades, las cuales, cada una de ellas dispone de responsabilidades y se encuentran delineadas en el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de educación. Por otra parte, cuenta con una coordinación funcional para la ejecución de las actividades, y de esta manera evitar la repetitividad de las actividades.

A través de la evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos del Distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, se pudo constatar, que el desempeño laboral se encuentra en condiciones satisfactorias, ya que todos los funcionarios cumplen con sus tareas asignadas, pero sin embargo, estas actividades demandan de mayor esfuerzos por parte de los mismos, ya que existe deficiente personal, por lo que implica que varios de los funcionarios tengan que hacer trabajos extras de los ya asignado en cada una de sus áreas laborales y en ciertas ocasiones estas tareas no se culminen a tiempo, lo que genera insuficiencia laboral.

En relación a los resultados obtenidos, se diseñó un plan de acciones de mejora que se enfoca en estrategias tales como; reestructuración de las actividades laborales acotando las coberturas de principios y derechos que prioriza el Ministerio de Educación y la planificación de talleres/seminarios a los funcionarios públicos con temas relacionados al desempeño laboral y que fortalezcan el sentido de pertinencia y el sistema organizacional dentro del área de trabajo, para corregir y mitigar los problemas de mayor relevancia identificados, tales como, limitado personal, equipos tecnológicos obsoletos,

bajos niveles de experiencia laboral y tiempo limitado para culminar las tareas asignadas.

RECOMENDACIONES

A los diferentes circuitos que integran el distrito de educación, ya que es importante que dichas instituciones conciban el estricto cumplimiento de las normas legales establecidas por el Estado ecuatoriano, para lograr sobrellevar los aspectos negativos ocasionados por la inadecuada toma de decisiones por parte de los directivos institucionales, priorizando estrategias que respondan a dichas necesidades educativas y de gestión de los usuarios (estudiantes, padres de familia, administrativo, personal docente), por lo tanto, para que todos los servidores públicos puedan ejecutar sus actividades profesionales de manera idónea y responsable, debe haber inducción entorno al clima laboral, como una alternativa viable para realizar un adecuado desempeño laboral.

Es importante que todas las instituciones públicas conciban el estricto cumplimiento de las normas legales establecidas por el Estado ecuatoriano con relación a la emergencia sanitaria del COVID-19 que aún está presente en los actuales momentos, por tanto, para que todos los servidores públicos puedan desarrollar sus funciones profesionales de manera idónea y responsable debe existir inducción entorno al Teletrabajo, como una alternativa viable y legalmente aceptada en medio de crisis y conmoción social.

Realizar evaluaciones del desempeño laboral periódicamente a los servidores públicos del distrito de educación, para evidenciar las debilidades y de esta manera fortalecer las mismas para que así puedan realizar sus actividades programadas de manera eficiente y con entusiasmo, en los tiempos acordados, al fin de evitar retrasos e incumplimientos de las actividades, y de esta manera, no generen inconformidades en la comunidad educativa por las deficiencias administrativas.

Ejecutar un plan de acción de mejora para cada área de los diferentes circuitos distritales, para fortalecer las debilidades respecto al desempeño laboral de los servidores públicos, a manera de plantear estrategias de mejoras, con la finalidad de mantener un desempeño laboral eficiente, además de brindar el asesoramiento adecuado a cada uno de los colaboradores, gestionando capacitaciones, motivaciones e incentivos, para que así de esta manera el personal a cargo se encuentre en un clima laboral acorde sus necesidades laborales.

BIBLIOGRAFÍA

- Álava, K. y Zambrano, J. (2017). Propuesta de Mejora a los Procesos de Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la ESPAM MFL. [Tesis de grado, ESPAM MFL]. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/698/1/TAP99.pdf>
- Alas, R. (2007). The impact of employee participation on job satisfaction during change process. *Problems and Perspectives in Management*, 5(4), 28–33. <https://bit.ly/37UeM52>
- Álvarez, B., Porraspita, D y Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147–158.
- Ayala, S. (2018). Legal And Conceptual Framework Of The Public System Of Social Services. *Barataria. Revista Castellano-Manchega De Ciencias Sociales*, 24, 225–234.
- Bailón González, C. A, y Cedeño Zambrano, R. M. (2022). Clima Organizacional Y Estrés Laboral En Trabajadores Del Distrito De Educación , Manta , Montecristi. *Revista científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*. 10, 23–39. <https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespab.0162>
- Brito, M. (2018). *Evaluación Del Servicio De Atención Al Usuario En La Dirección Municipal De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial Del Cantón Bolívar*. <http://Repositorio.Espam.Edu.Ec/Bitstream/42000/759/1/Tap116.Pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/cview/1417
- Blanca Álvarez Indacochea, D. A. (2018). EL DESEMPEÑO LABORAL: UN PROBLEMA SOCIAL DE LA CIENCIA . *Didáctica Y educación ISSN* , 1pg-6pg. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/758>

