



VOL. 3 NÚM. 3 (2023)

www.revistagestionar.com



ARTÍCULO ORIGINAL


Vocación de servicio y desempeño laboral de los servidores públicos de un gobierno regional del Perú

Vocation of service and job performance of public servants in a Peruvian regional government

Vocação de serviço e desempenho profissional dos funcionários públicos num governo regional peruano

David Salazar-Taípe¹

Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica - Huancavelica, Perú

 <https://orcid.org/0000-0001-9190-1936>

2016421025@unh.edu.pe (correspondencia)

DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.03.003>

Recibido: 27/02/2023 Aceptado: 29/06/2023 Publicado: 01/07/2023

PALABRAS CLAVE

desempeño laboral, gestión pública, servidor público, vocación de servicio.

RESUMEN. El presente artículo tuvo como objetivo determinar la relación entre la vocación de servicio y el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica (Perú) - 2022. Se basó en el enfoque cuantitativo, investigación de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal, el tamaño de la muestra fue 150 servidores públicos, para la obtención de datos se empleó la técnica encuesta y el cuestionario como el instrumento el mismo que fue validado mediante juicio de expertos. Los resultados descriptivos señalan que el 22.7 % de los servidores públicos poseen vocación de servicio baja, 56.7 % medio y el 20.6 % alta, mientras, los resultados inferenciales indican que, según la prueba de Rho de Spearman el coeficiente de relación entre las variables del estudio es $Rho=0,812$, nivel de significancia $0,000<0,05$ y una correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Se concluyó que, existe una evidencia que permite aseverar que pocos servidores públicos de dicha entidad poseen vocación de servicio en un nivel alto y, además, a mayor práctica de vocación de servicio habrá mayor desempeño laboral del servidor público del Gobierno Regional de Huancavelica.

KEYWORDS

job performance, public management, public servant, dedication to service.

ABSTRACT. The objective of this article was to determine the relationship between service vocation and job performance of public servants in the Regional Government of Huancavelica (Peru) - 2022. It was based on a quantitative approach, applied research, correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The sample size consisted of 150 public servants, and data were collected using a survey as the instrument, which was validated through expert judgment. Descriptive results indicate that 22.7% of public servants have a low service vocation, 56.7% have a moderate vocation, and 20.6% have a high vocation. Inference results indicate that, according to Spearman's Rho test, the correlation coefficient between the study variables is $Rho=0.812$, with a significance level of $0.000<0.05$ and a significant correlation at the 0.01 level (two-tailed). It was

¹ Contador público, Maestrando en Gestión Pública en la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.



concluded that there is evidence to assert that only a few public servants in that institution have a high level of service vocation, and moreover, a higher practice of service vocation is associated with greater job performance of public servants in the Regional Government of Huancavelica.

PALAVRAS-CHAVE

desempenho no trabalho, gestão pública, servidor público, dedicação ao serviço.

RESUMO. O presente artigo teve como objetivo determinar a relação entre a vocação de serviço e o desempenho laboral dos servidores públicos do Governo Regional de Huancavelica (Peru) - 2022. Baseou-se na abordagem quantitativa, pesquisa aplicada, nível correlacional, desenho não experimental de corte transversal, sendo o tamanho da amostra composto por 150 servidores públicos. Para a obtenção dos dados, foi utilizada a técnica de pesquisa por questionário, que foi validado por meio de juízo de especialistas. Os resultados descritivos indicam que 22,7% dos servidores públicos possuem baixa vocação de serviço, 56,7% possuem vocação moderada e 20,6% possuem alta vocação. Já os resultados inferenciais indicam que, de acordo com o teste de correlação de Spearman, o coeficiente de relação entre as variáveis do estudo é $Rho=0,812$, com um nível de significância de $0,000 < 0,05$ e uma correlação significativa no nível de 0,01 (bilateral). Concluiu-se que há evidências que permitem afirmar que poucos servidores públicos dessa instituição possuem uma vocação de serviço em um nível elevado e, além disso, quanto maior a prática da vocação de serviço, maior será o desempenho laboral do servidor público do Governo Regional de Huancavelica.

