



**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 DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA DEL IESS DEL CANTÓN CHONE PERIODO
2021-2022**

AUTORES:

**CÉSAR ALBERTO PERALTA ESPINOZA
MARCIA NICOLLE VERA PATIÑO**

TUTORA:

ING. MARYS IRIARTE VERA, Mg.

CALCETA, JULIO DE 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo César Alberto Peralta Espinoza con cédula de ciudadanía 131047721-9, y Marcia Nicolle Vera Patiño con cédula 135018175-4, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL IESS DEL CANTÓN CHONE 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, concedemos 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 autores sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



CÉSAR ALBERTO PERALTA ESPINOZA

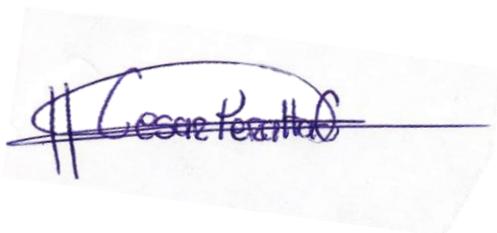
CC: 131047721-9

MARCIA NICOLLE VERA PATIÑO

CC:135018175-4

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

César Alberto Peralta Espinoza con cédula de ciudadanía 131047721-9, y Marcia Nicolle Vera Patiño con cédula de ciudadanía 135018175-4, 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 DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL IESS DEL CANTÓN CHONE PERIODO 2021-2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



CÉSAR ALBERTO PERALTA ESPINOZA

CC: 131047721-9

MARCIA NICOLLE VERA PATIÑO

CC:135018175-4

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Marys Iriarte Vera, Mg. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL IESS DEL CANTÓN CHONE PERIODO 2021-2022**, que ha sido desarrollado por César Alberto Peralta Espinoza y Marcia Nicolle Vera Patiño, 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

TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL IESS DEL CANTÓN CHONE PERIODO 2021-2022**, que ha sido desarrollado por César Alberto Peralta Espinoza y Marcia Nicolle Vera Patiño, 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

LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG.

CC.130869496-5

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. BYRON RODRIGUEZ LOOR, MG.

CC. 131357256-0

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. MILDRED HERNÁNDEZ RIVADENEIRA

CC. 130460573-4

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por otorgarme la oportunidad de formarme como un profesional más, por llenarme de principios y valores morales y éticos.

A Dios por brindarme las capacidades físicas y mentales para así cumplir mis metas propuestas. A mis docentes quienes a lo largo del camino me han brindado los conocimientos necesarios y oportunos para lograr desempeñarme en la vida profesional.

A mis compañeros de clases con quienes he compartido toda esta travesía que sin lugar a duda será por siempre una de las mejores experiencias.

CÉSAR ALBERTO PERALTA ESPINOZA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por abrirme sus puertas y forjar en mi un profesional ético y transparente.

A Dios por ser mi guía y acompañarme en cada paso que doy, por prestarme salud y darme la sabiduría necesaria para afrontar cada obstáculo que se me presentó lo largo de estos años de formación.

A mis docentes quienes a través de sus enseñanzas han plasmado en mis esas ganas de aprender y superarme día a día, pues han sido el factor principal en mi desarrollo académico.

A mis compañeros de clases quienes con el tiempo se convirtieron en amigos, con quienes he compartido experiencias muy gratas tanto en el ámbito académico y en el diario vivir.

A mis familiares por ser ese apoyo incondicional y por ser mi motivo principal para superarme, así mismo a todas las personas que formaron parte de este logro obtenido.

MARCIA NICOLLE VERA PATIÑO

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y la oportunidad de haber llegado a este momento tan importante en mi vida.

A mis padres Ricardo Peralta y Rosalba Espinoza por ser ese pilar indispensable y esa ayuda necesaria en mi vida, por sus consejos, por sus enseñanzas y sobre todo por todo ese amor que me han brindado desde siempre.

A mis hermanos David y Cecilia quienes me han acompañado en mi vida, ya que sin lugar a duda han sido parte de mi inspiración y mi fuerza para luchar por mis sueños.

A mis sobrinos quienes son parte de mi vida, que son esas ganas de seguir aprendiendo y seguir superándome.

A mi novia Nicolle Vera quien ha sido mi amiga y compañera, por ser parte de este logro y por apoyarme en todo momento.

CÉSAR ALBERTO PERALTA ESPINOZA

DEDICATORIA

A mis padres Yurgan Vera y Katerine Patiño por todo el esfuerzo que han hecho por apoyarme y ayudarme a salir adelante cuando más lo he necesitado, por ser esa fuerza y ese deseo de seguir superándome y lograr mis anhelos más soñados.

A mis abuelitos Marcelina Macías y Silverio Patiño por haber estado presente en cada una de mis etapas a lo largo de mi vida, por ser ese apoyo incondicional en cada paso que doy y por siempre confiar en mí, de manera muy especial le dedico mis logros a ellos, pues estoy segura que sin ellos nada de esto sería posible.

A mis hermanos por siempre estar conmigo disfrutando cada logro, por quienes busco superarme día a día, y así poder servirles de ejemplo y ayudarlos siempre.

A mi familia por demostrarme el cariño que me tienen, por creer en mí, por los consejos y por sobre todo el apoyo que sin lugar a duda me ha servido de impulso y me ha llenado de constancia para cumplir con los objetivos propuestos.

A mi novio y compañero de tesis César Peralta quien ha sido de gran ayuda para poder concluir con este proceso y por ser parte de esta etapa de vida estudiantil, por la paciencia, la compañía, y por el cariño que me ha brindado.

MARCIA NICOLLE VERA PATIÑO

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
DEDICATORIA.....	ix
CONTENIDO GENERAL	x
CONTENIDO DE FIGURAS, TABLA S Y GRÁFICOS.....	xii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
CONTENIDO DE TABLAS	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.4. IDEA A DEFENDER.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. HILO CONDUCTOR.....	7
2.2. PRODUCTIVIDAD.....	8
2.2.1. DEFINICIÓN.....	8
2.2.2. PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO.....	9
2.2.3. CAUSAS DE LA BAJA PRODUCTIVIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA	9
2.2.4. CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD.....	10

2.2.5.	INDICADORES CLAVES PARA GERENCIAR LA PRODUCTIVIDAD DE UN DEPARTAMENTO.....	11
2.2.6.	PRODUCTIVIDAD LABORAL.....	11
2.2.7.	MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.....	12
2.3.	EVALUACIÓN.....	13
2.3.1.	DEFINICIÓN.....	13
2.3.2.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	14
2.3.3.	OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	15
2.3.4.	ELEMENTOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	16
2.3.5.	MODELOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	18
2.3.6.	INDICADORES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	19
2.3.7.	ESCALA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	20
2.4.	SERVIDORES PÚBLICOS.....	21
2.4.1.	IMPORTANCIA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	22
2.4.2.	DEBERES Y DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	23
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....		26
3.1.	UBICACIÓN.....	26
3.2.	DURACIÓN.....	26
3.3.	MÉTODOS.....	27
3.3.1.	MÉTODO INDUCTIVO/DEDUCTIVO.....	27
3.3.2.	MÉTODO ANALÍTICO/SINTÉTICO.....	28
3.4.	TÉCNICAS.....	28
3.4.1.	ENTREVISTA.....	28
3.4.2.	ENCUESTA.....	29
3.4.3.	TÉCNICA ALPHA DE CRONBACH.....	29
3.5.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.5.1.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	30
3.5.2.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	30
3.5.3.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	31
3.6.	POBLACIÓN.....	31
3.7.	MUESTRA.....	32
3.8.	VARIABLES.....	32
3.9.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	32

3.9.1.	SPSS.....	32
3.9.2.	ESCALA DE LIKERT.....	33
3.9.3.	ESCALA DE VALIDACIÓN.....	33
3.10.	PROCEDIMIENTOS.....	34
3.10.1.	ETAPA I.....	34
3.10.2.	ETAPA II.....	35
3.10.3.	ETAPA III.....	36
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		38
4.1.	ETAPA I.....	38
4.2.	ETAPA II.....	39
4.3.	ETAPA III.....	54
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		58
5.1.	CONCLUSIONES.....	58
5.2.	RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....		60
ANEXOS.....		69
ANEXO # 1 ENTREVISTA A LA JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL IESS DE CHONE.....		70
ANEXO # 2 ENCUESTA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÀREA ADMINISTRATIVA DEL IESS DE CHONE.....		72
ANEXO # 3. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA.....		74
ANEXO # 4 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....		75

CONTENIDO DE FIGURAS, TABLAS Y GRÁFICOS

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1.	Hilo conductor de la evaluación de desempeño laboral en la productividad.....	7
Figura 3.2.	Ubicación satelital "IESS CHONE".....	26

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 2.1.	Elementos de evaluación del desempeño.....	17
------------	--	----

Tabla 4.2. Volumen adecuado de trabajo.....	41
Tabla 4.3. Cumplimiento de tareas.....	41
Tabla 4.4. Entrega de trabajo a tiempo.....	42
Tabla 4.5. Errores en el trabajo.....	42
Tabla 4.6. Uso de recursos.....	43
Tabla 4.7. Supervisión.....	44
Tabla 4.8. Profesionalismo en el trabajo.....	44
Tabla 4.9. Trato en el trabajo.....	45
Tabla 4.10. Cortesía con los compañeros.....	46
Tabla 4.11. Orientación a los compañeros.....	47
Tabla 4.12. Conflictos en el trabajo.....	47
Tabla 4.13. Aportación con nuevas ideas.....	48
Tabla 4.14. Asequible al cambio.....	49
Tabla 4.15. Anticipación a las dificultades.....	49
Tabla 4.16. Capacidad para resolver problemas.....	50
Tabla 4.17. Aptitud en el equipo.....	51
Tabla 4.18. Identificación de objetivos.....	51
Tabla 4.19. Planificación en las actividades.....	52
Tabla 4.20. Uso de indicadores.....	53
Tabla 4.21. Metas alcanzadas.....	53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone para el mejoramiento de la productividad en el servicio, periodo 2021-2022, la cual inició aplicando los diversos tipos de investigación, en este caso la de campo que permitió acudir al lugar de estudio para aplicar las técnicas, el método bibliográfico el cual ayudó a familiarizar a los investigadores con el tema de estudio, por otro parte se aplicaron dos técnicas que ayudaron a analizar el modelo de evaluación de desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos, entre ellas la entrevista y la encuesta se las aplicaron para diagnosticar el desempeño laboral, estas fueron elaborados mediante preguntas, por ende se utilizó la escala de Likert también y el SPSS las mismas que permitieron conocer las falencias más relevantes como son la falta de la falta del control administrativo, a la poca facilidad en los trabajadores para realizar sus actividades laborales, escasa supervisión a los colaboradores de los trabajos realizados, poca motivación hacia los trabajadores ante el cambio y por último que no cuentan con planes emergentes ante cualquier inconveniente por lo que se concluye que gracias al estudio realizado se logró dar solución a dichos inconvenientes proponiendo un plan de mejora con el fin de aportar al crecimiento y desarrollo de la institución.

PALABRAS CLAVE

Desempeño laboral, Productividad, Mejorar, Servicios, Evaluación.

ABSTRACT

The main objective of this research was to evaluate the work performance of public servants in the administrative area of the Ecuadorian Institute of Social Security in Chone canton for the improvement of productivity in the service, period 2021-2022, which began by applying the various types of research, in this case the field that allowed to go to the place of study to apply the techniques, the bibliographic method which helped to familiarize the researchers with the subject of study, on the other hand two techniques were applied that helped to analyze the model job performance evaluation in the productivity of public servants, among them the interview and the survey were applied to diagnose job performance, these were elaborated through questions, therefore the Likert scale was also used and the SPSS which allowed to know the most relevant shortcomings such as the lack of administrative control, the lack of ease in the workers to carry out their work activities, little supervision of the collaborators of the work carried out, little motivation towards the workers in the face of change and therefore, they do not have emerging plans for any inconvenience, so it is concluded that thanks to the study carried out, it was possible to solve these inconveniences by proposing an improvement plan in order to contribute to the growth and development of the institution.

KEYWORDS

Work performance, Productivity, Improvement, Services, Evaluation.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial las normativas empresariales están constantemente cambiando debido a las exigencias del mercado de bienes y servicios, si bien es cierto, nuevos retos son los que han hecho a las organizaciones permanecer secuencialmente en cambios, así como optimizar el recurso humano, cabe indicar que actualmente las organizaciones han visto la necesidad de enfocarse en la productividad del personal, Matabanchoy et al. (2018) manifestaron que: “Por ello han implementado herramientas de evaluación del desempeño laboral que les permita conocer la productividad de los empleados” (p.176), al momento de ejecutar sus actividades y por ende al momento de brindar el servicio a la colectividad.

En Latinoamérica, Rodríguez y Ordaz (2021) explicaron que: “La evaluación de desempeño laboral fue tomando fuerza en el gobierno mexicano, haciendo que las organizaciones tomen una cultura de transparencia en la gestión de las mismas, y por ende brindar a la ciudadanía servicios de calidad” (p. 1). Sin embargo, Nolasco (2020) mencionó que: “A pesar de la importancia que tiene el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, expresados en la medición de resultados y desempeño laboral, no todas las instituciones han tomado a los mecanismos de evaluación del desempeño” dejando a un lado el cumplimiento de las políticas institucionales, lo que les ha perjudicado en la gestión organizacional.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 284 literal 6, determina que: “Se debe Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales”. Si bien es cierto, la gran parte de las organizaciones en el Ecuador han apostado por una mejor productividad de sus empleados, se han encontrado con diversas falencias en la productividad del personal, esto debido a que no han aplicado herramientas eficientes que les permita saber sobre si están cumpliendo con la meta de trabajo, cantidad de tareas

realizadas y por último los hábitos, ajustados al perfil y la personalidad de cada trabajador.