- Bravo, M., y Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal. Revista PODIUM. 131-143 <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77/76>
- Calcina, Y. (2014). El Clima Institucional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Docentes De La Facultad De Ciencias Sociales. *Comuni@Cción*, 5(1), 22–29. <Http://Www.Scielo.Org.Pe/Pdf/Comunica/V5n1/A03v5n1.Pdf>
- Calderón Angulo, R. J, Huilcapi Masacon, M. R, Praxedes América, M. D, (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de ~ desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista De Producción*. Vol. 2. Pg. 15-22. E-ISSN: 2588-1000
- Díaz, L; Torruco, U; Martínez, M y Varela, M. (2018). Entrevista recursos flexibles y dinámicos. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Eugenio Zumbana, L. (2020). *El Desempeño Laboral De Los Docentes Como Determinante De La Calidad De La Educación En Instituciones Educativas Del Sector Privado De La Ciudad De Ambato*.
- Fatriani, M. D., y Iraldes Torres, J. (2011). Desempeño Laboral Y Su Incidencia En Los Resultados Del Rendimiento De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda. *Desempeño Laboral Y Su Incidencia En Los Resultados Del Rendimiento De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda*, 16(2), 109.
- Ferrer, M. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*. Perú.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2001). Fundamentos de dirección y administración de empresas. McGraw Hill
- Godínez, M. (2018). Eficiencia y eficacia en las organizaciones de la sociedad civil área de investigación: entorno de las organizaciones. [Archivo PDF]. <https://www.researchgate.net/publication/265939912>

- Hulland, J., Baumgartner, H., y Smith, K. M. (2018). Marketing Survey Research Best Practices: Evidence And Recommendations From A Review Of Jams Articles. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 46(1), 92–108. <https://doi.org/10.1007/S11747-017-0532-Y>
- Huilcapi, M., Castro, G., y Jácome, G. (2017). Motivación las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333. <http://C:/Users/CRAI8~1/AppData/Local/Temp/Dialnet-Motivacion5889721.pdf>
- Iturralde, J. (2021). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS de la ciudad de Ambato en el año 2020. [Tesis de grado de Ingeniería en Auditoría y Contabilidad, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Jiménez, R; Jacinto, P y Omar, A. (2015). Métodos Científicos de indagación y construcción de conocimiento
- Ledesma, K. N. F & González-Díaz, R. R. (2020). Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales. *CIID Journal*, 1(1), 103-113. <https://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/48>
- Intriago, L. y Macías, C. (2021). Evaluación del Desempeño Laboral y su Incidencia en el rendimiento de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del cantón sucre. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1456>
- López, P. L., (2014). Población, muestra y muestreo. Punto cero. Vol. 9. ISSN 1815-0276
- Machuca, F. (4 de febrero de 2022). Eficiencia laboral. <https://www.crehana.com/blog/empleabilidad/eficiencia-laboral/>
- Ministerio de Trabajo. (2018). Ley Organica del Servidor Publico (LOSEP). Suplemento del Registro Oficial 906. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/10/R-0044-2016.pdf>

- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2018). Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0041. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/MDT-2018-0041.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2021). Estadísticas del trabajo. FILCO Fuente de Información Laboral En Colombia. <http://filco.mintrabajo.gov.co/FILCO/faces/estadisticas.jsf>
- Morgan, N. A., Whitley, K. A., Feng, H., y Chari, S. (2019). Research In Marketing Strategy. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 47(1), 4–29. <https://doi.org/10.1007/S11747-018-0598-1>
- Montoya, C. A. (2019). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista científica “Visión del Futuro. Vol. 11.* <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935472005>
- Nolberto, M. (2017). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco, Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas, Huánuco.]
- Olinda, K., y Mori, C. (2020). Gestión Del Talento Humano En El Desempeño Laboral, Proyecto Especial Huallaga Central Y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 684–703. https://doi.org/10.37811/CL_Rcm.V4i2.107
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). Panorama Laboral 2020. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Palmar G., R. S., y Valero U., J. M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la. Mexico.* <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Panduro Tuesta, J. C, Angulo Cárdenas, M. Chávez Santos, R. Morante Dávila, M. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto

salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencias (RGV)*. 26 (95). Vol. 629-641. <https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.12>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Labor Performance And The Stability Of Administrative Personnel Contracted In The School Of Medicine At The University Of Zulia. *Revista De Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505.

Pedraza, A. (2010). Desempeño laboral y la estabilidad del personal. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Asimismo%2C%20se%20puede%20decir%2C%20el,contexto%20sea%20id%C3%B3neo%20para%20alcanzarl

Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. pg-9. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Robles Macarena, A. (2020). *Eficiencia en equipos de trabajo*. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1254/1/TFPP%20EEYN%202020%20MGA-RMA-UNP.pdf>

Rodríguez, B. (2016). Programa de capacitación en atención al usuario para la mejora del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Cayaltí. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Escuela Académico Profesional de Administración, Chiclayo].

Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos De Investigación Científica: Una Simplificación De La Complicada Incoherente Nomenclatura Y Clasificación. *Revista Electronica De Veterinaria*, 16(1), 21–24.

Rojas, M., Jaimes, L., Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11-26. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Rodríguez Panduro, M. S., Palomino Alvarado, G. P., Aguilar Saldaña, C. M. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal.

Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar. 4(2), p.704.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108

Roja, M. Jaimes, L. Valencia, M. (2018). Efectividad, eficiencia y eficacia en equipos de trabajos. *Revista Espacios*. 39(09), 11-18.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>

Sánchez, J. (05 de diciembre de 2018). Eficiencia, definición técnica.
<https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>

Sánchez, P. (15 de enero de 2020). Métodos de investigación, qué son y cómo elegirlos. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/>

Semprun, N. (2019). Marketing En El Sector Público, Una Alternativa Para Los Servicios Provistos Por El Estado. *Revista Cies Escolme*, 10(2), 200–216.
<https://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/269>

Ticahuanca Sandoval Fernando, y Palacios, R. M. (2021). Un Acercamiento Teórico Del Desempeño Laboral. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86–98. <https://doi.org/10.17162/Riva.V8i1.1633>

Torres, L., y Díaz, J. (2016). Compromiso Organizacional actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación Gerencial*, 80-101. ISSN-e 1690-074X

Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, A., Osejos, A., y Caicedo, C. (2017). Modelo de Gestión Organizacional Para el Fortalecimiento del Desempeño Profesional en Servidores Públicos. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
<http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2017.18>

Urdaneta Quintero, O. R., y Urdaneta Quintero, M. Del V. (2013). Evaluation Of Performance And Motivation In Health Research Institute Staff. *Revista De Ciencias Sociales*, 19(4), 672–682.

Vargas, S., y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Revista de*

Investigación Bibliotecológica, (33)79, 149-176.
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia Del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral, El Servicio Al Cliente: Corporación De Telecomunicaciones Del Cantón La Libertad. *Universidad Y Sociedad*, 10(1), 180–186.
Http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2218-36202018000100180

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de entrevista

La presente entrevista se realiza como parte del proceso de recopilación de información para la tesis: **Evaluación de la eficiencia en el desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, periodo 2021-2022**, Por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

Objetivo:

Evaluar la eficiencia del desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte durante el periodo 2021-2022 para la propuesta de mejora.