1. INTRODUCCIÓN

Todo servidor público tiene el deber de fortalecer la confianza entre las instituciones públicas y los ciudadanos y/o usuarios, igualmente, tiene la responsabilidad de atender y servir al usuario interno o externo de manera correcta sin esperar nada a cambio (Peña, 2020). Pero cabe señalar que, actualmente muchos servidores públicos obvian la palabra “servir” simplemente porque no poseen ni desarrollan la vocación de servicio. En ese sentido, la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR) dio a conocer que todo profesional que ingresa a trabajar para el Estado debe tener competencias transversales, capacidades y aptitudes como vocación de servicio, integridad, trabajo en equipo y orientación a resultados para contribuir al bienestar, beneficio y mejora continua de las instituciones públicas, es decir, para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales (Corrales, 2018). Asimismo, en la actualidad “la naturaleza misma de las tareas del Estado exige que las personas que encabezan la administración pública cuenten con cierta preparación, conocimiento, habilidades y aptitudes específicas que les permita desempeñar de manera satisfactoria su labor” (Pineda-Rasgado, 2017, p. 45).

Es verdad que el ingreso a la función pública es a través del concurso público de acuerdo al mérito, competencia, igualdad, transparencia y otros, pero muchas veces en la realidad no ocurre; especialmente cuando se trata de designación de empleados de confianza. De acuerdo con Salazar (2022) la mayoría de los profesionales que entran a cargos de confianza ni siquiera cumplen con el perfil adecuado, puesto que ingresan gracias a la influencia del contacto sin tener en cuenta la meritocracia. Asimismo, Sánchez (2020) menciona que en una designación de empleados de confianza no existe cumplimiento del perfil profesional. En ese contexto, se puede decir que, aquellos profesionales que entran a la función pública a través del contacto, es probable que al iniciar con su labor como servidor público aísla a un lado la vocación de servicio. En ese sentido, “junto al mérito, la capacidad, la eficacia en el desempeño de la función, la responsabilidad, la honestidad y la adhesión a los principios y valores de la democracia, la vocación de servicio es un atributo más que debe tener todo servidor público” (López, 2019, p. 96). Por otro lado, es importante que en el proceso de reclutamiento del personal se debe medir la vocación de servicio (Regalado, 2012). Todas las personas deben desarrollar la capacidad de servir, especialmente los profesionales de las ciencias sociales (contadores, administradores, profesores, etc.) y de salud que laboran para el Estado (Pastor, 2021).

La vocación de servicio es una virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar (Collaguazo & Santiago, 2019). Asimismo, la vocación de servicio es la primera competencia transversal que debe tener un servidor público; puesto que trabajar en una institución pública implica tener pasión por generar un cambio que beneficie la existencia de los ciudadanos o usuarios, es decir, dedicación a satisfacer los deseos de los demás incluso antes que los propios. De igual manera, “la vocación del servicio aparece como un atributo natural de las personas que laboran para la administración pública, sin que las condiciones objetivas de trabajo sean factores determinantes” (López, 2019, p. 96).

En cuanto a las acciones que reflejan laborar con vocación de servicio, son las siguientes: brindar un trato amable a todas las personas con las que se rodea, entender las necesidades y aspiraciones de todos los usuarios, desarrollar habilidades y aptitudes como la comprensión, paciencia, amabilidad y empatía, brinda informaciones y/o datos de manera oportuna, completa y preciso, siempre procura que sus servicios sean recibidos con satisfacción, dedicación y total compromiso en el desempeño laboral, ofrece servicio de calidad y entre otros (Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa [SITA], 2014). Dichas acciones permiten aseverar que cuando un servidor público actúa con vocación de servicio en su labor incrementa su desempeño laboral. Cabe señalar que, mantener el desempeño laboral de los trabajadores en un nivel alto, es muy importante, puesto que gracias a ello todas las instituciones públicas y privadas tienen éxito, logran sus metas y sus objetivos estratégicos institucionales. Además, el desempeño es laboral es “considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo” (Pedraza et al., 2010, p. 495).

En ese sentido, cuando un servidor público tiene vocación de servicio genera un valor agregado a la entidad, su desempeño laboral aumenta, reduce la corrupción, mejora la burocracia y entre otros. Como afirma Núñez (2019), la vocación de servicio incide de manera significativa en la anticorrupción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) del departamento de Cajamarca. Además, “los mejores resultados se logran trabajando en equipo con vocación de servicio, distribuyendo las responsabilidades de acuerdo a las aptitudes y capacidades de los miembros” (Allende, 2016, p. 12). De igual forma, la vocación de servicio juega un papel importante en la vida profesional o de un trabajador social, ya que incide en la manera de afrontar las funciones y objetivos profesionales; va a funcionar como una especie de valla y en ocasiones será como límite para realizar solo lo necesario, es decir, hacer cosas que van con la ética y deberes morales (Chamorro, 2022). Por otro lado, todo servidor público debe poseer la facultad que le impulsa a realizar acciones por su propia voluntad y no por la obligación o por coacción, solo así serán libres con ética profesional alto (Pastor, 2021).