En un estudio realizado por Grijalva et al. (2019) sustentaron que: “El desempeño laboral como vector ocupacional” (p. 23). En esta se empleó un método de investigación para identificar lo que tiene mayor relevancia dentro de la organización en cuanto al desempeño laboral, obtuvieron como resultados que los elementos con mayor énfasis relacionados al desempeño laboral son los asociados a la actitud, la personalidad y el aprendizaje, por su parte, en donde se encontró que lo que afecta al desenvolvimiento de los mismos es el individualismo que es lo que incurre directamente al clima organizacional y la satisfacción laboral donde está implicada la remuneración.

En la provincia de Manabí las entidades públicas evalúan permanentemente a sus trabajadores con la finalidad de obtener resultados idóneos que les permita mejorar su productividad, sin embargo, no todas las organizaciones lo aplican por lo que se han visto afectadas en el crecimiento organizacional, Cieza et al. (2021) mencionaron que: “Estos problemas se generan por inadecuada evaluación por parte de los jefes inmediatos de cada departamento” (p. 274), así mismo por no utilizar indicadores de evaluación, y poca claridad de los resultados obtenidos lo que genera preocupación de una u otra forma en los trabajadores de dichas instituciones

Citando un trabajo doctoral realizado por Castro et al. (2018) “Se conoció que las valoraciones sobre la evaluación de desempeño en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) arrojaron que existía falencias en el desempeño de la mayoría de los GADM de la provincia” (p. 2). Por otra parte, se constató también que los directores y jefes departamentales no se encontraban capacitados para cumplir las exigencias de los ciudadanos, debido a que los servicios que se ofrecían no eran de alta calidad generando quejas por el servicio recibido.

Desde esta perspectiva, es importante mencionar que un buen desempeño laboral hace que un usuario o cliente se sienta satisfecho al momento de recibir un servicio, Guartán et al. (2019) explicaron que: “La evaluación de desempeño es el factor importante de capacidad para resolución de conflictos, cuando un cliente presenta quejas sobre una mala atención” (p. 19).

Desde este punto de vista, Rivero (2019), indicó que: “Los procedimientos de evaluación del desempeño han ido quedando obsoletos a medida que la sociedad avanza, por considerar que tal y como se conocen son anticuados e inadecuados” (p. 1). Los mismos que hacen generar conflictos en los trabajadores y sobre todo que no brindan resultados que les permita tener satisfecho a los clientes internos y externos, se suma a esto el decrecimiento de la organización en el mercado de servicios.

En el cantón Chone se encuentra el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el cual ha brindado a sus afiliados las prestaciones y beneficios en caso de emergencias o riesgos en el trabajo, según J. Zambrano (comunicación personal, de marzo de 2022) actualmente el IESS cuenta con un gran número de personas que laboran en ella y que cada cierto tiempo pasan por un proceso de evaluación de desempeño laboral, sin embargo, la inadecuada herramienta de evaluación ha generado resultados no confiables, los mismos que no han permitido mejorar la productividad de sus trabajadores.

Con lo mencionado anteriormente, para conocer la realidad del objeto de estudio los investigadores abordan la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa del IESS del cantón Chone - periodo 2021-2022?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio se realizará con el fin de evaluar el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IESS del cantón Chone-periodo 2021-2022 para el mejoramiento de la productividad, si bien es cierto el talento humano es el recurso más importante de toda organización debido a esto es que él se encarga de realizar todas las actividades y por ende de alcanzar los objetivos planteados.

Bohórquez et al. (2020) explicaron que: “El desempeño laboral se refiere al rendimiento o productividad que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas”, por ello es importante que las organizaciones evalúen a los trabajadores para conocer el desenvolvimiento del talento humano, medir el grado de eficacia y eficiencia en la tareas encomendadas por la institución, capacitación al personal en las diferentes áreas, haciendo que la organización mejore sus servicios y por ende crezca en el mercado.

Legalmente se sustenta en la Norma Técnica de Calificación de Servicios y Evaluación de Desempeño (2015) en su artículo 3 del Subsistema de Evaluación del Desempeño que:

La evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas programada y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan.

Es por ello que las Instituciones públicas deben estar en constantes evaluaciones al talento humano, ya que este permite aplicar estrategias enfocadas a brindar solución a diversos problemas que cuenta la organización, una buena capacitación, herramientas confiables y seguras para la evaluación de desempeño, funciones

idóneas son las que permiten lograr una mejor productividad en las actividades y, por ende, dar cumplimiento a los objetivos organizacionales.

Socialmente se sustenta que el Instituto de Seguridad Social mediante la evaluación de desempeño laboral mejorará la productividad de los trabajadores, se suma a esto la implementación del plan estratégico de mejoras el cual ayudará a brindar un mejor servicio a la colectividad, Cedeño y Saltos (2020) manifestaron que: “Mediante la valoración del rendimiento en las organizaciones se logra tener mejores servicios, efectivos, seguros, eficientes”, (p 1). Los mismos que deben responder a las expectativas de los usuarios de quienes visitan este centro de salud.

Para dar mayor énfasis a lo antes expuesto, Pashanasi et al. (2021) explicó que: Existe “un mayor beneficio al evaluar constantemente al personal, ya que por medio de esto se conseguirá obtener empleados que transformen sus comportamientos” (p.1). Si bien es cierto esto enmarca nuevos paradigmas de tal manera que acepten retos de adaptación para una mejor productividad, es decir el talento humano trabajará con eficiencia y eficacia logrando con ello los objetivos propuestos de la entidad.

Por otra parte, López et al. (2021) explicaron que: “Una mayor productividad en las actividades que ejecutan los trabajadores hace que las organizaciones optimicen recurso y tiempo, debido a que las organizaciones seleccionan talento humano competente comprometido con los objetivos empresariales, es decir a más de tener un personal confiable y seguro no tendrá necesidad de generar gastos económicos en capacitaciones, y así mismo esta no tendrá que contratar más personas sino más bien seleccionar un personal de calidad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone para el mejoramiento de la productividad en el servicio, periodo 2021-2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el modelo de evaluación de desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022.
- Diagnosticar el desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022.
- Proponer acciones para el mejoramiento del desempeño laboral en la productividad en los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022.

1.4. IDEA A DEFENDER

El desempeño laboral influye en la productividad en los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. HILO CONDUCTOR

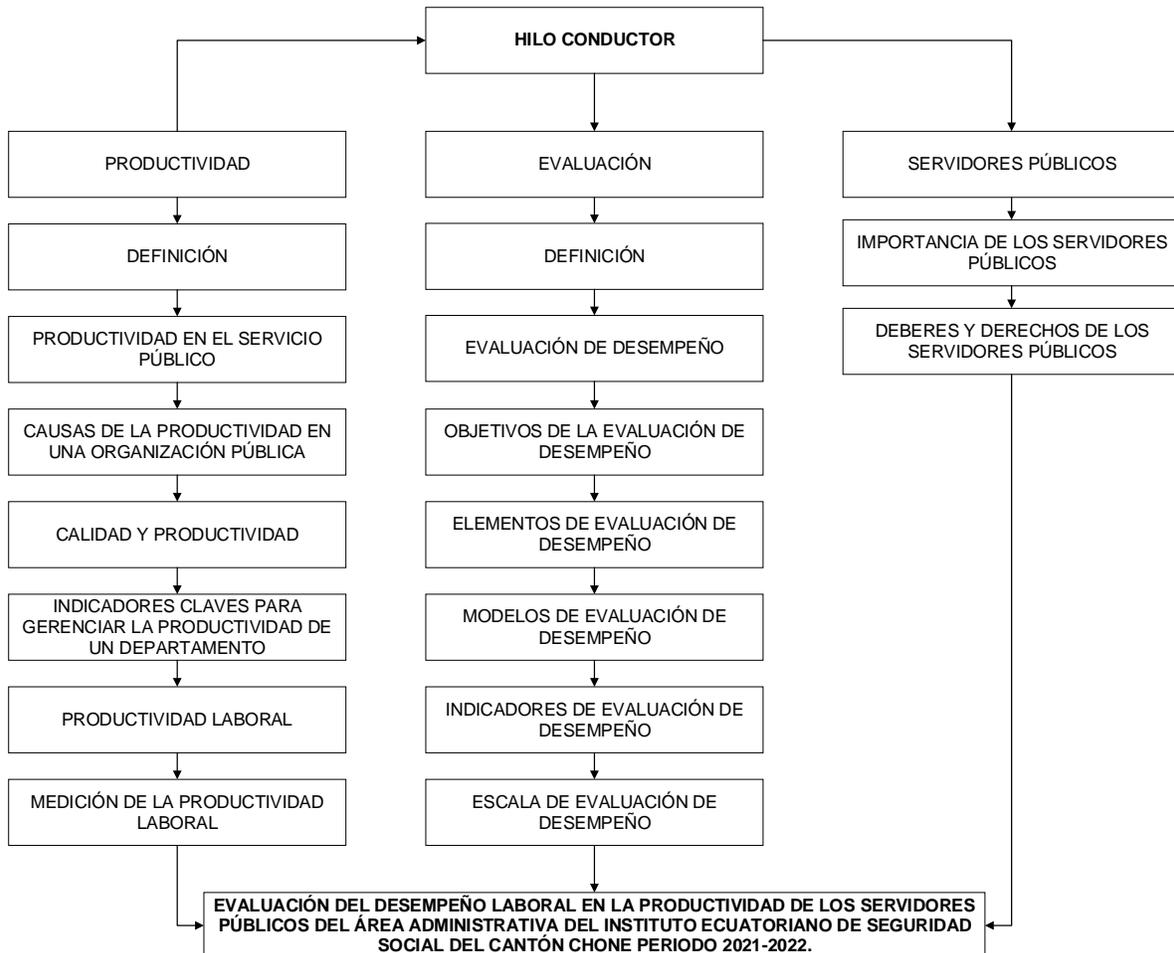


Figura 2.1. Hilo conductor de la evaluación de desempeño laboral en la productividad

Como se puede observar en la figura 2.1. sobre el hilo conductor el cual fue diseñado con el fin de tener una estructura del tema en estudio, el cual servirá para que los investigadores puedan constar con un orden de la búsqueda de información bibliográfica en la cual se la realiza en libros, revistas, páginas web, entre otros, con el fin de conocer definiciones de varios autores para la familiarización del tema en estudio.

2.2. PRODUCTIVIDAD

2.2.1. DEFINICIÓN

Fontalvo et al. (2018) explicaron que: “Cuando se habla de productividad se refiere al comportamiento y desempeño que ha alcanzado una organización y la utilización de los recursos en el logro de sus objetivos” (p. 1). Toda empresa desea lograr el éxito para lograrlo es necesario que tenga un buen rendimiento en la parte económica, financiero, operativo y productivo, es por ello que la productividad es una palabra que actualmente está siendo utilizada por las organizaciones, ya que está es un indicador de eficiencia, la misma que permite saber si la empresa está correctamente, se puede medir mediante los resultados obtenidos y recursos empleados.

Ramírez et al. (2021) manifestaron que: “La productividad se refiere básicamente a la relación entre la cantidad de insumos necesarios para producir un bien o servicio en un periodo determinado”, (p. 1). Si bien es cierto la productividad lleva a la calidad de la organización por lo tanto permite crecer económicamente, por otro lado, la productividad es considerada como eficiencia. Las organizaciones están enfocadas en mejorar cada día y ser competentes, por eso hoy en día en dichas organizaciones se han implementados diversas técnicas, métodos o estilos enfocadas en mejorar la eficiencia o productividad de forma multifuncional en todas sus áreas,

Aroche (2018) mencionó que: “La productividad se refiere a la eficiencia con la que ocurre la producción de bienes o servicios y su medición está relacionada con las proporciones en las que los recursos empleados se transforman en nuevos bienes o servicios” (p. 1). La actividad organizacional requiere transformar servicios mediante el proceso empresarial con el fin de mejorar sus servicios siendo eficientes y logrando con ello prestar servicios de calidad, por otro lado, es importante conocer que la productividad se refiere a la eficiencia.

2.2.2. PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

La productividad en el sector público ha crecido a medida que se han implementado diversas técnicas que buscan que los empleados realicen sus actividades con eficiencia y eficacia de tal manera que busquen una mejor productividad, Mostajo (2000) explicó que: “Todas las organizaciones se han enfocado a medir la productividad de tal manera que ésta les permita tener un resultado real que les permita tomar decisiones” (p 18). Si bien es cierto, las estrategias que han implementado son una buena remuneración de acuerdo a sus actividades encomendadas, un ambiente sano y planes de capacitaciones adecuados.

Las organizaciones del estado se han visto inmersas en realizar estudios de su productividad de tal manera que les permita mejorar en su calidad del servicio brindado, Carta y Pou (2018) manifestaron que: “Las organizaciones públicas implementan cada día estrategias para que sus trabajadores presenten sus actividades a tiempo” (p. 1), tal manera que se satisfaga al cliente, tener una efectividad en el cumplimiento de sus compromisos tanto con los clientes, proveedores y consumidores y por ende utilizar de manera correcta los recursos de la organización.

2.2.3. CAUSAS DE LA BAJA PRODUCTIVIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA

En las organizaciones del sector público hoy en día existen diversos problemas en lo referente a la baja productividad, dada por falta de motivación, pago no adecuado, es decir los trabajadores no están contentos con los pagos, personal poco capacitado, un ambiente laboral no adecuado, exceso de trabajo o conocido también como explotación laboral, Mostajo (2000) manifiesta que: “Por lo general en las empresas se presencia baja productividad cuando el personal no es motivado, baja remuneración, falta de pago, mal ambiente laboral y poca capacitación” (p.19).

Por otro lado, Ramírez et al. (2021) manifestaron que: “Son muchas las causas por la que las organizaciones muestran baja productividad” (p 1). Si bien es cierto, las causas más frecuentes son las jornadas laborales muy extensas, el estrés en los trabajadores, la falta de comunicación en la organización, falta de tiempo para el desarrollo de las actividades, falta de capacitación para un mejor desempeño, mala remuneración, y muchas veces delegación inadecuadas de actividades que no corresponden al perfil del trabajador.