Entrevista dirigida al jefe de talento humano y al director del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte

Tipo de contratación:	Planta:	Interino:	Fecha:
Antigüedad	Años:		
Puesto:			
Sexo:	Femenino:	Masculino:	

- 1) ¿Está a gusto con el trabajo que realizan los servidores públicos administrativos en el distrito de educación? Totalmente de acuerdo___ De acuerdo___ En desacuerdo___ Totalmente en desacuerdo___
- 2) ¿Cree que el clima laboral influye en el desempeño de los servidores en su trabajo? Totalmente de acuerdo___ De acuerdo___ En desacuerdo___ Totalmente en desacuerdo___
- 3) ¿Existe burocracia en el distrito de educación? Totalmente de acuerdo___ De acuerdo___ En desacuerdo___ Totalmente en desacuerdo___
- 4) ¿El distrito, le ofrece la oportunidad de aprovechar las cualidades, y crecer a nivel personal y profesional a los servidores públicos? Totalmente de acuerdo___ De acuerdo___ En desacuerdo___ Totalmente en desacuerdo___
- 5) ¿Cree Usted que sus opiniones, propuestas o ideas son tomadas en cuenta? Totalmente de acuerdo___ De acuerdo___ En desacuerdo___ Totalmente en desacuerdo___
- 6) ¿Cree Usted que tiene autonomía para desempeñar su trabajo y que puede tomar ciertos riesgos o decisiones? Totalmente de acuerdo___ De acuerdo___ En desacuerdo___ Totalmente en desacuerdo___
- 7) ¿El personal se siente motivado con su trabajo? Totalmente de acuerdo___ De acuerdo___ En desacuerdo___ Totalmente en desacuerdo___
- 8) ¿Cree que el trabajo de los servidores públicos es recompensado o reconocido en proporción al esfuerzo realiza? Totalmente de acuerdo___ De acuerdo___ En desacuerdo___ Totalmente en desacuerdo___
- 9) ¿Considera que la estructura orgánica, las metas y procedimientos están claramente definidos? Totalmente de acuerdo___ De acuerdo___ En desacuerdo___ Totalmente en desacuerdo___

- 10) ¿Cree que todo el personal conoce lo que tiene que realizar en su trabajo? Totalmente de acuerdo ____
De acuerdo ____ En desacuerdo ____ Totalmente en desacuerdo ____
- 11) ¿Qué le molesta y qué se debería cambiar para obtener un mejor clima laboral?
- 12) Las políticas son emitidas por el nivel jerárquico superior, ¿Cuál es su opinión sobre estas directrices, lineamientos o procedimientos?

Anexo 2. Cuestionario de Encuesta

La presente encuesta se realiza como parte del proceso de recopilación de información para la tesis: **Evaluación de la eficiencia en el desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, periodo 2021-2022**. Por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

Objetivo:

Evaluar la eficiencia del desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte durante el periodo 2021-2022 para la propuesta de mejora.

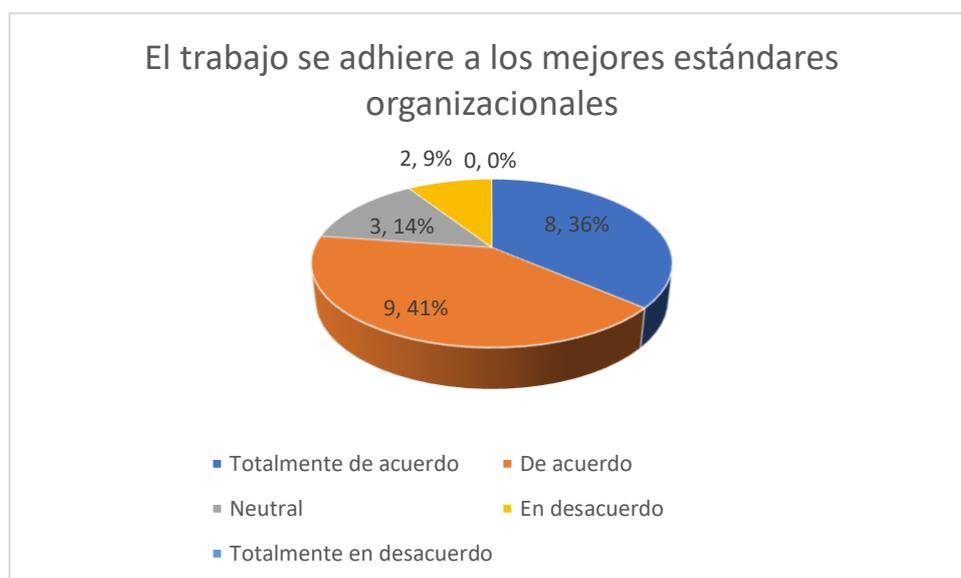
Encuesta dirigida a los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte

Tipo de contratación:		Departamento:	Interino:	Fecha:		
Antigüedad		Años:				
Puesto:						
Sexo:		Femenino:	Masculino:			
No	Desempeño					
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	El trabajo se adhiere a los mejores estándares organizacionales					
	El trabajo siempre lo termina a tiempo					
	Termina todo el trabajo asignado.					
	Se adhiere a todos los plazos relacionados con el trabajo					
	Eficiencia Laboral	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Evita cometer errores en el trabajo que realiza					
	Desempeña un trabajo de alta calidad					
	Ayuda a los miembros del equipo a mejorar su calidad de trabajo					
	Es responsable con los compromisos adquiridos					

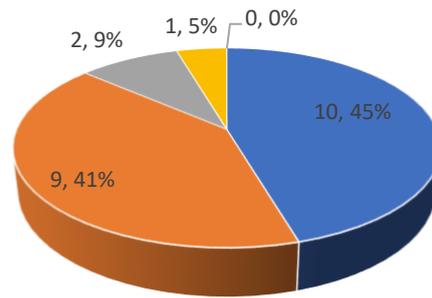
	Asume su responsabilidad para alcanzar metas y objetivos					
	Trata a los usuarios con respeto, justicia e integridad					
	Es receptivo a las sugerencias para mejorar la productividad del equipo					
Calidad y productividad						
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Ejecuta con precisión y calidad del trabajo realizado					
	Mantiene la organización del trabajo en tiempo y forma					
	El cuidado de herramientas y equipo infliere en el desempeño y rendimiento laboral					
Conocimiento						
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Cuenta con el nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido					
	Conoce a cabalidad los métodos y procedimientos a ejecutar					
	Puedes desempeñarte con poca o ninguna ayuda					
	Dispone con la capacidad de enseñar/entrenar a otros					
	Desde su punto de vista. ¿cuál es su mayor fortaleza?					
	Desde su punto de vista ¿cuál es su mayor debilidad?					
	Desde tu perspectiva, ¿cuáles son las áreas que necesitan mejorar?					

Anexo 3. Resultados de la encuesta sobre la evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte

Anexo 3-A. Evaluación del desempeño

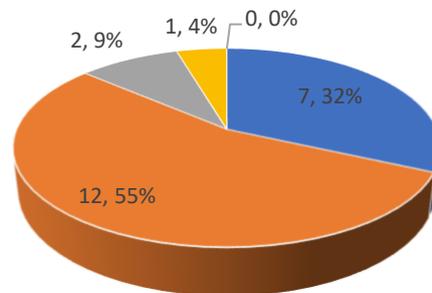


El trabajo siempre lo termina a tiempo



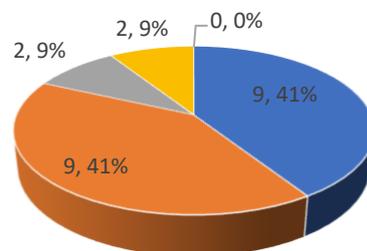
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Termina todo el trabajo asignado.