La ausencia de vocación de servicio en los servidores públicos es un serio obstáculo que pone en riesgo el cumplimiento de las metas y objetivos estratégico institucionales de las entidades públicas, asimismo, genera un impacto negativo en la estructura organizacional del Estado Peruano; es decir, reduce la calidad de vida de la población y el bienestar de las comunidades; puesto que, los servidores públicos se preocupan más por sus propios beneficios en vez de servir. Dicho eso, se puede afirmar que, solamente cuando los servidores públicos desempeñen con conciencia, ética, valores morales, puede construir una sociedad justa y garante de los derechos individuales y colectivos (Viloria, 2022). Para combatir la escasez de la vocación de servicio, las entidades públicas deben tomar medidas proactivas para mejorar la cultura organizacional e institucional y

fomentar una mentalidad de servicio en su gente. Esto también puede consistir en la capacitación permanente, la motivación y el reconocimiento oportuno de los servidores públicos, además de la implementación de métodos y tecnología que permitan una mejor prestación al público en general (Obando, 2020). Por lo tanto, es necesario que todos los servidores públicos empleen la vocación de servicio como una cultura o hábito en la administración pública, puesto que habrá mayor compromiso y motivación para realizar sus funciones fuera de los beneficios que percibe. En ese entorno, el presente manuscrito buscó determinar la relación entre la vocación de servicio y el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, 2022.

2. MÉTODO

Metodología

Se siguió un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada puesto que encaminó a solucionar empleando los conocimientos a un problema (Ander-Egg, 2011). Mientras el nivel fue correlacional ya que el objetivo general del presente estudio fue determinar el nivel o el grado de relación entre las variables (Santiesteban, 2018). Se empleó el diseño no experimental de corte transversal, por la sencilla razón, no hubo ninguna manipulación intencional de las variables, solo se estudió los hechos y fenómenos de la realidad (Carrasco, 2006). Finalmente, se utilizó los siguientes métodos: científico, inductivo, deductivo, observacional, analítico y sintético.

Población, muestra y muestreo

A juicio de Barrero (2022), la población es el total de elementos que tenga una o más propiedades similares definidas por el investigador. En ese sentido, el total de la población se conformó por 240 servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica, periodo 2022. De acuerdo al cálculo realizado con la fórmula de estadística para poblaciones finitas menores a treinta mil, el tamaño de la muestra solo conformó por 150 servidores como se desatalla en la tabla 1, y el muestreo empleado fue el probabilístico aleatoria simple.

Tabla 1

Tamaño de la muestra del estudio

| Ítems | Régimen Laboral | Cantidad |
|--------------|--|------------|
| 01 | Decreto Legislativo N° 276 (Nombrado) | 30 |
| 02 | Contratación administrativa de servicios (CAS) | 120 |
| TOTAL | | 150 |

Nota. Datos tomados de la Oficina de Recursos Humanos del GORE Huancavelica.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y su respectivo instrumento el cuestionario que fue netamente elaboración propia y el mismo que fue validado mediante la opinión de tres expertos, quienes dieron el soporte con una puntuación aceptable. Finalmente, para su confiabilidad el cuestionario se sometió al análisis de consistencia interna “Alfa de Cronbach” donde:

Tabla 2*Resultados de la confiabilidad Alfa de Cronbach*

| Ítems | VARIABLES | Alfa de Cronbach | Interpretación |
|-------|--------------------------|------------------|----------------|
| 1 | V1: vocación de servicio | 0,749 | Bueno |
| 2 | V2: desempeño laboral | 0,736 | Bueno |

Procesamiento y análisis de datos

Se manejó el programa IBM SPSS statistics versión 28 y dos técnicas los cuales son: técnica de estadística descriptiva (para determinar la escala ordinal de bajo, medio y alto se utilizó Baremos y la técnica de los Estaninos, asimismo, se empleó las tablas de frecuencia y gráficos de barras) y la técnica de estadística inferencial (donde se utilizó la técnica de prueba de hipótesis general).

3. RESULTADOS**Resultados descriptivos de la variable (1) vocación de servicio****Tabla 3***Niveles de vocación de servicio*

| Vocación de servicio | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|----------------|
| Bajo | 34 | 22.7 % |
| Medio | 85 | 56.7 % |
| Alto | 31 | 20.6 % |
| Total | 150 | 100.0 % |

Tabla 4*Niveles de vocación de servicio en su dimensión (1) capacidad de comprensión*

| La comprensión | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|----------------|
| Bajo | 55 | 36.6 % |
| Medio | 58 | 38.7 % |
| Alto | 37 | 24.7 % |
| Total | 150 | 100.0 % |

Tabla 5*Niveles de vocación de servicio en su dimensión (2) aptitud de la paciencia*

| La paciencia | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Bajo | 70 | 46.7 % |
| Medio | 45 | 30.0 % |
| Alto | 35 | 23.3 % |
| Total | 150 | 100.0 % |

Tabla 6*Niveles de vocación de servicio en su dimensión (3) aptitud de la amabilidad y empatía*

| La amabilidad y empatía | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|----------------|
| Bajo | 47 | 31.3 % |
| Medio | 70 | 46.7 % |
| Alto | 33 | 22.0 % |
| Total | 150 | 100.0 % |

De acuerdo con los resultados descriptivos de la primera variable, se muestra que solo una mínima porcentaje de los encuestados poseen vocación de servicio, capacidad de comprensión, aptitud de la paciencia, aptitud de la amabilidad y empatía en un nivel alto. Lo que significa que, son pocos servidores públicos que trabajan con amabilidad, empatía, alma, entusiasmo, compromiso, motivación, voluntad a servir al usuario público, es decir, la dedicación a satisfacer los deseos de los demás incluso antes que los propios. Por lo que, es necesario que todos los servidores públicos tomen conciencia sobre la importancia de poseer la vocación de servicio y que implementen como una cultura o hábito en la administración pública.

Resultados descriptivos de la variable (2) desempeño laboral

Tabla 7*Niveles del desempeño laboral*

| Desempeño laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|----------------|
| Bajo | 38 | 25.3 % |
| Medio | 82 | 54.7 % |
| Alto | 30 | 20.0 % |
| Total | 150 | 100.0 % |

Tabla 8*Niveles del desempeño laboral en su dimensión (1) calidad de trabajo*

| Calidad de trabajo | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|----------------|
| Bajo | 44 | 29.3 % |
| Medio | 73 | 48.7 % |
| Alto | 33 | 22.0 % |
| Total | 150 | 100.0 % |

Tabla 9*Niveles del desempeño laboral en su dimensión (2) relaciones interpersonales*

| Relaciones interpersonales | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|----------------|
| Bajo | 67 | 44.6 % |
| Medio | 49 | 32.7 % |
| Alto | 34 | 22.7 % |
| Total | 150 | 100.0 % |

Tabla 10*Niveles del desempeño laboral en su dimensión (3) orientación a resultados*

| Orientación a resultados | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|----------------|
| Bajo | 53 | 35.3 % |
| Medio | 57 | 38.0 % |
| Alto | 40 | 26.7 % |
| Total | 150 | 100.0 % |

De acuerdo con los resultados descriptivos de la segunda variable, se muestra que solo una mínima porcentaje de los servidores públicos generan un desempeño laboral alta, una calidad de trabajo, excelente relación o comunicación interpersonal y se orientan a los resultados (gestión por resultados). Lo que significa que, la mayoría de los servidores públicos tienen poca motivación, clima laboral débil, insatisfacción laboral, mayor distracción, circunstancias familiares, baja vocación de servicio y entre otros.

Resultados a nivel inferencial

a) Prueba de hipótesis general

Tabla 11

Correlación entre las variables del estudio

| | | Desempeño laboral | |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Vocación de servicio | Coefficiente de correlación | .812** |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 150 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 11 muestra la intensidad de correlación entre vocación de servicio y desempeño laboral, donde Rho = 0.812; en consecuencia, podemos afirmar que existe una relación positiva y alta entre las variables de estudio. Es decir, a mayor nivel de vocación de servicio mayor nivel del desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica o viceversa. Por lo que, es necesario que todos los servidores públicos que laboran en dicha entidad empleen la vocación de servicio como una cultura o hábito en la administración pública, sólo así habrá mayor compromiso para realizar sus funciones fuera de los beneficios que percibe o recibe, y posteriormente habrá mayor desempeño laboral, una buena calidad de trabajo, una mejora en la orientación a los resultados, logro de los resultados estratégicos institucionales, entre otros.

b) Prueba de las hipótesis específicas

Tabla 12

Correlaciones entre la vocación de servicio y dimensiones del desempeño laboral

| | | Dimensiones de la variable desempeño laboral | | | |
|-----------------|----------------------|--|--------------------|----------------------------|--------------------------|
| | | | Calidad de trabajo | Relaciones interpersonales | Orientación a resultados |
| Rho de Spearman | Vocación de servicio | Coef. de correlación | .389** | .394** | .542** |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | | N | 150 | 150 | 150 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12 señala los siguientes: i) el nivel de correlación entre la vocación de servicio y la calidad de trabajo es 0.389 que significa una relación positiva y el nivel de significancia es menor a $\alpha=0.05$, ii) el nivel de correlación entre la vocación de servicio y las relaciones interpersonales es 0.394 que significa una relación positiva y el nivel de significancia es menor a $\alpha=0.05$, y iii) el nivel de correlación entre la vocación de servicio y la orientación a resultados es 0.542 que significa una relación positiva y el nivel de significancia es menor a $\alpha=0.05$. Por lo tanto, a mayor vocación de servicio habrá mayor calidad de trabajo, relaciones interpersonales y orientación a los resultados.

4. DISCUSIÓN

Los hallazgos del presente artículo se alinean con las investigaciones como las de López (2019), Barbosa (2019) y Núñez (2019), quienes afirman que los servidores públicos poseen un nivel bajo en vocación de servicio en la función pública; en consecuencia, genera una inadecuada desempeño laboral, puesto que trabajan sin tener en cuenta las aptitudes o habilidades como la comprensión, paciencia, amabilidad, empatía y otros; asimismo, confirman que por simple hecho de trabajar en sector público obvian la vocación de servicio porque la exigencia de dicha virtud es mínima en una entidad pública que en una entidad privada, como lo expuesto Restrepo et al. (2006), en una institución privada la exigencia de implementar y manejar la cultura y/o vocación de servicio como modelo estratégico es alto porque permite brindar el mejor servicio y responder de manera efectiva a las necesidades de sus clientes y sobre todo ayuda en el fidelización de clientes.

Por su parte Collaguazo y Santiago (2019) concluyen que la vocación de servicio es una virtud que radica en el alma y comprende el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar con la finalidad de mantener o mejorar el nivel desempeño laboral. Igualmente, Fernández (2023) señala que la vocación de servicio es una virtud que contribuye de manera positiva en su desempeño policial, evita la renuncia a la Policía Federal Argentina (PFA) y mejora la relación entre policías y ciudadanos. De igual forma, aludiendo los hallazgos de Cuevas (2022), la vocación de servicio es una cualidad innata que posee una persona y forma parte de su personalidad, la cual nace o vive en ellos como la necesidad personal que impulsa al máximo para ayudar al prójimo, asimismo, la vocación de servicio contribuye de forma significativa en brindar cuidado o asistencia sanitaria de calidad humana al usuario (paciente), además, vocación de servicio, significa cuidar al paciente como te gustaría que te cuidan a ti.

Haciendo notar los hallazgos de Núñez (2019), la vocación de servicio incide de manera significativa en la reducción de los actos de corrupción que incurren o cometen los servidores públicos en una institución pública del Estado (SUNAFIL), en ese sentido, es importante fomentar la vocación de servicio en los servidores públicos. De acuerdo con el estudio de Boada (2019), existe una relación positiva alta entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Por otro lado, según la investigación de Chiang y San Martín (2015), existe una evidencia de relación positiva y significativa entre el análisis de satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios públicos de una municipalidad. Por otro lado, tomando en cuenta el estudio de investigación de Urbano (2018), existe correlación directa y significativa entre clima organización y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Administración Local de Agua Huaraz, en ese sentido, la autora concluyó diciendo un adecuado clima organizacional mejora el desempeño laboral de los empleados de la ALA-HZ.

5. CONCLUSIONES

Se ha identificado una relación positiva y significativa entre la vocación de servicio y el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica en el año 2022. Por tanto, es crucial que todos los funcionarios públicos adopten la vocación de servicio como una cultura o hábito en la administración pública. De esta manera, se fomentará un mayor compromiso en el cumplimiento de sus funciones, más allá de los beneficios individuales que puedan percibir. Esto, a su vez, conducirá a una mayor calidad en la prestación de servicios, un mejor desempeño laboral y la consecución de los objetivos estratégicos institucionales, además de contribuir a la reducción de brechas y delitos de corrupción, entre otros aspectos.

Asimismo, se ha constatado una relación positiva y significativa entre la vocación de servicio y la calidad del trabajo de los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica en 2022. De igual modo, se ha observado una relación positiva y significativa entre la vocación de servicio y las relaciones interpersonales de estos servidores públicos. Además, se ha evidenciado empíricamente una relación positiva y significativa entre la vocación de servicio y la orientación hacia los resultados por parte de los servidores públicos de dicho gobierno regional en el año 2022.

Conflicto de intereses / Competing interests:

El autor declara que no incurre en conflictos de intereses.

Rol de los autores / Authors Roles:

No aplica.

Fuentes de financiamiento / Funding:

El autor declara que no recibió un fondo específico para esta investigación.

Aspectos éticos / legales; Ethics / legals:

El autor declara no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.

REFERENCIAS

- Allende, G. J. (2016). El valor del trabajo en equipo con vocación de servicio. *Revista de la Asociación Argentina de Traumatología del Deporte*, 23(1), 12-12.
- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social*. Brujas.
- Barbosa Galvis, G. P. (2019). *La vocación como característica primordial en el servidor público*. Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/31749>
- Barrero Ticona, J. E. (2022). *Apuntes sobre metodologías de la investigación científica*. Colecciones culturales editores impresiones.
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Carrasco Díaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Chamorro Rojas, M. (2022). La vocación en el trabajo social, un límite o impulso. *Reflexiones en trabajo social*, 1(2), 81-86. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/reflexiones/article/view/1504>
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Collaguazo Solís, J. R., & Santiago Quishpe, J. (2019). La ética y la vocación profesional. *Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/04/etica-vocacion-profesional.html>
- Corrales Angulo, A. (2018). *Aspectos que SERVIR evalúa en el desempeño de los gestores públicos*. Universidad Continental.

- Cuevas Alejos, D. A. (2022). The vocation to service as an attitude of life of the nursing student. *Salud, Arte y Cuidado*, 15(2), 99-105. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7444043>
- Fernández, M. (2023). Relatos policiales sobre la vocación, el trabajo y la identidad. *RUNA*, 44(1), 21-38. <https://doi.org/10.34096/runa.v44i1.10512>
- López Cortés, O. A. (2019). Vocación del servicio en Colombia y nuevas formas de colonialismo en la lógica managerial. *Cuadernos de administración*, 32(58), 91-106. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao32-58.vscn>
- Núñez Romero, L. V. (2019). *La vocación de servicio en la anticorrupción de los servidores públicos de la SUNAFIL, Intendencia Regional de Cajamarca – 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37505>
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Revista ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Pastor Yañez, L. A. (2021). La capacidad de servicio cuando existe vocación para servir. *Investigación e Innovación*, 1(1), 144-147. <https://doi.org/10.33326/27905543.2021.1.1148>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext
- Peña Díaz, I. (12 de diciembre de 2020). *La Vocación de Servicio: Principio Fundamental del Servidor Público*. Obtenido de El faro: <https://cutt.ly/y3U7ZVV>
- Pineda-Rasgado, X. M. (2017). La importancia de la profesionalización del servicio público. avances y retrocesos en materia de profesionalización en el estado de nuevo león. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 3(5), 44-60. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=655868327003>
- Regalado Pezúa, O. (15 de junio de 2012). *Vocación de servicio*. Gestión: <https://cutt.ly/53HDZAA>
- Restrepo F., C. E., Restrepo Ferro, L. S., & Estrada Mejía, S. (2006). Enfoque estratégico del servicio al cliente. *Scientia Et Technica*, 3(32), 289-294. <https://doi.org/10.22517/23447214.6317>
- Salazar Taipe, D. (2022). Meritocracia en la designación de empleados de confianza en una Municipalidad Provincial. *Revista Tzhoecoén*, 14(1), 115-124. <https://doi.org/10.26495/tzh.v14i1.2146>
- Sánchez Solís, Y. (2020). Cumplimiento del perfil profesional de los empleados de confianza en los gobiernos regionales del Perú. *Balances*, 8(11), 72-80. Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/197/180>
- Santiesteban Naranjo, E. (2018). *Metodología de la investigación para las ciencias contables*. Académica Universitaria (Edacun).
- Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa (SITA). (2014). *Vocación de servicio: es cumplir nuestras atribuciones con responsabilidad, puntualidad, compromiso y agrado*. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Urbano Broncano, S. (2018). Working Environment and employee's job performance at Local Administration of Water Resource in Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>

Viloria Ortín, M. E. (2022). The civil service as a space of ontological freedom. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, 1(7), 55-71. <https://doi.org/10.54774/ss.2022.07.03>