2.2.4. CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

Rodríguez y Gómez (2001) explican que: “La calidad y la productividad son dos términos importantes para el crecimiento de la organización”. La calidad y productividad dentro de las organizaciones públicas se basan en la eficiencia, eficacia y efectividad logrando con ello la calidad del servicio, si bien es cierto la calidad se enfoca en las características y cualidades con la que cuenta la organización de tal manera que por medio de esta se satisface con las expectativas, requisitos o requerimientos de la organización, por otra parte se trata sobre la productividad, la cual es conocida como la vía de las expresiones matemáticas sobre el rendimiento del servicio prestado por parte de las organizaciones de servicio o conocida como del estado.

Por otra parte, es importante señalar que en las organizaciones se conoce a la calidad y la productividad como una de las expresiones más comunes de las características y resultados sobre la ejecución del servicio prestado, por ende esta permite conocer criterios sobre el desempeño de cada uno de los trabajadores de las organización, Ramírez et al. (2021) mencionaron que para “Las organizaciones hoy en día es importante conocer sobre del servicio la productividad las mismas que permiten medir el rendimiento o desempeño de los trabajadores” (p. 1).

2.2.5. INDICADORES CLAVES PARA GERENCIAR LA PRODUCTIVIDAD DE UN DEPARTAMENTO

Mostajo (2000), menciona que: “Son muchos los indicadores que son claves para la administración de la productividad de una organización para cada uno de los departamentos” (p 17), cabe indicar que existen muchos indicadores, entre ellos se encuentran los de valores de negocio, los de mercado, efectividad, eficiencia, calidad, productividad, apalancamiento, rentabilidad, riesgos, competitividad, liquidez, entre otros que ayudan a conocer el estado actual de la organización y de acuerdo a los resultados obtenidos de cada uno de ellos se pueden tomar acciones correctivas como es la implementación de los planes de acciones o mejoras.

Los indicadores claves para una buena administración de la productividad se basan en herramientas que permiten evaluar el rendimiento y la eficacia de sus procesos en las organizaciones, cabe indicar que los indicadores son los que permiten, identificar y corregir de tal manera que ayuden a mitigar los problemas y anomalías que existen en la organización, Fontalvo et al. (2018) explicaron que: “Los indicadores más comunes son la eficiencia, eficacia, calidad, riesgos, competitividad entre otros (p. 1).

2.2.6. PRODUCTIVIDAD LABORAL

Es una relación de entre el trabajo realizado y bienes utilizados para realizar las tareas encomendadas, en este caso se debe medir mediante las horas, y unidades producidas, por otra parte, se debe conocer que la productividad es importante porque permite a las organizaciones salarial de forma correcta, y de beneficio para los trabajadores, ya que estos van a recibir su pago justo por el trabajo empleado, Herrera (2018), afirmó que: la productividad laboral “Es la llave que abre la puerta a un futuro profesional rentable para los colaboradores y para que la empresa decida incorporar profesionales íntegros y competentes en su valioso equipo humano para la organización”.

Hace muchos años las organizaciones en los diferentes países han optado por mejorar la productividad laboral, debido a que la productividad se basa en la eficiencia de los trabajadores ante el desarrollo de las actividades encomendadas, es decir los trabajadores tienen que optar cumplir en un tiempo determinado sus labores con el fin de optimizar tiempo y recurso económico, Tapasco et al. (2020) afirmaron que “La productividad se basa en la gestión del tiempo, la complejidad, heterogeneidad, intangibilidad y la multiplicidad de las tareas de los trabajadores de las organizaciones” (p. 65) la misma que les permite evaluar el rendimiento de los mismos.

Quijia et al. (2021) manifestaron que: “La productividad es la clave del éxito para que una empresa crezca continuamente”, (p. 1). Cabe indicar que la productividad se encarga de hacer que exista talento humano competente que desarrollen las actividades de manera eficiencia y eficacia”, si bien es cierto muchas de las organizaciones cuentan con falencias debido a que existen factores que son mal utilizados por lo que perjudican la productividad como son el clima laboral, la flexibilidad, las propias condiciones del trabajo, el responsable de equipo o de la empresa entre otros, por lo que existen hábitos que permiten cambiar el ritmo de los trabajadores y por lo tanto ayudar a la organización a una buena gestión .

2.2.7. MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

La productividad laboral es uno de los parámetros importantes que las organizaciones toman en cuenta para su crecimiento laboral y empresarial, si bien es cierto, es importante medir la rentabilidad ya que se puede conocer qué tan eficiente y como va creciente el desempeño de los trabajadores, es decir aquí se cómo el trabajador maneja los recursos en bienes y servicios, Bautista et al. (2020) explicaron que: “Para medir la productividad laboral se toma en cuenta la reducción es decir realiza las actividades en menos tiempo ocupado los mismos recursos de la organización” (p. 1).

Torres et al. (2021) indicaron que: “La medición de la productividad laboral se debe medir el estándar de lo que debe cumplir el talento humano de la empresa” así mismos los conocimientos para conocer la calidad del trabajo que está desarrollando (p. 1). La supervivencia de las organizaciones en el mercado de servicios dependerá de gran manera de la capacidad, competencias y conocimientos de sus trabajadores, por ende, la medición de la productividad laboral de tal manera que se pueda conocer el manejo de sus actividades y de esta manera ver que tal comprometidos con los objetivos instituciones.

Quijia et al. (2021) explicaron que: “Para evaluar el desempeño laboral se toma en cuenta las entradas y salidas, es decir la diferencia entre el recurso y las horas laboradas” (p. 1). La mayoría de las organizaciones se han visto inmersas en diferentes cambios por lo que los empleados también tienen que adaptarse a ellos, si bien en cierto, las instituciones públicas buscan hoy en día tener talento humano competente para un mejor rendimiento, por ello las organizaciones se enfocan en la evaluación del desempeño laboral, en este sentido, la productividad se basa en las entradas que en este caso son los recursos humanos y las salidas que son las horas laboradas en las organizaciones.

2.3. EVALUACIÓN

2.3.1. DEFINICIÓN

La evaluación debe ser constructiva y no destructiva, si bien es cierto esta es muy importante para evaluar el aprendizaje, por lo que esta es una herramienta clave que permite estimar, identificar, apreciar y calcular el valor de una cosa, y por medio obtener resultados que sirven para la toma de decisiones, Ramírez (2020) explicó que: “La evaluación se refiere a verificar, conocer o investigar datos de las actividades realizadas por los participantes mediante técnicas e instrumentos de acuerdo a lo que quiera utilizar” (p. 1). Si bien es cierto, esta técnica se utiliza para

conocer un problema y por ende darle solución a un problema, existen diferentes técnicas, las formales, semiformales e informales.

La evaluación es proceso de estimar, evaluar e identificar que permite fortalecer, motivar y valora con el fin de detectar fortalezas y errores, con el fin propósito de obtener información de algo, cabe indicar que dichos resultados son importantes para el mejoramiento, Cajaleón y Condo (2018) manifestaron que: “La evaluación tiene como finalidad valorar el trabajo hecho y mejorar el mismo con el fin de tener un resultado positivo del mismo”, si bien es cierto estas evaluaciones son utilizadas en los diferentes ámbitos por lo general es muy utilizadas en el ámbito educativo, así mismo también en las organizaciones cuando se realiza el desempeño laboral o cuando se va a seleccionar al personal de la empresa u organización.

La evaluación es un proceso de mejora continua para todos y todas en los diferentes ámbitos, existen varios tipos de evaluación como son la diagnóstica para conocer conocimientos previos, formativa es cualitativa es decir en las competencias de las personas y sumativa esta se refiere a la parte cuantitativa, Guartán (2019) explicó que: “Las evaluaciones están orientadas en tomar información sobre una persona o un grupo de personas con el fin de conocer el grado de características” por lo general se utiliza en todos los diferentes ámbitos organizaciones (p. 15).

2.3.2. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño ayuda a que los trabajadores de la organización crezcan y ayuda a que la empresa mejore en todos sus ámbitos, Zapata et al. (2021) explicaron que: “La evaluación de desempeño pretende medir el grado con el que un empleado se ajusta y cumple con el perfil deseado”, (p. 1). Cabe indicar que estas evaluaciones deben realizarse a cada cierto tiempo es decir existe un periodo establecido, y se debe realizar porque ayuda a determinar las expectativas de lo que se espera del empleado de esta manera se aporta a la mejora continua de la

organización y por último se deben conocer que esta es una herramienta que permite clarificar y establecer nuevos retos con los colaboradores.

El mundo de los recursos humanos está en constante evolución, debido a esto se debe tomar en cuenta la herramienta clave para medir el desempeño de los trabajadores, como es la evaluación de desempeño, Cedeño y Saltos (2020) manifestaron que: “Esta consiste en la valoración del rendimiento, que es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo”, (p. 1). Cabe indicar que la evaluación de desempeño es aplicada en un periodo determinado en las organizaciones de tal manera que ayuden directamente al mejoramiento continuo haciendo que las entidades brinden un servicio de calidad satisfaciendo las necesidades de los clientes o usuarios.

Quispe (2020) sustenta que: “La evaluación del desempeño es importante como herramienta de gestión de talento humano, lleva a los mejores empleados de la mano y los prepara para posiciones estratégicas de liderazgo”, si bien es cierto esta debe aplicar en un tiempo establecido. La evaluación de desempeño ayuda al seguimiento, medición y análisis de las características de cada uno de los trabajadores de la organización con el fin de alcanzar resultados ya sean positivos o negativos que permitan mejorar rendimiento en el trabajo, si bien es cierto, esto ayuda a las organizaciones a tomar decisiones acertadas haciendo que la organización vaya encaminada al éxito.

2.3.3. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

López et al. (2020) mencionaron que: la evaluación de desempeño tiene varios objetivos como: “Realizar planes de formación y capacitación, ejecutar promociones internas, e identificar de cómo está diseñado los puestos de trabajo” (p 2). Las organizaciones hoy en día cuentan con planes generales que están encaminados

al éxito empresarial, por ello el proceso de la evaluación del desempeño se enfoca en el crecimiento organizacional garantizando la estabilidad de la organización en el mercado, desde este punto de vista se tratan varios objetivos que son motivar al personal a ser cada día mejor, fomentar el desarrollo de superación personal, ofrecer calificaciones numéricas y objetivas y por último proporcionar una evidencia del proceso.

Tejedor (2019) explicó que: “Uno de los objetivos del desempeño laboral es incrementar la calidad en la atención en las instituciones públicas” (p. 1). Las organizaciones están enfocadas en mejorar cada día de acuerdo a los nuevos retos que se presentan para el talento humano, si bien es cierto la evaluación de desempeño ha tomado un papel fundamental en este proceso de crecimiento organización por ende tiene como objetivo principal fomentar el desarrollo de superación personal de los colaboradores en conocimientos en cada una de las áreas que se requiera logrando con esto que las instituciones tengan un personal competente dispuesto a cumplir los fines o propósitos de la organización .

Por otra parte, Mendieta y Parra (2020) indicaron que: La evaluación de desempeño tienen como objetivos “medir el potencial humano a fin de determinar su utilización plena y óptima”, así mismo se enfocan en definir los niveles salariales equitativos de acuerdo a las actividades que desempeñan cada uno de las personas colaboradoras y por último permite establecer fines para la organización de acuerdo los requerimientos con el propósito de que crezca económicamente y en el mercado de servicios haciéndose competentes con otras instituciones.

2.3.4. ELEMENTOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Cornejo (2020) explicó: que “Existen elementos importantes como la motivación, formación, características emocionales e intelectuales”. La evaluación de

desempeño es un sistema que nos ayuda a determinar los procesos claves para una mejor productividad de los trabajadores, para ello existen elementos que son importantes para una mejor eficiencia y eficacia, como son los valores empresariales son claves como la honestidad y la responsabilidad, por otro lado, también es importante hablar sobre la motivación, la autoevaluación y la capacitación que ésta enfoca en la formación y desarrollo profesional.

Rivero (2019), en su investigación estableció que: “Existen elementos del desempeño laboral” (p. 1). Cabe indicar que los elementos se enfocan en la motivación y formación del personal” mediante capacitaciones para un mejor desempeño, se suma a esto la aplicación de valores empresariales de tal manera que puedan trabajar de manera correcta cumpliendo con los objetivos o fines de las organizaciones. Pastor (2018) en su investigación trata sobre los elementos de la evaluación de desempeño, los mismos que referencia en la Tabla 2.1:

Tabla 2.1. Elementos de evaluación del desempeño

Elementos de evaluación del desempeño	
La Motivación	La motivación es importante en la organización para los trabajadores debido a que esto ayuda directamente al rendimiento o productividad de los trabajadores, haciendo que estos sean competitivos y por ende aporten al cumplimiento de los objetivos empresariales logrando con ello también una mejor rentabilidad, además permite que el trabajador éste arduamente activo y comprometido con la organización, por ello, la mayoría de las organización optan por premiarlos públicamente en la institución y al mismo tiempo brindar bonos económicos, regalos entre otros.
La Responsabilidad	La responsabilidad es uno de los elementos más esenciales debido a que los trabajadores de la organización se enfocan en el cumplimiento total de sus actividades y sobre todo comprometidos con los objetivos de las organizaciones, existen muchos valores institucionales, más sin embargo este aparte de ser un valor es un elemento de evaluación, por lo que, todas las organizaciones se enfocan en la responsabilidad.
Formación y Desarrollo Profesional	El desarrollo de los recursos humanos se ha vuelto una forma de abordar los nudos críticos dentro de las organizaciones, si bien es cierto la formación laboral es parte del desarrollo de cada uno de los trabajadores, por ello aquí es importante los planes de capacitaciones en la diferentes áreas o aspectos a los requerimientos de las personas.

Si bien es cierto la formación se las realiza con formación académica, charlas, foros entre otros y que por lo general todas las organizaciones tienen a su personal formándolos en los diferentes ámbitos de tal manera que esto aporte al rendimiento de los trabajadores.

Fuente. Pastor (2018).

2.3.5. MODELOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño se enfoca en mejorar el comportamiento y hábitos de las personas que colaboran en la organización, Rivero (2019) manifestó que: “Existen varios modelos de evaluación del desempeño laboral tomando en cuenta el modelo de escalas gráfica, 360° Feedback Premium y la evaluación por competencias” (p. 1). Lucas (2018) explicó que: “Uno de los modelos más aplicado es el modelo 360°”, ya que este forma parte de un esquema más sofisticado que los tradicionales, permite que un grupo de personas valore a otra a partir de una serie de factores predefinidos”. Manay y Montero (2021) manifestaron que: “Los modelos más conocidos son por competencias, evaluación participativa por objetivos y modelo 360°” que se enfocan en cada una de las actividades de todos los colaboradores y es de forma general.

Existen varios modelos para conocer sobre la evaluación de desempeño en este caso, Flores y Cervantes (2019) expresaron que: “La elección forzosa consiste en identificar los criterios de un grupo lo cual permite conocer características”, conocimientos de desempeño y puesto, cabe indicar que este esta técnica es un cuestionario que lleva una columna positiva y una negativa, por otra parte, se habla sobre el método de trabajo de campo el cual permite adquirir información cualitativa y cuantitativa sobre el desempeño laboral, si bien es cierto, también existe otro método como es la lista de verificación el cual es utilizada para múltiples propósitos, como control de calidad, seguridad del trabajador, controles ambientales, desempeño laboral entre otros.

Por otra parte, Sánchez y Alvear (2021) manifestaron que: “Para la evaluación de desempeño se pueden aplicar varios modelos que son muy conocidos como el método de incidentes excepcionales” (p. 1), el cual fue creado con el fin de conocer características sobre un tema en específico por lo general esta se emplea en las organizaciones para la obtención de información sobre el desempeño laboral, por otra se conoce el método de evaluación participativa por objetivos el cual es adaptado en las organizaciones donde participan los trabajadores y administrativos con el fin de tener información sobre la evaluación de desempeño, cabe indicar que este se celebra por medio de un contrato de mutuo acuerdo para la ampliación del mismo.

2.3.6. INDICADORES DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Los indicadores de evaluación de desempeño son las que permiten obtener información cuantitativa, es decir de forma numérica de los logros o desenvolvimiento y logros de los servidores públicos en las organizaciones. Los indicadores más comunes son los de procesos, de trabajo, los financieros y las métricas de satisfacción del cliente y de estos se despliegan otros como son la calidad, la productividad, eficacia, eficiencia y los niveles de formación que tienen los colaboradores de una organización, Sánchez (2021) Explica que: “los indicadores son la eficiencia, productividad, compromiso, competencias entre otros” (p. 1).

En las instituciones públicas los indicadores deben ser medibles, específicos, alcanzables, y relevantes que les permita visualizar o conocer el desempeño de los trabajadores de las organizaciones, y de esta manera poder seleccionar personal, dar sugerencias para la mejora continua y por último premiar a los colaboradores por el cumplimiento de los objetivos para esto, la evaluación de desempeño se enfoca en diversos indicadores, Guartán et al. (2019) explicaron que: “Los indicadores de gestión se basan en la efectividad, eficiencia, eficacia, calidad y

productividad de los trabajadores de una organización” si bien es cierto los indicadores se eligen de acuerdo a lo que requiere saber las instituciones en el sector público (p. 1).

La evaluación de desempeño laboral ha venido tomando fuerzas por los resultados obtenidos que han sido favorables de todas las organizaciones que la han aplicado, por lo tanto, es importante conocer los indicadores que de una u otra forma son los que permiten obtener resultados de forma numérica y porcentual sobre cómo están desarrollando las actividades los servidores públicos, Gómez y Valdés (2019) indicaron que: “Los indicadores son por competencias de acuerdo a los conocimientos, eficiencia y eficacia que las actividades se las realice correctamente y un tiempo estimado que sea récord para los trabajadores” (p. 1).

2.3.7. ESCALA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La mayoría de las organizaciones que aplican una evaluación de desempeño tienen que constar con herramientas que sean útiles para la obtención de información, por ello es importante también que estas técnicas o herramientas cuenten con una escala de evaluación, de tal manera que les permita tener confiabilidad en dicha herramienta, Mendieta y Parra (2020) explicaron que: “La escala de validación se la realiza por medio de rangos, y que por lo general se utiliza la escala de Likert para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores” en la mayoría de las organizaciones por su alto nivel de eficiencia y eficacia en los resultados obtenidos (p. 95).

La mayoría de las organizaciones se han visto involucradas en el proceso de evaluación de desempeño laboral, por lo que, han tenido que utilizar herramientas de evaluación que les permita conocer habilidades, destrezas y conocimientos, de tal manera que han utilizado la escala de medición, entre ellas está Likert, Servqual, entre otros que facilitan a calificar las respuestas de acuerdo a las preguntas

realizadas, Rivera (2019) mencionó que: “La escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las organizaciones pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio” (p. 27).

Cabe indicar que las escala para la evaluación de desempeño pueden ser visuales es decir con figuras, y las de opciones con números, si bien es cierto la gran parte de las organizaciones aplican diversas escalas, pero las más conocidas son la Likert, y la Servqual debido a que son eficiente y eficaz al momento de arrojar resultados, es decir permiten obtener datos confiables, Gonzales y Huanca (2020) manifestaron que la: “Escala de Likert y a través de ello se permite explorar cuestiones subjetivas e información necesaria de los empleados o colaboradores de la organización” (p. 58), de tal manera que aportan a la adquisición de información para la toma de decisiones de la institución .

2.4. SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores públicos son los que se denominan a todos los trabajadores del estado los cuales tienen como compromiso cumplir con las tareas y funciones netamente regidas por procesos, normativas y normas, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes y los fines de estado, cabe indicar que estos servidores están inmersos en las áreas administrativas y son las que brindan servicios a la comunidad, Torre (2020) explicó que: “Los servidores públicos se encuentran regulados por las leyes respectivas que establece el estado”, para tal efecto, ellos cumplen con llevar a cabo la satisfacción de los usuarios o comunidad (p. 2).

Por otra parte, Sandoval, et al. (2018) sustentaron que: “Los servidores públicos son conocidos como los que ejercen un cargo en la función pública, que se basan en el marco o régimen normativo del estado” (p. 1), si bien es cierto, los servidores de las

organizaciones del estado tienen como responsabilidad cumplir con dichos procesos de tal manera que cumplan con los requerimientos de la población en cuanto a las necesidades de los mismos, por lo que, tienen que tener claro los mecanismos y valores que les permitirán tener un buen desempeño laboral haciendo que las organizaciones sean competitivas en el mercado de servicios.

Los funcionarios públicos o servidores públicos son los enfermeros, médicos, policías, miembros un organismo municipal entre otros, los cuales brindan servicios que habitualmente las personas o comunidad los solicitan de acuerdo a los requerimientos de sus pueblos o lugar donde viven, cabe indicar que estos deben tener una vocación de servicio ante la comunidad, por otro lado, los servidores públicos se rigen a la ley o normativa del estado, por lo que, Castro et al. (2019) mencionaron que: “Los servidores públicos son personas que están prestas para servir a la comunidad como los bomberos, médicos, maestros, y policías” (p.1).

2.4.1. IMPORTANCIA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores públicos son importantes para todas las organizaciones, ya que sin ellos no existirían las instituciones, si bien es cierto, el personal es quien maneja todos los recursos y por ende es quien hace crecer a la organización económicamente, por lo tanto, debe de sentirse cómodo en los diferentes ámbitos, ya sea en el ambiente, un buen salario, entre otros aspectos que son de mayor relevancia en el desempeño de laboral, Alvarado y Paca (2022) indicaron que: “Todos los servidores públicos son importante debido a que estos son los que manejan los recursos de las instituciones” (p 1).

El talento humano es el motor principal de las organizaciones, de tal manera que este es el que ayuda a cumplir las políticas institucionales, por otra parte, vale señalar que los servidores públicos de acuerdo a las normativas y leyes que los amparan tienen ventajas, las cuales, sin duda alguna permiten que estos trabajen

con eficiencia y eficacia, sin embargo, muchas organizaciones se despreocupan de este recurso tan importante, por lo que se han visto afectada en su crecimiento, Chanes (2017) indicó que: “Todo servidor público debe gozar de los emolumentos que sean compensación de servicios públicos y estén fijados de tal manera que vea reflejado en el rendimiento laboral” (p. 7).

Los servidores públicos son quienes brindan y cumplen con los requerimientos de los pueblos o comunidades, por lo tanto, debe también ser atendidos, es decir este debe tener un ambiente sano y agradable, así mismo una buena remuneración, entre otros, si bien es cierto, las actividades de las organizaciones muchas veces se ven afectadas, ya que el trabajador se siente inconforme por las falencias antes mencionadas, Torre (2020) mencionó que: “Son los más importantes porque son los que llevan a cabo las actividades y que de acuerdo a ello permite alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas de las entidades públicas (p. 1).

2.4.2. DEBERES Y DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

La ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP, 2012) en su artículo 22 establece como deberes de los servidores públicos lo siguiente:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- f) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- g) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- h) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;
- i) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización

La ley Orgánica del Servidor Público (2012) en su artículo 23.- determinó que: Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;

- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- h) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;
- i) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
- j) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;
- k) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública;
- l) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,
- m) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación fue ejecutada en el área administrativa del IESS en la calle Junín del cantón Chone perteneciente a la provincia de Manabí; ubicada geográficamente entre las coordenadas $-0.6901523, -80.0967343, 330m$, a continuación, se muestra la ubicación satelital del área de estudio se muestra a continuación:



Figura 3.2. Ubicación satelital "IESS CHONE".

Fuente: Google Earth Pro (2020).

3.2. DURACIÓN

La duración del presente trabajo de investigación fue de nueve meses en el cual se dio cumplimiento a los objetivos específicos de la indagación, si bien es cierto, se

procedió a cumplir con las respectivas actividades que ayudaron a obtener los resultados esperados.

3.3. MÉTODOS

Los métodos son los que permiten acceder a diversas informaciones mediante las diferentes técnicas y tipos de investigación, si bien es cierto, estos son procesos y procedimientos de forma sistemática y ordenada, Millares y Monteagudo (2019) manifestaron que: “Los métodos son los que permiten conseguir información organizada y sistematizada y que se utiliza en los diferentes ámbitos de la investigación” (p. 2).

3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO/DEDUCTIVO

El método inductivo es la manera profesional de lograr o adquirir un conocimiento nuevo, esto se lo realiza con evidencias encontradas por el investigador mediante la observación, registros, análisis, experimento y comparación y esta es utilizada en diferentes investigaciones, Andrade et al. (2018) manifestaron que: “El método deductivo el cual es conocimiento de lo general a lo particular y se basan por lo general en leyes” (p. 2), en este caso, para la adquisición de información se la realiza mediante la observación, suposición y verificación.

De acuerdo a lo referido anteriormente, en este trabajo de investigación se aplicó el método deductivo, ya que, se analizó diversas características sobre la evaluación del desempeño, de tal manera que permita a los investigadores obtener una idea general sobre el tema de estudio, en el caso del método deductivo permitió obtener una idea particular, es decir aportó para el desarrollo de las conclusiones en este trabajo.

3.3.2. MÉTODO ANALÍTICO/SINTÉTICO

Horta et al. (2020) explicaron que: “El analítico-sintético es de gran importancia, ya que permite analizar y comparar información” (p. 195), por lo tanto, este método es muy utilizado para el análisis de información bibliográfica, donde por medio de esto se logra determinar fundamentos, conocer el procesamiento empírico e interpretación de los resultados obtenidos.

En lo que respecta a esta investigación el método analítico-sintético se lo empleó para el análisis de información de la búsqueda de información bibliográfica, así mismo para la ejecución de los análisis estadísticos de las tablas y gráficos con la finalidad de obtener información relevante que aporte a la toma de decisiones y posibles soluciones, por otra parte, ayudó también a los futuros investigadores con información confiable y fiable.

3.4. TÉCNICAS

3.4.1. ENTREVISTA

La entrevista es una técnica que permite recopilar información cualitativa mediante un sinnúmero de preguntas abiertas en la cual participan el entrevistador que es quien realiza las preguntas y el entrevistado quien es la persona encargada de responder las interrogantes, Sánchez et al. (2021) explicaron que: “La entrevista se basa en el hecho incuestionable la cual ocurre a través del uso del lenguaje, cuya universalidad es innegable en cualquier esfera de ámbito social” (p. 5).

En lo que respecta a esta técnica se aplicó con el propósito de recabar información importante sobre la evaluación del desempeño laboral en IESS del cantón Chone, en el cual se pudo constatar características importantes sobre dicho tema, cabe indicar que esta entrevista se la empleó a la directora administrativa de dicha institución en estudio (Ver anexo # 1).

3.4.2. ENCUESTA

La encuesta es una técnica que permite a la recolección de datos cuantitativos y que se realiza mediante un sinnúmero de preguntas cerradas, es decir con opciones que le facilite al encuestado al momento de responder dichas interrogaciones, Yáñez (2018) explicó que: “Las encuestas ayudan a hacer visible el estado de la situación actual, es decir esta se aplica cuando se quiere conocer datos de un hecho o fenómeno” (p. 207).

En este caso, se aplicó una encuesta a los 29 servidores públicos del área administrativa del IESS del cantón Chone, con el fin de conocer datos relevantes de la evaluación de desempeño laboral. Cabe indicar que, la estructura de las preguntas se las realizó de acuerdo al tema de estudio, y se tomó una escala de Likert que va de 1 a 5 (Ver anexo #2), cabe indicar que las preguntas de la encuesta fueron tomadas de la Universidad Autónoma de Chihuahua (2020).

3.4.3. TÉCNICA ALPHA DE CRONBACH

Rodríguez y Reguant (2020) manifestaron que: “Esta técnica permite al investigador a tener confianza en el instrumento que se utiliza para la recopilación de información” (p.2), si bien es cierto esta técnica permitió verificar la fiabilidad de las preguntas que se colocan en el cuestionario o encuesta a realizar, por lo general se la aplica cuando se utiliza la escala de Likert en las diferentes investigaciones.

3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Granados (2020) explicaron que: “Los tipos de investigación permiten obtener información primaria y secundaria, la cual es relevante para la investigación” (p. 4) cabe indicar que existen varios tipos de investigación que son útiles para clasificar información de manera de intervención, planificación, medición y variables de

intereses, por lo tanto, existen diversos tipos como es el de campo, el bibliográfico, el descriptivo entre otros.

3.5.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Guevara et al. (2020) explicaron que: “El tipo de investigación de campo es la que permite recopilar información primaria” (p.164), es decir aquí el investigador es quien recoge la información directamente sobre el fenómeno de estudio o lugar donde se dan los hechos, cabe indicar que esta permite ampliar los datos recopilados, con el fin de dar solución a una problemática o algún hecho no deseado, ya que recabó los datos de manera más cercana.

En esta investigación se aplicó la investigación de campo debido a que los investigadores de este trabajo visitaron el lugar de estudio, en este caso, el seguro social de la ciudad de Chone con el fin de obtener información mediante las técnicas propuestas entrevista y encuesta las cuales brindaron datos importantes sobre la evaluación de desempeño tanto de los directivos como los trabajadores de dicho establecimiento.

3.5.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica es el conjunto de información que se realiza para recopilar información sobre un tema específico, la cual se toman definiciones verificadas de diferentes autores de fuentes confiables como web, artículos científicos, revistas, entre otros, Codina (2020) explicó que: “La investigación bibliografía permite profundizar el tema de estudio de forma más detallada con diversas definiciones de varios autores los cuales cuentan con información con transparencia y trazabilidad” (p. 1).

En este trabajo se empleó el tipo de investigación bibliográfico puesto que se reunió información confiable sobre el tema de estudio, en este caso la evaluación de

desempeño laboral, logrando con ello que los investigadores conocieran profundamente sobre los diversos términos que se relacionan en ella, en este caso se ejecutó la búsqueda en libros, revistas científicas, páginas web, entre otros documentos confiables.

3.5.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

La investigación descriptiva procura brindar información de que como cuando y donde relativo al problema de la investigación, cabe indicar que para describir información se lo hace de acuerdo a las técnicas aplicadas en este caso cuando se aplica una encuesta o una observación y la entrevista, Guevara et al. (2020) explicaron que: “La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando” (p. 164).

En este caso, se aplicó la investigación descriptiva para describir todas las características encontradas en las diferentes técnicas aplicadas, si bien es cierto, se describió información cualitativa que es obtenida de la entrevista e información cuantitativa las cuales fueron tomadas de las encuestas aplicadas, gracias a ello se logró conocer un pronóstico o resultados que ayudaron a la toma de decisiones.

3.6. POBLACIÓN

La población es la cantidad de personas que se toman para dicho estudio a la cual se la conoce como la población en estudio, cabe indicar que en este trabajo de investigación el conjunto de habitantes fue de 29 trabajadores del área administrativa del IESS de Chone a los cuales se les aplicó una encuesta la cual ayudó a determinar la evaluación de desempeño laboral.

3.7. MUESTRA

Escobar (2019), explicaron que: “La representatividad de una muestra, permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados” (p.10). En estadística la muestra es un subconjunto de la población, es decir esta es una pequeña cantidad de la población en estudio, la muestra en este caso en esta investigación no se aplicó muestra debido a que su población no amerita.

3.8. VARIABLES

Variable dependiente

Desempeño laboral.

Variable independiente

Productividad en el servicio.

3.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Terrazas et al. (2021) explicaron que: “El análisis estadístico es el que permite obtener datos estadísticos de las técnicas aplicadas en cuanto a la recolección de datos números y porcentuales” (p. 1), los mismos que son analizados e interpretados, en este caso, la encuesta aplicada de la evaluación de desempeño ejecutada en la institución en estudio permitió descubrir patrones y tendencias.

3.9.1. SPSS

El SPSS una herramienta que se utiliza para el análisis de información, esta permite interpretar gráficos y tablas estadísticas, es decir se basa en información numérica y porcentual, cabe indicar que el SPSS se ha utilizado en las ciencias sociales, aplicadas y también en ámbito de la investigación del mercado de bienes y servicios, Rivadeneira et al. (2020) indicaron que: “El SPSS es una herramienta informática que sirve para registrar datos, depurarlos, y analizar información” (p. 1).

En este trabajo de investigación se utilizó la herramienta informática para el registro de la información obtenida de las encuestas aplicadas a los trabajadores del área administrativa del IESS, cabe indicar que la información fue ingresada al sistema, la misma que fue reflejada en tablas y gráficos estadísticos con el fin de conocer los porcentajes sobre las falencias del desempeño laboral de la organización para la toma de decisiones y mejora de la misma.

3.9.2. ESCALA DE LIKERT

La escala de Likert se centra en una calificación que se enfoca en cuestionar a una o varias personas sobre un nivel, el cual se basa en acuerdo o desacuerdo, por otra parte, la escala permite la medición de acciones, actitudes y los comportamientos de las personas involucradas en la encuesta, es decir esta herramienta permite calificar las respuestas, Salas (2020) explicó que “Las escalas, que permiten medir las actitudes de las personas hacia otra persona, una situación o un objeto, entre otros” (p. 1).

En el presente trabajo se utilizó la escala de Likert con el fin de que los servidores públicos del área administrativa del IESS tengan opciones en la encuesta, de tal manera que calificaron las respuestas, y por ende se obtuvo respuestas confiables que les permitieron al investigador obtener información para la toma de decisiones, por su parte la escala que se utilizó fue calificada del 1 a 5.

3.9.3. ESCALA DE VALIDACIÓN

Espinoza et al. (2020) explicaron que: “La escala de validación ayuda a confirmar la validez de la creación y optimización de los instrumentos que se necesitan” (p. 1), por otra parte, la escala de validación engloba el rendimiento, la estabilidad, el criterio, confiabilidad del contenido de la encuesta que se aplicará a los trabajadores del área administrativa del IESS de Chone.

En este caso se lo aplicó la escala de validación debido a que se creó una encuesta para evaluar el desempeño laboral, por ende, esta técnica fue validada mediante la escala propuesta la misma que permitió medir, analizar, y clasificar información numérica y porcentual, si bien es cierto, mediante esta escala se logró realizar de manera confiable la creación del instrumento la misma que permitió tomar decisiones oportunas para la institución.

3.10. PROCEDIMIENTOS

3.10.1. ETAPA I

Analizar el modelo de evaluación de desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022.

Actividad 1. Revisión bibliográfica del modelo de evaluación de desempeño laboral: En esta actividad se procedió a la revisión bibliográfica para conocer información sobre el instrumento que se utilizó para evaluación del desempeño laboral, de tal manera que se pueda conocer el uso del instrumento idóneo que permitió determinar la productividad de los servidores públicos de la institución en estudio.

Actividad 2. Selección de los indicadores del modelo de evaluación del desempeño laboral: Se extrajo los indicadores para la evaluación de desempeño para los trabajadores del área administrativa del IESS del cantón Chone para la aplicación de las técnicas para la recopilación de información.

3.10.2. ETAPA II

Diagnosticar el desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022.

Actividad 1. Diseño de la entrevista y encuestas: Para el cumplimiento de esta etapa se diseñaron las técnicas en este caso, la entrevista el cual tiene varias preguntas aproximadamente de 10 a 12, las cuales fueron interrogantes abiertas que permitieron conocer características fundamentales sobre el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa del IESS de la ciudad de Chone, por lo que esta entrevista se la aplicó a la directora administrativa de dicha institución.

Por otra parte, se creó la encuesta la cual fue diseñada con varias interrogantes cerradas aproximadamente de 10 a 12 preguntas, la cuales están basadas a los indicadores de la evaluación del desempeño laboral, por otra parte, es importante señalar que esta técnica está basada en una escala de calificación de respuestas, como es la escala de Likert la cual fue basada en una escala del 1 a 5.

Actividad 2. Aplicación de la entrevista y encuestas: Una vez diseñado las técnicas se las aplicaron, en el caso de la entrevista fue aplicada a un representante del IESS de la ciudad de Chone, el cual permitió obtener información, cabe indicar que aquí participan dos elementos importantes como es la entrevistadora que en este caso es quien realiza las preguntas y el entrevistado que es la persona que las va a responder.

En el caso de la encuesta se la empleó a los funcionarios públicos del IESS de la ciudad de Chone que fue tomada la población total los 29 servidores del área administrativa el cual brindó información oportuna de la conformidad que tienen esto

en los puestos de trabajos, si bien es cierto aquí participaron dos elementos importantes que son la encuestadora quien realizó las preguntas y el encuestado quien respondió utilizando el programa SPSS y como instrumentos la técnica del Servqual y la escala de calificación Likert.

Actividad 3. Tabulación y Análisis de los resultados: Para dar cumplimiento a esta actividad se procedió a realizar los respectivos análisis, en este caso de la entrevista el cual permitió visualizar datos relevantes los cuales fueron expuestos por el entrevistado sobre la evaluación de desempeño de los servidores públicos del área administrativa del IESS Chone.

En lo que respecta a la encuesta esta se analizó mediante el sistema SPSS, con el fin de obtener los gráficos y tablas estadísticos los cuales fueron analizados de tal manera que permitieron tener un diagnóstico verificado, cabe indicar que de acuerdo a lo resultados obtenidos se tomaron decisiones oportunas que aporten a la institución.

3.10.3. ETAPA III

Proponer acciones para el mejoramiento del desempeño laboral en la productividad en los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022.

Actividad 1: Elaboración del plan de mejora: Una vez realizado el diagnóstico, mediante la información recopilada, se propusieron las acciones de mejora basadas en estrategias para optimizar el desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa del IESS, cabe indicar que estas acciones constaron con una estructura, enfocada en una pequeña introducción, objetivos, problemas, objetivos específicos, estrategias, actividades, personas responsables y recursos.

ACTIVIDAD 2: Socialización de la propuesta de mejora con los involucrados de la institución: con el fin de que las autoridades competentes tomen acciones correctivas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de tal manera que estos realicen sus actividades con eficiencia y eficacia mejorando o prevaleciendo su productividad.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ETAPA I

Analizar el modelo de evaluación de desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022

Para dar cumplimiento a esta etapa se procedió a realizar mediante una búsqueda bibliográfica sobre el instrumento elegido para la evaluación de desempeño laboral, en este caso, el instrumento fue tomado de la fuente Universidad Autónoma de Chihuahua (2020) quien aplicó en sus trabajadores un sinnúmero de preguntas relacionadas con el tema de estudio, las cuales sirvieron para la obtención de información, cabe indicar que este instrumento aplicó la escala de Likert para un mejor desempeño.

Por otro lado, se conocieron los indicadores del modelo de evaluación que se tomó para este estudio, por lo que, la Universidad Autónoma de Chihuahua (2020) en su investigación indicó que es de gran importancia saber cuáles son los indicadores que permiten realizar una evaluación satisfactoria en el desempeño de los colaboradores, por tal motivo, se muestran a continuación los indicadores más relevantes en una evaluación de desempeño laboral los cuales fueron aplicados en este trabajo de investigación:

- **Orientación de resultados:** Es la que permite tomar decisiones oportunas para el mejoramiento de la organización y por medio de esto cumplir con los objetivos organizacionales.
- **La calidad:** La cual se enfoca en que la organización brinde un buen servicio en cuanto a la eficiencia, eficacia y efectividad, de tal manera satisfacer a los usuarios que reciben el servicio dentro de una institución.

- **Las relaciones interpersonales:** Se trata de que los empleados de una organización deben de tratarse uno con el otro, en este se toman en cuenta las emociones, los sentimientos entre otros.
- **La iniciativa:** Este es uno de los indicadores importantes dentro de la evaluación de desempeño, debido a que permite conocer la iniciativa que tienen los funcionarios, es decir, el aporte que estos dan para que la organización mejore cada día.
- **El trabajo en equipo:** Es el indicador que permite conocer si los servidores realizan sus actividades en equipo, es decir, si todos se enfocan y trabajan con hacia un mismo fin.
- **La organización:** Ayuda a evaluar directamente al personal en su forma de llevar las actividades, su planificación y compromiso de hacer cumplir los objetivos de la organización.

4.2. ETAPA II

Diagnosticar el desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022

Para dar cumplimiento a esta etapa se aplicó las técnicas de investigación estipuladas en el desarrollo metodológico del mismo, en este caso primero la entrevista que permitió obtener información sobre la evaluación de desempeño y el respectivo proceso que se lleva al momento en que los servidores públicos son evaluados, en este caso esta entrevista se aplicó al director administrativo del IESS del Cantón Chone. A continuación, se presenta el análisis de la aplicación de la misma:

La persona encargada del área administrativa del IESS del Cantón Chone indicó que lleva laborando cinco años en la institución, antes en el área financiera y

actualmente ocupa el cargo de directora administrativa, la misma manifestó que existen un total de 29 servidores públicos laborando en el área administrativa de dicha institución. Por otra parte, mencionó también que existen varias medidas aplicadas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, la evaluación de desempeño es una de esas medidas. De hecho, la entrevistada mencionó que a los funcionarios se los capacita anualmente de acuerdo a las necesidades o falencias encontradas en los mismo, lo cual ha brindado resultados positivos, así mismo, explicó que en la institución se realizan las evaluaciones de desempeño laboral mediante el formulario que estipula el Ministerio de Trabajo del Ecuador.

En esa misma línea, la entrevistada hizo mención en que los resultados de la evaluación de desempeño son socializados a los colaboradores mediante el correo electrónico institucional de cada uno de ellos, además, también recalcó que gracias a estas evaluaciones se le ha permitido tomar acciones correctivas por lo que es de gran importancia para tener un mejor rendimiento de los funcionarios públicos, por ende, es necesario constar con una estructura organizativa bien definida y equipos de calidad, lo que según la directora administrativa no es ningún problema para la institución.

A continuación, se mostrarán los resultados que fueron obtenidos mediante la aplicación de la encuesta la cual fue ejecutada a los 29 funcionarios del área administrativa con el fin de recopilar información necesaria sobre el desarrollo de las actividades, para así poder tener un diagnóstico claro sobre el desempeño laboral del talento humano del IESS del Cantón Chone.

1. Realiza un volumen adecuado de trabajo

Tabla 4.2. Volumen adecuado de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	16	53,3	55,17	55,17
	Alto	13	43,3	44,83	0
	Muy alto	0	0	0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Como se puede observar en la Tabla 4.2. que trata sobre si realiza el volumen adecuado de trabajo, los encuestados respondieron con un 55,17% que involucra a 16 personas que su trabajo es moderado, a diferencia de un 44,83% que corresponde a 13 colaboradores que indicaron sus actividades las realizan de manera normal por lo que eligieron alto, Cangas et al. (2021) manifestaron que: “Todos los trabajadores tienen que estar expuesto a una jornada ordinaria de trabajo la cual tiene que cumplir ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes” es decir durante la semana (p. 1).

2. Cumple con las tareas que se le encomienda

Tabla 4.3. Cumplimiento de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	13	44,83	44,83	44,8
	Alto	11	37,93	37,93	82,8
	Muy alto	5	17,24	17,24	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Como se puede observar en la Tabla 4.3. sobre el cumplimiento de las tareas encomendadas los encuestados respondieron con un 44,83% que involucra a 13 personas que eligieron la opción moderada, es decir cumplen con sus actividades, con un 37,93% los cuales pertenecen a 11 encuestados los mismo que indicaron

que sus tareas son entregadas a tiempo, lo que quiere decir están en el promedio alto y por último con un 17,24% que pertenece a cinco colaboradores que están en un rango muy alto, Pashanasi et al. (2021) explican que: “Gracias al cumplimiento de las tareas de manera responsable la organización puede siempre cumplir sus objetivos” (p. 1).

3. Termina su trabajo oportunamente

Tabla 4.4. Entrega de trabajo a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	4	13,79	13,79	13,8
	Bajo	5	17,24	17,24	31,0
	Moderado	18	62,07	62,07	93,1
	Alto	0	0	0	0
	Muy alto	2	6,90	6,90	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En lo referente al Tabla 4.4. que corresponde a que si termina el trabajo oportunamente la población estudiada respondió con un 13,79% que corresponde a cuatro personas que dicen que están en un rango muybajo, seguido de un 17,24% que pertenece a cinco colaboradores que eligieron la opción bajo, por otro lado, con un 62,07% que involucra a 18 funcionarios que están en moderado y por último con un 6,90% que relaciona a dos personas que se encuentran en muy alto, Jaimes et al. (2018) indicaron que: “Entregar las tareas dentro del trabajo a tiempo hace que la organización marche de manera correcta” (p 1).

4. Ha cometido errores de trabajo

Tabla 4.5. Errores en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	4	13,79	13,79	13,8
	Bajo	4	13,79	13,79	27,6
	Moderado	9	31,03	31,03	58,6

Alto	9	31,03	31,03	89,7
Muy alto	3	10,34	10,34	100,0
Total	29	100,0	100,0	

En lo referente al Tabla 4.5. sobre los errores que cometen los servidores en los trabajos los encuestados respondieron con un 13,79% que corresponde a cuatro personas eligieron la opción muy bajo, así mismo con un 13,79% que corresponde a cuatro personas seleccionaron bajo, por su parte, se conoció con un 31,03% que pertenece a nueve colaboradores los cuales están en un rango moderado y con el mismo porcentaje de 31,03% nueve personas más las cuales están alto y por último con un 10.34% que encierra a tres trabajadores los cuales manifestaron que están en promedio muy alto, Pashanasi et al. (2021) manifiestan que: “No siempre los trabajadores de las organizaciones están comprometidos con las políticas institucionales” (p. 1), lo que hace que no se brinde un buen servicio.

5. Hace uso racional de los recursos

Tabla 4.6. Uso de recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	10,34	10,34	10,3
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	13	44,83	44,83	55,2
	Alto	12	41,38	41,38	96,6
	Muy alto	1	3,45	3,45	100,0
Total		29	100,0	100,0	

Como se puede observar en la Tabla 4.6. que se refiere al uso racional de los recursos, los funcionarios del IESS del cantón Chone respondieron con un 10,34% que corresponden a tres encuestados están en un rango muy bajo, con el 44,83% que pertenece a 13 personas las cuales indicaron que se encuentran en moderado, seguido de un 41,38% que involucra a 12 personas que están en alto y por último con el 3,45% que corresponde solo a una persona que está en un nivel muy alto,

Cangas et al. (2021) indicaron que: “El uso correcto de los recursos para la ejecución de las actividades laborales ayudan a tener un mejor rendimiento laboral” (p. 1).

6. Requiere usted de supervisión frecuente

Tabla 4.7. Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	17,24	17,24	17,2
	Bajo	3	10,34	10,34	27,6
	Moderado	8	27,59	27,59	55,2
	Alto	12	41,38	41,38	96,6
	Muy alto	1	3,45	3,45	100,0
Total		29	100,0	100,0	

En lo referente a la Tabla 4.7. que se basa en que si los trabajadores requieren de supervisión frecuente, los colaboradores respondieron con un 17,24% que involucra a cinco personas que están en un rango muy bajo, con el 10,34% que pertenece a tres colaboradores que eligieron la opción bajo, por otro lado, con el 27,59% que corresponde a ocho encuestados los cuales indicaron que se encuentran en moderado, con un 41,38% que implica a 12 funcionarios que manifestaron que están en un nivel alto y por último una persona con un 3,45% la cual está en muy alto, Grijalva et al. (2019) concuerdan que: “Todo grupo de trabajo debe siempre estar supervisado para que estos puedan cumplir con sus actividades encomendadas y por ende, poder cumplir con las exigencias del mercado” (p. 23).

7. Se muestra profesional en el trabajo

Tabla 4.8. Profesionalismo en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	3,45	3,45	3,4
	Bajo	2	6,90	6,90	10,3
	Moderado	7	24,14	24,14	34,5

Alto	11	37,93	37,93	72,4
Muy alto	8	27,59	27,59	100,0
Total	29	100,0	100,0	

De acuerdo en la Tabla 4.8. que indica si los trabajadores del IESS del cantón Chone se muestran profesional en su trabajo, los encuestados indicaron con un 3,45% que corresponde a una persona la cual está en un rango muy bajo, con el 6,90% que pertenece a dos colaboradores que eligieron la opción bajo, con un 24,14% el cual corresponde a siete funcionarios con un promedio moderado, por consiguiente con un 27,59% que involucra a ocho personas los cuales manifestaron que se encuentran en muy alto y por último con un 37,93% que encierra a un total de 11 trabajadores que están en alto, es decir que muestran profesionalismo en la institución, Leal y Arias (2021) indicaron que: “Todo empleado debe mostrarse siempre profesional en su área de trabajo, debido a que eso ayuda al crecimiento personal y por ende al éxito de la institución” (p 1).

8. Se muestra respetuoso y amable en el trato

Tabla 4.9. Trato en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	3,45	3,45	3,4
	Bajo	1	3,45	3,45	6,9
	Moderado	2	6,90	6,90	13,8
	Alto	21	72,41	72,41	86,2
	Muy alto	4	13,79	13,79	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En lo referente al Tabla 4.9. sobre el trato en el trabajo en cuanto a la amabilidad y el respeto los colaboradores indicaron con un 3,45% que corresponde a una persona la cual se encuentra en el rango muy bajo, con el mismo porcentaje de

3,45% otra personas está en bajo, se suma a esto el 6,90% que representa a dos colaboradores que están en moderado, por otra parte, un 13,79% que abarca a cuatro personas las cuales manifestaron que están en muy alto, y por último con un 72,41% que corresponde a 21 funcionarios los cuales explicaron que se encuentran en un rango alto, es decir que aplican valores empresariales que les permiten estar en un ambiente agradable pero sobre todo que brindan un buen trato con amabilidad a los usuarios, Grijalva et al. (2019) indican que: “En todo ámbito laboral debe prevalecer los valores institucionales, haciendo que el trabajador se muestre respetuoso y amable en el trato hacia los demás” (p. 23).

9. Se muestra cortés con sus compañeros

Tabla 4.10. Cortesía con los compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	3	10,34	10,34	10,3
	Alto	14	48,28	48,28	58,6
	Muy alto	12	41,38	41,38	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

De acuerdo al Tabla 4.10 que trata sobre si los trabajadores se muestran cortés en la institución, estos respondieron con un 10,34% que corresponden a tres personas que están en un rango de moderado, por otro lado, con un 41,38% que involucra a 12 trabajadores que se encuentran en muy alto y por último con un 48,28% que encierra a 14 colaboradores que indicaron que ellos están en alto, es decir que se muestran cortés siempre en el establecimiento, García (2018) indicó que: “Un trabajador cortés es amable y demuestra muy buena educación con los demás dentro de una organización, el cual permite convivencia sana y positiva con los compañeros de trabajo” (p 40).

10. Brinda una adecuada orientación a sus compañeros

Tabla 4.11. Orientación a los compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	5	17,24	17,24	17,2
	Alto	15	51,72	51,72	69,0
	Muy alto	9	31,03	31,03	100,0
Total		29	100,0	100,0	

El Tabla 4.11 que trata sobre si los trabajadores brindan una adecuada orientación a sus compañeros, con un 17,24% que corresponde a cinco personas las cuales indicaron que se encuentran en un rango moderado, seguido de un 31,03% que involucra a nueve servidores los cuales están en muy alto y por último con un 51,72% que encierra a un total de 15 colaboradores que fueron encuestados los cuales están en alto, es decir la gran mayoría de los trabajadores han tenido una muy buena orientación por parte de sus compañeros de labores, Cedeño y Saltos (2020) explican que: “Siempre los trabajadores tienen que estar prestos a brindar orientación a los demás compañeros de trabajo, ya que estos deben de tener claro que todos laboran por un mismo objetivo” (p. 1).

11. Evita conflictos dentro del trabajo

Tabla 4.12. Conflictos en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	4	13,79	13,79	13,8
	Alto	13	44,83	44,83	58,6
	Muy alto	12	41,38	41,38	100,0
Total		29	100,0	100,0	

De acuerdo al Tabla 4.12 que trata sobre los conflictos que se generan dentro de la institución, los trabajadores indicaron con un 13,79% que corresponde a cuatro personas las cuales están en un rango moderado, a diferencia de un 41,38% que involucra a 12 trabajadores que respondieron que se encuentran en muy alto, y por último con un 44,83% que corresponde a 13 colaboradores los cuales informaron que ellos están en alto, Abarca et al. (2020) explicaron que: “En todas las organizaciones se generan conflictos por varios factores, sin embargo estos se pueden solucionar mediante la implementación de estrategias de mejora continua” (p 1).

12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos

Tabla 4.13. Aportación con nuevas ideas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	8	27,59	27,59	27,6
	Alto	10	34,48	34,48	62,1
	Muy alto	11	37,93	37,93	100,0
Total		29	100,0	100,0	

En lo referente al Tabla 4.13 que está relacionado con que si los funcionarios públicos de la organización aportan con nuevas ideas para mejorar los procesos o actividades que ellos ejecutan, los encuestados respondieron con un 27,59% que corresponde a ocho personas las cuales manifestaron que están en un rango moderado, seguido de un 34,48% que pertenece a 10 personas que se encuentran en alto y por último con un 37,93% que involucra directamente a 11 personas las cuales pertenecen a muy alto, Rodríguez (2020) manifestó que: “Es de gran aporte para la empresa que el personal o trabajadores brinden ideas para la mejora continua, sobre todo porque se nota el compromiso con los objetivos empresariales” (p 1).

13. Se muestra asequible al cambio

Tabla 4.14. Asequible al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	14	48,28	48,28	48,3
	Alto	10	34,48	34,48	82,8
	Muy alto	5	17,24	17,24	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En lo que se puede observar del Tabla 4.14 sobre si los trabajadores de la organización son asequible al cambio estos respondieron con un 48,28% que pertenecen a 14 personas están en un rango moderado, con un 34,48% que involucra a diez colaboradores que manifestaron que están en alto, y por último con un 17,24% que encierra a cinco encuestados que manifestaron que están en muy alto, Salgado et al. (2018) expresaron que: “No en todas las organizaciones los empleados están predispuestos a los cambios, sin embargo también se cuentan con muchos trabajadores tienen que siempre estar a la vanguardia de nuevos cambios debido a que esto ayuda al crecimiento organizacional” (p. 107).

14. Se anticipa a las dificultades

Tabla 4.15. Anticipación a las dificultades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	10	34,48	34,48	34,5
	Alto	13	44,83	44,83	79,3
	Muy alto	6	20,69	20,69	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En la Tabla 4.15 sobre si los trabajadores del IESS se anticipan a dificultades, los encuestados respondieron que se encuentran en un rango moderado demostrado con un 34,48% que corresponde a diez personas, con un 44,83% que involucra a 13 trabajadores que están en alto y por último con un 20,69% que pertenece a seis colaboradores que indicaron que están en muy alto, Pineda et al. (2019) indicaron que: “Es importante la anticipación de dificultades, por lo que, el personal debe estar capacitado sobre estrategias para evitar problemas o solucionar conflictos” (p. 1).

15. Tiene gran capacidad para resolver problemas

Tabla 4.16. Capacidad para resolver problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	13	44,83	44,83	44,8
	Alto	13	44,83	44,83	89,7
	Muy alto	3	10,34	10,34	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En lo referente al Tabla 4.16 que trata sobre la capacidad que tienen los trabajadores para resolver problemas, con un 44,83% que corresponde a un total de 13 personas los cuales están en un rango moderado, con el mismo porcentaje de 44,83% otros 13 trabajadores respondieron que se encuentran en alto, y por último con un 10,34% que pertenece a tres individuos que están en un rango muy alto, lo que quiere decir que tiene la capacidad de resolver problemas, para Frías (2022) expresó que: “La solución de conflictos ayuda a evitar inconvenientes en la gestión de la organización, además mencionó que Si el conflicto no se atiende, entonces corre el riesgo de convertirse en un prejuicio para la institución” (p. 5).

16. Muestra aptitud para integrarse al equipo

Tabla 4.17. Aptitud en el equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	9	31,03	31,03	31,0
	Alto	15	51,72	51,72	82,8
	Muy alto	5	17,24	17,24	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

El Tabla 4.17 que trata sobre la aptitud que tienen los trabajadores para integrarse al equipo con un 31,03% que corresponde a nueve personas están en un rango moderado, con un 51,72% que involucra a 15 funcionarios los cuales se encuentran en un promedio alto y por último con un 17,24% que pertenece a cinco individuos que están en nivel muy alto, Lajud et al. (2021) explicó que: “Uno de los requisitos más importante de un colaborador es la aptitud, sobre todo para que se pueda integrar de tal manera que se logre un ambiente armónico en todo el equipo de la institución” (p 1).

17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo

Tabla 4.18. Identificación de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	7	24,14	24,14	24,1
	Alto	16	55,17	55,17	79,3
	Muy alto	6	20,69	20,69	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

En lo referente al Tabla 4.18 que se basa en que si los trabajadores del área administrativa del IESS se identifican fácilmente con los objetivos del equipo estos respondieron con un 24,14% que corresponde a siete personas que están en un rango moderado, con un 55,17% que involucra a 16 colaboradores de la organización se encuentran en alto y por último con el 20,69% que involucra a seis individuos los cuales seleccionaron la opción de muy alto, Cedeño y Saltos (2020) en su investigación dice que: “Los trabajadores de la organización deben de identificar fácilmente los objetivos del equipo para que se pueda trabajar por un mismo fin y de esta manera brindar un servicio de calidad a la comunidad” (p. 1).

18. Planifica sus actividades

Tabla 4.19. Planificación en las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	10	34,48	34,48	34,5
	Alto	14	48,28	48,28	82,8
	Muy alto	5	17,24	17,24	100,0
Total		29	100,0	100,0	

De acuerdo al Tabla 4.19 que trata sobre si los trabajadores planifican sus actividades, los encuestados respondieron con un 34,48% que corresponde a diez personas están en un nivel moderado, con un 48,28% que involucra a 14 colaboradores se encuentran en alto y por último con el 17,24% que encierra a un total de cinco personas que eligieron la opción muy alto, Armijos et al. (2019) indicaron que: “La gestión de recursos humanos está encargada de hacer que los trabajadores de la organización planifiquen sus actividades de tal manera que estas se puedan desarrollar de manera eficiente y eficaz” (p. 2).

19. Hace uso de los indicadores

Tabla 4.20. Uso de indicadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	6	20,69	20,69	20,7
	Alto	14	48,28	48,28	69,0
	Muy alto	9	31,03	31,03	100,0
Total		29	100,0	100,0	

En lo referente al Tabla 4.20 que habla sobre que si los trabajadores hacen uso de indicadores estos contestaron con un 20,69% que corresponde a seis personas las cuales están en un rango moderado, con el 48,28% que involucra a 14 individuos que se encuentran en alto y por último con un 31,03% que pertenece a nueve encuestados los cuales respondieron la opción muy alto, es decir los trabajadores de IESS si hacen uso de los indicadores, Frías (2022) concuerdan que: “Tener claro los indicadores es clave para que se pueda llevar a cabo cada uno de los objetivos de la organización” (p. 5).

20. Se preocupa por alcanzar las metas

Tabla 4.21. Metas alcanzadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0	0	0
	Bajo	0	0	0	0
	Moderado	1	3,45	3,45	3,4
	Alto	15	51,72	51,72	55,2
	Muy alto	13	44,83	44,83	100,0
Total		29	100,0	100,0	

En la Tabla 4.21 sobre si los trabajadores se preocupan por alcanzar las metas de la organización, estos respondieron con un 3,45% que corresponde a un funcionario el cual está en un rango moderado, con el 51,72% que pertenece a 15 personas las cuales indicaron que se encuentran en alto y por último con el 44, 83% que pertenece a 13 colaboradores los cuales eligieron la opción de muy alto, Bohórquez et al. (2020) indicaron que: “El talento humano juega un papel fundamental para que la organización alcance el éxito, por este motivo siempre tiene que estar motivado en el cumplimiento de su trabajo” (p 1).

4.3. ETAPA III

Proponer acciones para el mejoramiento del desempeño laboral en la productividad en los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022.

ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL IESS

INTRODUCCIÓN

Las acciones de mejoras contribuyen directamente a la solución de los problemas y por ende al fortalecimiento organizacional el cual ayuda al rendimiento de las personas que conforman al IESS, si bien es cierto, este favorece el desarrollo y la mejora de los sistemas que controlan todo, además, posibilita obtener ventajas para así, ser considerado como una competencia apta para los demás, logrando que los pobladores cercanos confíen en esta entidad.

OBJETIVO GENERAL

Proponer acciones para el mejoramiento del desempeño laboral en la productividad en los servidores públicos del área administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone periodo 2021-2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar el control administrativo en los servidores públicos del IESS para dar cumplimiento a la meta propuesta.
- Identificar las falencias más comunes en los trabajadores mediante evaluaciones constantes para la aplicación de medidas correctivas.
- Realizar constantes supervisiones a los trabajadores para la obtención de mejores resultados en la productividad.
- Proponer estrategias asequibles al cambio para el personal del área administrativa del IESS.
- Constar con planes de acción emergentes para la mitigación de los problemas imprevistos y eventuales.

Tabla 4.22. Plan de mejora

Problemas	Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsables	Recursos
La falta del control administrativo	Aplicar el control administrativo en los servidores públicos del IESS para dar cumplimiento a la meta propuesta.	*Utilizar una evaluación con base a un cuestionario para conocer los conocimientos de las personas seleccionadas. *Diseñar y emplear una hoja de registro de cumplimiento de actividades para el respectivo control.	*Seleccionar personal adecuado para realizar el respectivo control de las actividades. *Llevar un control de las actividades continuo en horas establecidas para verificar el trabajo realizado.	Director del departamento administrativo/ jefe del departamento talento humano/ Trabajadores del área administrativa del IESS	Los recursos que se utilizaron son los Humanos, tecnológicos y económicos.
Poca facilidad en los trabajadores para realizar sus actividades laborales	Identificar las falencias más comunes en los trabajadores mediante evaluaciones constantes para la aplicación de medidas correctivas.	*Seleccionar al personal mediante el debido proceso, es decir de acuerdo al perfil de puesto con habilidades y destrezas requeridas. *Aplicar el cuestionario idóneo para la evaluación de desempeño laboral y mediante ello obtener los resultados para la toma de decisiones.	*Establecer una persona encargada de ejecutar la evaluación de desempeño laboral. *Realizar evaluaciones de desempeño laboral para conocer aquellos inconvenientes dentro de la empresa.	Director del departamento administrativo/ jefe del departamento talento humano/ Trabajadores del área administrativa del IESS	Los recursos que se utilizaran son los Humanos, tecnológicos y económicos. .
Escasa supervisión a los colaboradores de los trabajos realizados,	Realizar constantes supervisiones a los trabajadores para la obtención de mejores resultados en la productividad.	*Utilizar una evaluación con base a un cuestionario para conocer los conocimientos de las personas seleccionadas.	*Seleccionar personal adecuado con habilidades y destrezas para supervisar las actividades	Director del departamento administrativo/ jefe del departamento talento humano/ Trabajadores del área administrativa del IESS	Los recursos que se utilizaran son los Humanos, tecnológicos y económicos. .

		*Utilizar constantemente la observación con el fin de supervisar el trabajo realizado.	*Aplicar herramientas adecuadas para supervisar el trabajo de los empleados.		
Poca motivación hacia los trabajadores ante el cambio	Proponer estrategias de asequible al cambio para el personal del área administrativa del IESS.	*Utilizar una evaluación con base a un cuestionario para conocer el grado de compromiso de los trabajadores. *Contratar a la persona idónea para que brinde las charlas y por ende seleccionar temas que sean claves para la motivación del personal.	*Evaluar al personal para conocer el grado de compromiso con los objetivos de la institución. *Aplicar charlas motivacionales al personal para que el personal se sienta comprometido con la empresa.	Director del departamento administrativo/ jefe del departamento talento humano/ Trabajadores del área administrativa del IESS	Los recursos que se utilizaran son los Humanos, tecnológicos y económicos. .
No cuentan con planes emergentes	Constar con planes de acción emergentes para la mitigación de los problemas imprevistos y eventuales.	*Aplicar una estructura confiable y que sea eficiente y eficaz en resolver problemas (planes de acción basado en objetivos, actividades, estrategias, indicadores, responsables y tiempo). *Emplear cuestionarios que estén validados para la verificación de la aplicación de planes.	*Establecer planes de acción emergentes para dar solución a los problemas. *Realizar evaluaciones constantes para verificar el cumplimiento de los planes emergentes.	Director del departamento administrativo/ jefe del departamento talento humano/ Trabajadores del área administrativa del IESS	Los recursos que se utilizaran son los Humanos, tecnológicos y económicos. .

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Mediante el análisis del modelo de evaluación se determinó la técnica idónea para recabar la información necesaria para el cumplimiento del objetivo de dicha investigación, por otra parte, también se logró gracias a la búsqueda de información conocer los indicadores claves para medir el desempeño laboral de los servidores públicos del IESS del cantón Chone, si bien es cierto, estos indicadores se basan en la orientación de resultados, la calidad, la relaciones interpersonales, la iniciativa y por último el trabajo en equipo.
- Se obtuvo un diagnóstico verificado del desempeño laboral en la productividad de los servidores públicos del área administrativa donde se conocieron que las principales problemáticas fueron: la falta del control administrativo, poca facilidad en los trabajadores para realizar sus actividades laborales, escasa supervisión a los colaboradores de los trabajos realizados, poca motivación hacia los trabajadores ante el cambio y por último que no cuentan con planes emergentes ante cualquier inconveniente que se les presenten al talento humano de dicha organización.
- Se logró diseñar un plan de acción para el mejoramiento del desempeño laboral en la productividad en los servidores públicos del área administrativa del IESS, el cual fue basado en una pequeña introducción, objetivos, problemas, objetivos específicos, estrategias, actividades, personas responsables y recursos que se van a utilizar para el desarrollo del mismo.

5.2. RECOMENDACIONES

- Al jefe del departamento de talento humano del IESS seleccionar los indicadores y los cuestionarios más idóneos mediante una revisión bibliográfica de varios autores y definiciones con el fin de analizar y seleccionar los indicadores y técnicas adecuadas para la correcta evaluación del desempeño laboral, ya que esto permite conocer la productividad de los servidores, cabe indicar que gracias a dichos resultados se logra tomar las mejores decisiones para el beneficio de la organización.
- A los directivos del IESS aplicar continuamente el diagnóstico de la situación actual, ya que por medio de este proceso se logra conocer la realidad de la organización, es decir se puede determinar, problemas, falencias o inconvenientes por medio de estrategias como la selección de personas con habilidades y destrezas de acuerdo a su cargo, establecer técnicas adecuadas para obtener información, capacitar continuamente al personal, y por último utilizar herramientas que les permita dar solución inmediata a los problemas presentados. Por otra parte, a los investigadores al momento de realizar un diagnóstico se sugiere que utilicen métodos y técnicas que les permita obtener un diagnóstico verificado con información real y oportuna.
- Al IESS cantón Chone, que apliquen el plan de acción basado en estrategias y que se lleve el respectivo seguimiento con el propósito de que los trabajadores del área administrativa tengan un mejor desempeño laboral en la productividad y de esta manera también lograr que la organización rompa barreras en el espacio público brindando un servicio de calidad a la comunidad de la ciudad de Chone y sus sectores aledaños. Por otra parte, se les recomienda también a los futuros investigadores que se indaguen temas vinculados a esta línea de investigación debido a que se pueden brindar soluciones y de esta manera aportar con el crecimiento económico, político y social de las organizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, Y. M., Espinoza, T. M., Llerenan, S. G. & Berrios, N. Y. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19 (57), 1. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014
- Alvarado, U. & Paca, F. R. (2022). Ética del servidor público: revisión sistemática. *Igobernanza*, 5 (17), 1. <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/169>
- Andrade, A., Alejo, O. J. & Armendariz, C. R. (2018). Método inductivo y su refutación deductiva. *Conrado*, 14 (63) 2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117
- Armijos, F. B., Bermúdez, A. I. & Mora, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 11 (4), 2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Aroche, F. (2018). Estudio de la productividad y de la evolución económica en América del Norte. Una perspectiva estructural. *Estudios Económicos*, 33 (1), 1. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72022018000100151
- Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E. J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor agregado*, 7 (1), 1. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12 (3), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Cajaleón, E., & Condor, M. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en las empresas de Latinoamérica: en una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años, 2008-2018*. [Tesis pregrado, Universidad Privada del Norte de Perú]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27834>
- Cangas, L. X., Salazar, M. B. & Iglesias, J. X. (2021). Explotación laboral en el sector público ecuatoriano de la salud. *Dilemas contemporáneos: educación*,

- política y valores*, 9 (1), 1. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000800089&script=sci_arttext
- Carta, G. & Pou, V. (2018). Productividad y eficiencia del sector público español. *Observatorio económico*, 19. <https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2018/07/Observatorio-productividad-sector-publico-1.pdf>
- Castro, J. M., Masache, C. M. & Durán, A. M. (2019). La aplicación del Derecho Público en el Ecuador. *Universidad y sociedad*, 11 (4), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400350
- Castro, W., Loor, I., & Pozo, J. (2018). Valoraciones críticas sobre la evaluación del desempeño de los funcionarios de los gobiernos autónomos descentralizados municipales. Experiencias en la provincia de Manabí-Ecuador. *Polo del Conocimiento Multidisciplinaria*, 13 (12), 2. <https://www.polodelconocimiento.com/>
- Cedeño, T. G. & Saltos, G. M. (2020). Propuesta de evaluación del desempeño como proceso generador de cambios para la Empresa Municipal Registro de la Propiedad de Manta. *San Gregorio*, (39), 1. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000200102
- Chanes, J. (2017). Los servidores de la administración pública en la Constitución. *Espacios Públicos*, 20 (50), 7. <https://www.redalyc.org/journal/676/67656569007/html/>
- Cieza, J. L., Silva, J. L. & Silva, M. A. (2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales. *Polo del conocimiento*, 6 (2), 274. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2253/4536>
- Codina, LL. (2020). Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académica soma de conducto auditivo externo: estudio de una serie de casos. *ORL*, 11 (2), 1. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2444-79862020000200004
- Constitución de la República del Ecuador (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008*. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cornejo, A. A. (2020). *Implementación del proceso de evaluación de desempeño laboral en la empresa TARPUQ CIA. LTDA. De la ciudad de Cuenca en el periodo agosto 2019 a febrero 2020*. [Tesis pregrado, Universidad Salesiana

- SEDE Cuenca, Ecuador]. Repositorio institucional.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18734/1/UPS-CT008765.pdf>
- Escobar, J. C. (2019). Modelo de estimación estadística «Programa Inclusión Productiva» MIPRO-Ecuador. *Ciencias de la Administración y Economía*, 9 (18), 10.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182019000200303
- Espinoza, M., Huaiquián, J., Sanhueza, O., Luengo, L., Valderrama, M. & Ortiz, N. (2020). Validación de escala de Valoración de Agencia de Autocuidado (ASA) en adolescentes chilenos. *Investigación Escola Anna Nery*, 24 (2), 1.
<https://www.scielo.br/j/ean/a/dHnYJwJrw9xFynLC6Q5fKcb/?lang=es>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16 (1), 1.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047
- Frías, A. K. (2022). Mediación, un método para solucionar conflictos en instituciones de salud pública. *Espiral (Guadalajara)*, 28 (82), 5.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652021000300331
- García, A. I. (2018). Descubriendo las imágenes predominantes en el grupo sociocultural de Medellín (Colombia): imagen de ser y parecer trabajador. *Lingüística y literatura*, (73), 40. <http://www.scielo.org.co/pdf/linli/n73/0120-5587-linli-73-00037.pdf>
- Gómez, L. F. & Valdés, G. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósitos y Representaciones*, 7 (2), 1.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000200019&script=sci_arttext
- Gonzales, L. M. & Huanca, E. D. (2020). “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”. [Tesis pregrado, Universidad Tecnológica de Peru]. Repositorio institucional.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Granados, R. (2020). Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. *Derecho y cambio social*, 59(1), 1-11.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7219653.pdf>

- Grijalva, M., Castro, J., & Guamán, M. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *mktDescubre - ESPOCH FADE*, (12), 23. http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf
- Guartán, A. G., Torres, K. J. & Ollagüe, J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios 2 factores. *Digital Publisher*, 4 (6), 19. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/139
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación). *Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 164. doi: 10.26820/recimundo/4.
- Herrera, B. G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de HUAURA, 2017*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Horta, Z., Rodríguez, A. & Pérez, M. (2020). El desarrollo de habilidades intelectuales mediante el aprendizaje autorregulado en la formación de profesores de Biología. *Transformación*, 16 (2), 195. <http://scielo.sld.cu/pdf/trf/v16n2/2077-2955-trf-16-02-191.pdf>
- Jaimes, L., Luzardo, M. & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 9 (5), 1. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500175
- La ley Orgánica del Servidor Público (2012). *En capítulo 1 de los deberes, derechos y prohibiciones, artículo 22 y 23*. https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf
- Leal, M. S. & Arias, B. P. (2021). Liderazgo ético para el fortalecimiento de una cultura organizacional en las Pymes. *Podium*, (40), 1. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000200021
- López, B. E., Castillo, J. A., Muñoz, M., Madrid, S. & Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Facultad de Medicina Humana*, 21 (2), 1. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000200316&script=sci_arttext

- López, J. A., Beltrán, J. A., Meriño, V. H., Martínez, C. I., Guzmán, L. M., Otálvaro, D. & Pareja, D. M. (2020). Modelo de evaluación de desempeño y plan de formación para una empresa distribuidora y comercializadora de calzado. *Espacios*, 41 (07), 2. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p26.pdf>
- Lucas, J. A. (2018). *Elaboración de un manual de evaluación del desempeño de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)*. [Tesis pregrado, Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional. <https://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/123456789/1490/1/LUCAS%20VALENCIA%20JOSELING%20ANDREINA%20.pdf>
- Lajud, P. N., Domínguez, M. P. & García, L. M. (2021). Competencias Profesionales requeridas por los empleadores a partir del confinamiento. *Gestión de las personas y tecnología*, 14 (42), 1. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000300068&script=sci_arttext
- Manay, E. & Montero, K. (2021). *Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño para los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Huancayo 2021*. [Tesis post grado, Universidad Continental de Perú]. Repositorio institucional. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9974/1/IV_PG_MRHGO_TI_Manay_Montero_2021.pdf
- Matabanchoy, S, M., Álvarez, K. M. & Riobamba, O, D. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21 (2), 176. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Mendieta, C. J. & Parra, E. G. (2020). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño para los colaboradores de la Unidad Educativa Kennedy, periodo mayo-noviembre 2020*. [Tesis pregrado, Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca, Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19595/1/UPS-CT008907.pdf>
- Flores, R. L., & Cervantes, M. Á. (2019). *Evaluación del desempeño del Gobierno Corporativo*. ed. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/espam/124949?page=137>.
- Millares, P. & Monteagudo, J. (2019). Métodos, instrumentos y procedimientos para conocer cómo se evalúan las competencias históricas. *Educ. rev.* 35 (74), 2. <https://www.scielo.br/j/er/a/JdTmDyyzc6xrfJBm6mq7HbF/?lang=es>

- Mostajo, R. (2001). Productividad del sector público, evaluación de la gestión del gasto público e indicadores de desempeño en Guatemala. *División de Desarrollo Económico*, 17-19. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7636/S00080661_es.pdf
- Nolasco, O. D. (2020). *Evaluación del desempeño administración de personal desempeño laboral motivación del empleado empresa pública metropolitana de aseo, EMASEO EP*. [Tesis post grado, Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. <http://hdl.handle.net/10644/7316>
- Norma Técnica de Calificación de Servicios y Evaluación de Desempeño (2015). *La establece en el artículo 3 del Subsistema de Evaluación del Desempeño*. <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/09/Norma-Te%CC%81cnica-de-Calificacio%CC%81n-de-Servicios-y-Evaluacio%CC%81n-de-Desempen%CC%83o.pdf>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Pashanasi, B., Gárate, J. & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12 (3), 1. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300163&script=sci_arttext
- Pineda, M. A. R. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15 (67), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135
- Quijia, J., Guevara, C. & Ramírez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Politécnica*, 47 (1), 1. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-01292021000100017
- Quispe, S. (2020). *Examen de suficiencia de competencia profesional*. [Tesis pre grado, Universidad Nacional del Altiplano de Perú]. Repositorio institucional. http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14901/Quispe_Cachi_Sonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramírez, A. F. (2020). *Evaluación del desempeño una herramienta de desarrollo organizacional*. [Tesis pregrado, Universidad de América de Colombia]. Repositorio institucional. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8072/1/945052-2020-III-GTH.pdf>
- Ramírez, O., Patiño., Patiño, M. & Cuéllar, M. (2021). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y Sistemas*, 24 (3), 1. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-55462020000301305
- Rivadeneira, J. L., Barrera, M, V. & De la Hoz, A. I. (2020). Análisis general del Spss y su utilidad en la estadística. *Estudio de investigación y desarrollo empresarial académico*, 2 (4), 1. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Rivera, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Archivo Médico de Camagüey*, 23 (2), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Rodríguez, F. J. & Gómez, L. (1991). *Indicadores de calidad y productividad en la empresa*. Ed.: Editorial Nuevos Tiempos. <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/863/Indicadores%20de%20calidad%20y%20productividad%20en%20la%20empresa.PDF>
- Rodríguez, J. L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31 (2), 1. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200207
- Rodríguez, J. & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE d'Innovació i Recerca en Educació*, 13 (2), 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672166>
- Rodríguez, M., & Ordaz, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6 (18), 1.

- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882021000300028&script=sci_arttext
- Salas, D. (2020). Las escalas tipo Likert. *Investigalia*, 1. <https://investigaliacr.com/investigacion/las-escalas-tipo-likert/>
- Salgado, J., Lería, F., Arcos, L., Pineda, C. & González, C. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. *Psicología*, 36 (1), 107. <https://www.redalyc.org/journal/3378/337854342004/html/>
- Sandoval, M., Carranza, F. & Carrillo, S. (2018). Una mirada en el sector público del Ecuador al reconocimiento no monetario alineado al desempeño: un estudio generacional. *Universidad y Sociedad*, 10 (1), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100220
- Sánchez, C. N. Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Investigación Psicológica*, (1), 1. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100007
- Sánchez, J. & Alvear, S. (2021). Implementación de sistemas de evaluación de personal en empresas chilenas, etapa inicial para medir su impacto en la gestión de la empresa. *Contaduría y administración*, 66 (1), 1. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422021000100001&script=sci_arttext
- Sánchez, M. (2018). La evaluación del aprendizaje de los estudiantes: ¿es realmente tan complicada? *Digital Universitaria*, 19 (6), 4. https://www.ses.unam.mx/integrantes/uploadfile/msanchez/SanchezMendiola2018_LaEvaluacionDelAprendizajeDeLosEstudiantes.pdf
- Sánchez, M. J., Fernández, M. & Diaz, J. C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Científica UISRAEL*, 8 (1), 5. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300107
- Tapasco, O. A., Giraldo, J. A. & Osorio, D. (2020). Gestión de la productividad laboral en empresas de servicio intensivas en conocimiento: consideraciones y desafíos. *Cuadernos de administración*, 36 (66), 65. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v36n66/2256-5078-cuadm-36-66-00064.pdf>
- Tejedor, V. E. (2019). La evaluación del desempeño incrementa la calidad en la atención en las empresas de servicios. *Faecosapiens* 2 (2), 1. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970021/221970021.pdf>

- Terrazas, L. E., Aldape, A., Rodríguez, R. M., Benítez, J. P. & Meléndez, I. Y. (2021). Análisis estadístico de gestión de riesgo en pacientes con Cacú en Cd. Juárez Chihuahua. *Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11 (22), 1. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672021000100161
- Torre, V. (2020). Responsabilidad civil de los funcionarios públicos por el uso indebido de la deuda pública. *IUS*, 14 (46), 2. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472020000200285
- Torres, W., Torres, C., Seijas, J. G. Rengifo, R. R. & Martell, K. P. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia latina*, 5 (1), 1. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/260>
- Universidad autónoma de chihuahua (2020). *Formato de evaluación del desempeño laboral del personal de la Universidad Autónoma de Chihuahua*. https://uach.mx/assets/media/publications/2018/2/235_recursos-humanos/instrumento-de-evaluacion.doc
- Yáñez, J. C. (2018). La encuesta como método de estudio del estado nutricional de la población. El caso de los trabajadores municipales de Santiago de Chile (1936). *REFLEXIÓN*, 20 (2), 207. <http://www.scielo.org.co/pdf/penh/v20n2/0124-4108-penh-20-02-00205.pdf>
- Zapata, J.J., Gasca, G. P., Manrique, B. & Machuca, L. (2021). Caracterización de métodos de evaluación de desempeño para equipos de desarrollo de software. *Chilena de ingeniería*, 19 (1), https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052021000100129&script=sci_arttext&tlng=pt

ANEXOS

ANEXO # 1 ENTREVISTA A LA JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL IESS DE CHONE

Objetivo: Obtener un diagnóstico del desempeño laboral del personal que labora en el Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone.

1. ¿Qué tiempo lleva laborando en el Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone?
2. ¿Cuántos trabajadores actualmente trabajan en el área administrativa del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone?
3. ¿Cuáles son las medidas aplicadas para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone?
4. ¿Cómo han respondido los trabajadores del área administrativa ante las medidas aplicadas para mejorar el desempeño laboral en el Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone?
5. ¿Se ha ejecutado alguna evaluación aplicando alguna técnica en específica que les permita conocer sobre el rendimiento laboral en los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone?

6. ¿Los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño laboral han sido socializados ante los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone y cómo?
7. ¿Cree usted que los resultados de la evaluación del desempeño laboral están influidos por rendimiento de los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone?
8. ¿Por qué es importante la evaluación del rendimiento laboral en los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone?
9. ¿Por qué considera usted que la estructura organizativa del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone ayuda a tener un buen desempeño laboral en los trabajadores?
10. ¿Cree que los equipos asignados a los trabajadores del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone ayudan al desempeño laboral? ¿Por qué?

ANEXO # 2 ENCUESTA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL IESS DE CHONE

Objetivo: Obtener un diagnóstico del desempeño laboral del personal que labora en el Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone, cabe indicar que esta encuesta fue tomada de la Universidad Autónoma de Chihuahua (2020) en el cual realizó una evaluación de desempeño a los trabajadores utilizando el instrumento de evaluación más idóneo.

INSTRUCCIONES

Marque con una X el número que refleja su opinión. En la escala para ser utilizada por el evaluador, a continuación, se presenta la siguiente escala, en la cual usted debe calificar su respuesta a las diferentes preguntas que va a contestar:

Muy bajo: 1 Inferior. - Rendimiento laboral no aceptable.

Bajo: 2 Inferior al promedio. - Rendimiento laboral regular.

Moderado: 3 Promedio. - Rendimiento laboral bueno.

Alto : 4 Superior al promedio. - Rendimiento laboral muy bueno.

Muy Alto: 5 Superior. - Rendimiento laboral excelente.

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Termina su trabajo oportunamente						
CALIDAD						
Ha cometido errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
Requiere Ud. de supervisión frecuente						

Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a sus compañeros						
Evita los conflictos dentro del trabajo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

ANEXO # 3. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA



Foto 1. Aplicación de la entrevista a la directora del área administrativa del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone

ANEXO # 4 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Foto 2. Aplicación de la encuesta a los trabajadores del área administrativa del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone.



Foto 2. Aplicación de la encuesta a los trabajadores del área administrativa del Instituto de Seguridad Social de la ciudad de Chone.