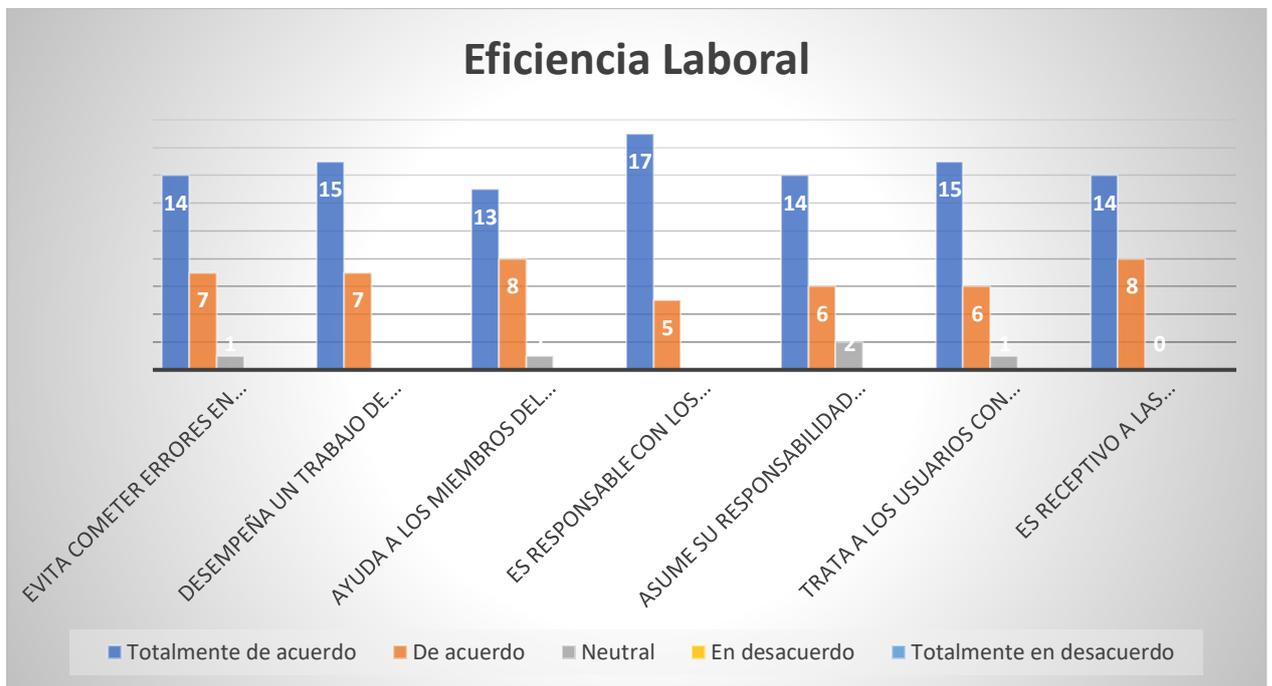
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Se adhiere a todos los plazos relacionados con el trabajo

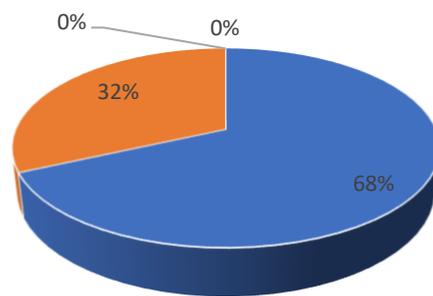


- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 3-B. Evaluación de la eficiencia laboral

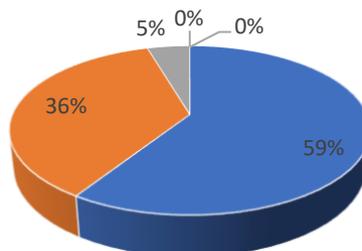


Desempeña un trabajo de alta calidad



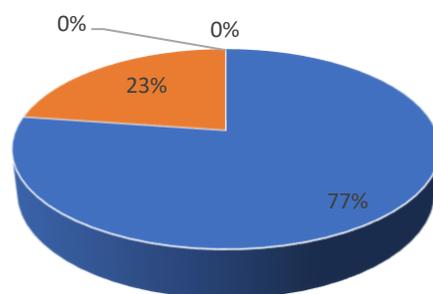
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Ayuda a los miembros del equipo a mejorar su calidad de trabajo



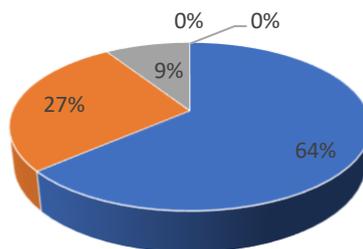
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Es responsable con los compromisos adquiridos



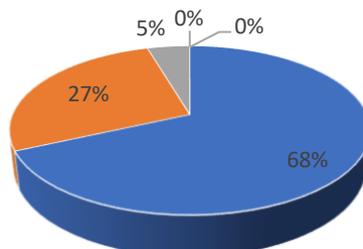
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Asume su responsabilidad para alcanzar metas y objetivos



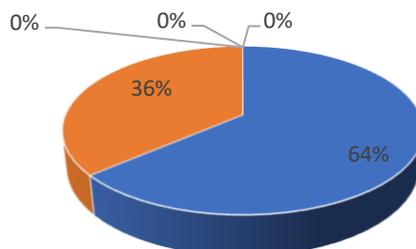
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Trata a los usuarios con respeto, justicia e integridad



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

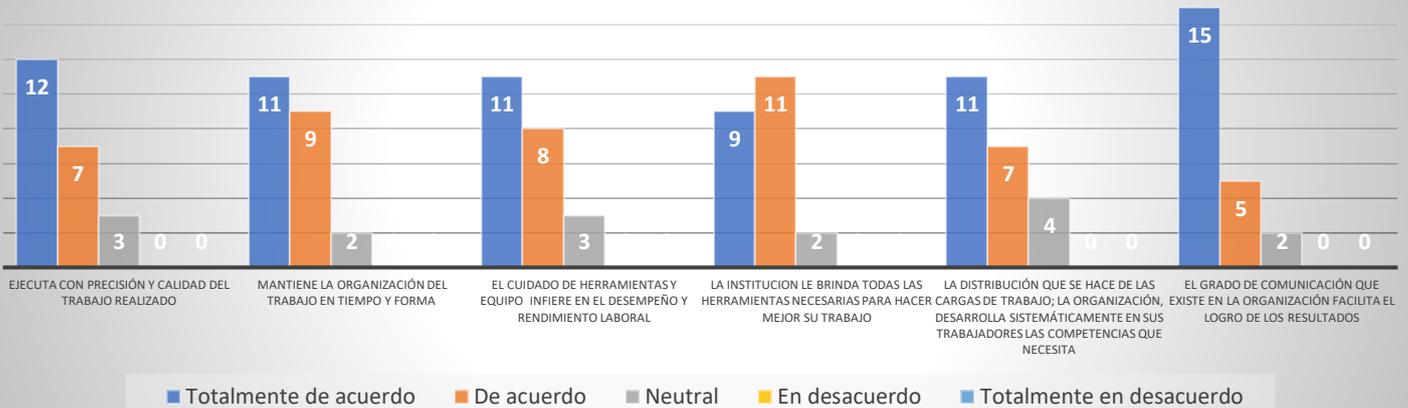
Es receptivo a las sugerencias para mejorar la productividad del equipo



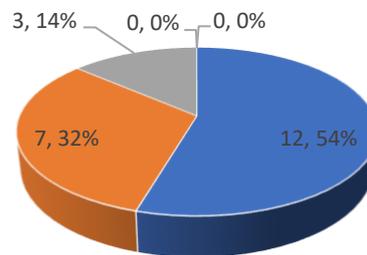
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

anexo 3-C. Evaluación de la calidad y productividad

Calidad y Productividad

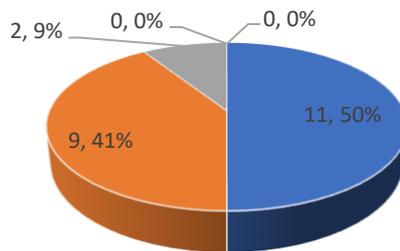


Ejecuta con precisión y calidad del trabajo realizado



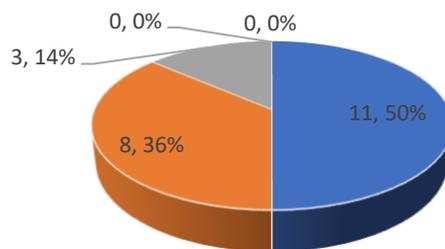
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mantiene la organización del trabajo en tiempo y forma



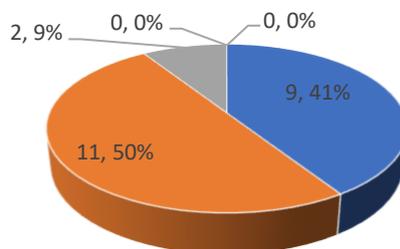
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El cuidado de herramientas y equipo influye en el desempeño y rendimiento laboral



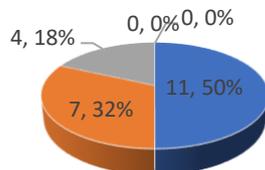
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

la institución le brinda todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo



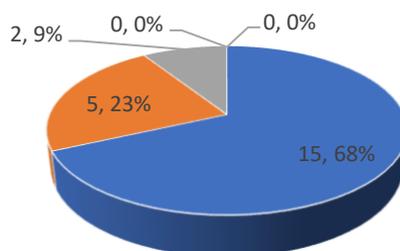
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

la distribución que se hace de las cargas de trabajo; la organización, desarrolla sistemáticamente en sus trabajadores las competencias que necesita



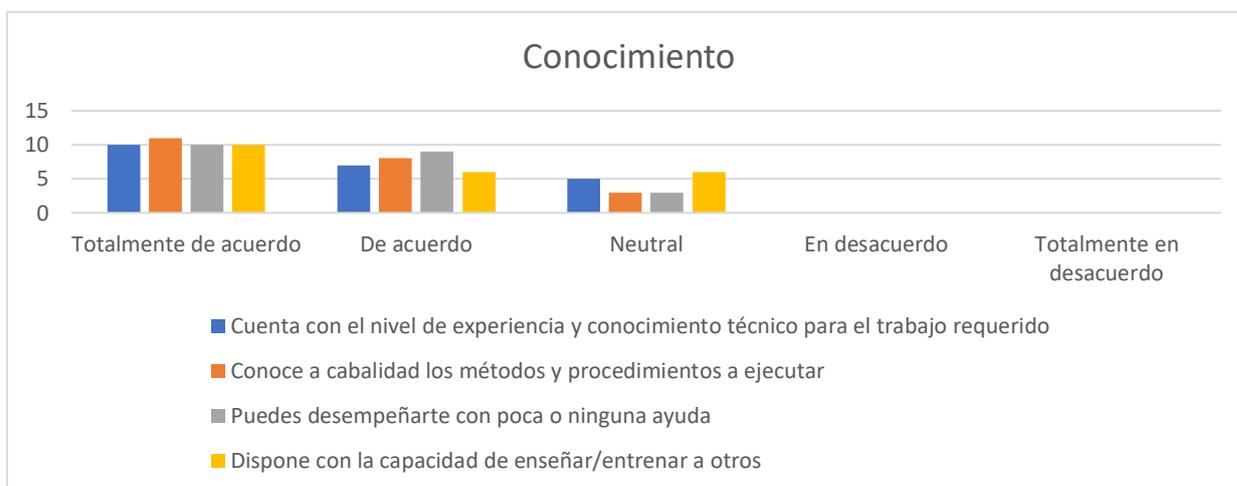
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El grado de comunicación que existe en la organización facilita el logro de los resultados

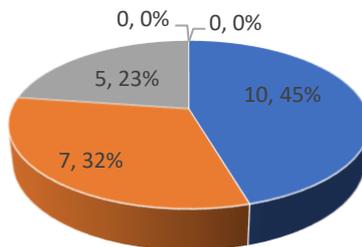


- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 3-D. Evaluación del conocimiento

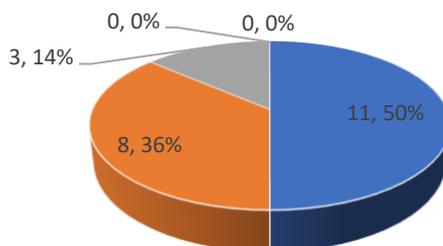


Cuenta con el nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido



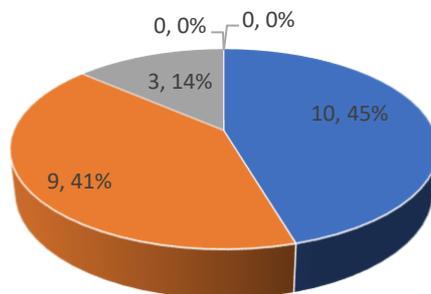
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Conoce a cabalidad los métodos y procedimientos a ejecutar



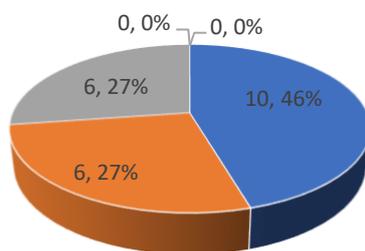
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Puedes desempeñarte con poca o ninguna ayuda



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dispone con la capacidad de enseñar/entrenar a otros



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo