



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Servicio civil y desempeño laboral en una institución pública de salud,
Yurimaguas - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Barrera Tapayuri, Angel Lloyd (ORCID: 0000-0002-6790-3816)

ASESORA:

Dra. Caján Villanueva, Marina (ORCID: 0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio de la maestría.

Angel

Agradecimiento

Agradezco la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

El autor

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y Operacionalización	25
3.3. Población, muestra, muestreo.....	26
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	26
3.5. Procedimiento	29
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de Servicio civil según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.....	40
Tabla 2.	Nivel de desempeño laboral según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas – 2021.....	41
Tabla 3.	Relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas.....	41
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas.....	42
Tabla 5.	Relación entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.....	43

Índice de figuras

Figura 1.	Dispersión entre el servicio civil y el desempeño laboral.....	43
------------------	--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 236 profesionales y la muestra fue de 50. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de las dimensiones de la variable servicio civil, la dimensión de gestión pública fue medio en 54 %, el nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral, la dimensión de evaluación de metas fue medio en 46 %. Concluyendo que existe relación significativa entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,958 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 91.78 % del servicio civil influye en el desempeño laboral. indicando que mejor implementación del servicio civil, mejor será el desempeño laboral.

Palabras clave: ambiente de trabajo, mercado laboral, relaciones laborales.

Abstract

The objective of the investigation was to determine the relationship between the Civil Service and work performance in a public health institution, Yurimaguas - 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 236 professionals and the sample was 50. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of the dimensions of the civil service variable, the public management dimension was medium in 54%, the level of the dimensions of the labor performance variable, the goal evaluation dimension was medium in 46%. Concluding that there is a significant relationship between the Civil Service and job performance in a public health institution, Yurimaguas - 2021, since the Pearson coefficient was 0,958 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, only 91.78% of the civil service influences job performance, indicating that the better implementation of the civil service, the better the job performance will be.

Keywords: work environment, labor market, labor relations.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, la administración pública hace uso de la meritocracia para organizar su fuerza laboral, de tal manera que los funcionarios estatales ocupen cargos públicos de acuerdo a sus capacidades, habilidades, conocimientos, así como experiencia garantizando la buena realización de los procesos y actividades institucionales, no obstante, esta modalidad ha sido vulnerada en distintas partes del mundo pasando a un aspecto burocrático, donde se deben desarrollándose un procedimiento jerárquico para que se desarrollen las actividades organizacionales, ocasionando demoras en los procesos (Quito, Orbe, Ortiz, y Matovelle, 2020). Según el BID (2006), el Servicio Civil en el sector público es un elemento decisivo para el desarrollo de Reforma y Modernización Estatal, logrando fortalecer los vínculos entre el gobierno y la población, luchando articuladamente contra desigualdad social y la pobreza.

En el ámbito nacional, la Ley marco de modernización de la gestión del estado, 2002, estableció la meritocracia como un aspecto importante para el desarrollo de la labor pública, brindado competitividad para cubrir puestos de trabajo en el sector gubernamental, pero la Ley del servicio civil, no tuvo el respaldo necesario para su adecuada implementación, por lo cual no se pudo alcanzar dicho propósito. Por lo cual, hoy en día en el Estado peruano los cargos estatales más importantes no son ocupados a partir de la meritocracia, simplemente son ocupados por funcionarios de confianza con grados académicos muchas veces provenientes de universidades del extranjero dejando de lado la labor social del funcionario público. El servicio civil, no denota de los funcionarios públicos, por lo que se encuentra diversos inconvenientes demostrados con un gobierno improductivo, lento, ineficaz e ineficiente que no se centra en el servicio a la población, además más del 50% de las instituciones públicas no desean acogerse al servicio civil y el 34% del personal no tiene un desempeño óptimo (Servir, 2016).

A nivel local, en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, se refleja deficiencias en cuanto al servicio civil existente, debido al diferentes modalidades laborales

existentes y la gran parte del personal contratado bajo la modalidad locación de servicios, estos últimos contratados sin contar muchas veces con los perfiles requeridos, debido a las deficiencias en la selección de personal y favores políticos, no cumpliendo los estándares solicitados por el servicio civil y no cumpliéndose cabalidad dichas normativas y políticas, lo que ha generado que se tenga un desempeño laboral no adecuado, evidenciado en el incumplimiento de las metas y objetivos institucionales, sobrecargas laborales, no se brinda un adecuado servicio producto de una mala atención al usuario, como consecuencia de tener personal desmotivado, generando que la gestión actual no sea bien vista por la población en general.

Es así que, de acuerdo con la realidad problemática, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre el Servicio civil con el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021? Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de Servicio civil según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021?

El estudio tiene por conveniencia brindar una herramienta a los representantes de la entidad, sirvió como objeto de estudio para una mejor toma de decisiones y que estos pueda revertir las deficiencias encontradas contando con personal comprometido y con altos niveles de desempeño. En cuanto a su relevancia social, permitió que los colaboradores brinden una mejor calidad de servicio al usuario, buscando siempre satisfacer las necesidades de los mismos y que la institución tenga una buena imagen ante la sociedad, además sirvió a futuras investigaciones que tengan similar problemática. Respecto a su valor teórico, permitió conocer la relación que existe entre las variables, contribuyendo a la comunidad científica con un aporte científico, además se justificó en teorías de autores que describirán cada variable de estudio y aportarán nuevos conocimientos.

De acuerdo con sus implicancias prácticas, el presente estudio permitirá conocer a fondo sobre el desenvolvimiento de las variables en la entidad, lo cual permitirá a la institución poder realizar medidas correctivas que permitan mejorar el desempeño de sus colaboradores, así como contribuir a través del servicio civil al desarrollo poblacional, satisfaciendo necesidades sociales, y por último, el estudio presenta utilidad metodológica, porque el estudio se desarrolla en base al método científico, empleando, técnicas, instrumentos y metodologías de investigación para generar resultados, los cuales podrán utilizarse en próximos estudios que aborden problemáticas y objetivos afines.

En el estudio se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021. Objetivos específicos: Identificar el nivel de Servicio civil según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021. Identificar el nivel de desempeño laboral según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021. Identificar la relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.

Finalmente se menciona la hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021. H_o : No existe relación significativa entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021. Hipótesis específicas: H_1 : El nivel de Servicio civil según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021, es alto. H_2 : El nivel de desempeño laboral según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021, es alto. H_3 : Existe relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a los antecedentes, se consideró a nivel internacional el estudio de: Villegas y Bello (2021), de tipo básica, diseño no experimental, población de 69 profesionales y una muestra de 38 colaboradores, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue cuestionario. Concluyó que: la cultura organizacional engloba una serie de valores, creencias, normas y formas de actuar de una entidad, representando un aspecto importante que afecta a los empleados de una entidad, de tal manera que, si existe una buena cultura organizacional, existirá entonces un buen desempeño laboral, caso contrario, como es el de los colaboradores de los centros de salud del IESS obtendrán resultados deficientes respecto a la evaluación de su desempeño.

Asimismo, se citó a Lumbreras, et al. (2020), de tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 866 profesionales, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue cuestionario. Concluyó que: los directivos de cada entidad pública deben adoptar medidas estratégicas que les permitan motivar a los empleados, de tal manera que se consiga brindar servicios de calidad a la población a partir de la explotación al máximo de sus habilidades y destrezas. Al lograr mejorar en el desempeño de los empleados, las entidades de salud podrán conseguir mayor y mejores resultados en cuestiones de calidad de servicio y atención a los usuarios.

Quito, et al. (2020), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 60 instituciones, la técnica fue encuesta, instrumento fue cuestionario. Concluyó que: los directivos de las entidades públicas deben tener presente que la fuerza laboral es la que permite alcanzar las metas y objetivos independientemente de la cantidad de recursos que posean para concretarlos, por lo que la meritocracia debe primar para la selección de los colaboradores para desempeñar sus funciones públicas, garantizando un servicio civil eficiente y eficaz, añadido a ello, ir puliendo sus capacidades de gestión que permita direccionar los recursos públicos en bien de la población.

A nivel nacional, se citó el estudio de Flores y Gonzales (2020), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 60 trabajadores, la técnica fue encuesta, instrumento fue cuestionario. Concluyó que: los colaboradores

calificaron Ley Servir, en 61,7 % deficiente y en 38,3 % regular. Asimismo, calificaron el desempeño laboral en 55,0 % deficiente y en 45,0 % regular; determinando que, en la DRTPE, Ucayali 2019 las variables presentan relación de 0.591 y un valor de 0.000. La Ley Servir presenta puntos débiles que deben ser reforzados, de tal manera que los funcionarios públicos ejercientes del servicio civil tengan equidad de beneficios y derechos, permitiéndoles desempeñar sus funciones adecuadamente.

Además, se citó a Landa, Astete. y Gamonal (2021), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 98 servidores públicos, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue cuestionario. Concluyó que: la Ley servir establece una serie de lineamientos que regulan el servicio civil, los cuales deben ser tomados muy en cuenta para la gestión del personal en las entidades públicas. Es importante que los directivos de las entidades realicen evaluaciones constantes del desempeño laboral de los empleados, porque su óptimo desenvolvimiento garantiza en gran medida el cumplimiento de las metas y objetivos planteados a nivel organizacional.

Veliz (2021), estudio tipo básica, diseño no experimental, población y muestra fue el acervo documentario, la técnica fue análisis documental, el instrumento fue guía de análisis documental. Concluyó que: Los directivos deben evaluar a sus colaboradores empleando la técnica 360 grados, de tal manera que consigan información concreta y acertada de su conducta y desenvolvimiento, permitiendo mediar su desempeño laboral teniendo en cuenta la opinión de los demás, de las personas que se encuentran al lado del mismo y que pueden percibir sus competencias, habilidades y destrezas para una correcta y oportuna toma de decisiones al respecto. La evaluación 360 grados, es una técnica impórtate que debe ser tomada en cuenta.

A nivel local, se citó el estudio de: Arco (2020), tipo básica, diseño no experimental, población de 467 trabajadores, muestra de 208 trabajadores, la técnica fue encuesta, el instrumento fue cuestionario. Concluyó que: el desempeño laboral se ve influenciado en gran medida por el entorno en el que se desenvuelve el colaborador, dado por las condiciones físicas y el clima existente entre sus compañeros de trabajo. El desempeño laboral puede ser

reforzado si la entidad dota las herramientas y los conocimientos necesarios para que los subordinados puedan cumplir con sus funciones, es decir cuando tienen a disposición todo lo que necesitan para realizar su trabajo, donde incluye capacitaciones para cumplir metas y objetivos.

Torres (2019), investigación tipo básica, diseño no experimental, población de 467 trabajadores, muestra de 208 subordinados, la técnica fue encuesta, el instrumento fue cuestionario. Concluyó que, las variables tienen relación de 0,886 y un p valor de 0.000, por lo que la gestión de los trabajadores implica buscar mejoras en su desempeño, de tal manera que su rendimiento sea óptimo y se puedan alcanzar metas y objetivos planteados. La gerencia en todo momento debe encontrarse pendiente del desenvolvimiento de los colaboradores, realizando constante evaluación de su desempeño para que, ante la identificación de desperfectos, se puedan tomar decisiones oportunas.

Por último, se citó el estudio de Palomino y Tello (2017), tipo básica, no experimental, población de 105 trabajadores, muestra de 49 subordinados, la técnica fue encuesta, el instrumento fue cuestionario. Concluyó que, el desempeño laboral en la entidad es desfavorable, pues el ambiente laboral no es el adecuado, existiendo diversos inconvenientes que afectan la relación entre colaboradores de la institución. Para lograr un buen desempeño en los funcionarios de la entidad, los directivos deben trabajar en mejorar el ambiente donde se desenvuelven, partiendo de las relaciones interpersonales e incidiendo en los conocimientos y las capacidades de cada empleado, para alcanzar las metas propuestas.

Con respecto a la variable, servicio civil, la Ley 30057 (2014), lo conceptualizó como una serie de acciones y/o actividades realizadas por los funcionarios públicos, destinadas a atender y solucionar necesidades que presenta la población. González, et al. (2015), El servicio civil en muchos casos es promovido por algunas organizaciones, gestionando y articulando el desempeño de labores de sus colaboradores al servicio de la población, atendiendo sus necesidades urgentes. Por su parte, los autores Cortázar, Lafuente, Sanginés (2014), indicaron que el servicio civil comprende el desarrollo de actividades por un grupo de personas enfocadas en solucionar

necesidades urgentes que presentan cierto grupo de personas; en algunos casos, las entidades establecen el servicio civil como norma o requisito en el reclutamiento de su fuerza laboral, así como para obtener asensos, incentivos y desarrollo profesional de sus empleados.

El servicio civil en las entidades estatales, permite que los funcionarios públicos se centren en la población, garantizando vocación de servicio hacia el pueblo, lo cual es un aspecto importante para el desarrollo de reformas y actividades en busca de solucionar las necesidades sociales, en contribución de las políticas estatales. Flórez (2015), El servicio civil representa un aspecto muy importante de colaboración ciudadana, promoviendo la igualdad en contribución al desarrollo social. Lo cual también representa un elemento fundamental que permite atraer, captar, motivar y retener a personal con buenos ideales en las entidades públicas, propiciando que estos se encuentren enfocadas en el servicio a la población, es por ello que los gobiernos deben promover el servicio civil en sus colaboradores, permitiendo atender y solucionar inconvenientes sociales con la participación activa de los funcionarios estatales, con lo cual también puedan alcanzar beneficios (Córdova, 2012).

Por eso mismo, Ascencio (2021), la sociedad elige a sus autoridades democráticamente para poder desarrollar en conjunto las actividades planteadas en base a necesidades, por eso la opinión del pueblo importa para poder ser evaluados cómo se está manejando la gestión, cada funcionario público que trabaja en un ente público trabaja en base de poder brindar un mejor servicio a la ciudadanía, los funcionarios tienen que manejar un buen equipo para poder trabajar de una manera eficiente, ya que todo el servicio civil está basado a todo el personal que labora dentro del estado.

Siendo así, el servicio civil pasa a formar parte de las labores que se desarrolla dentro del estado con una responsabilidad inmensa y a la vez de demostrar la capacidad con lo que han sido evaluados para ocupar el puesto correspondiente. Guerra (2017) El servicio civil siempre se va poder observar en cualquier lugar donde muchas autoridades forman parte de esta labor de contribución de servir el desarrollo social ante las adversidades que se puedan

presentar ya que están comprometidos con la sociedad de poder reforzar de la mejor manera posible. Según los autores Pedraza, Amaya y Conde (2010) sostienen que el desempeño laboral es uno de los indicadores que determinan la competitividad organizacional y el éxito de la misma, debido a que mediante los resultados sobresalientes se logran cumplir con los objetivos organizacionales los cuales estarán enlazados a la búsqueda del desarrollo y crecimiento integral Así también Chiavenato, (2011) sostiene que el desempeño laboral es un indicador muy importante para el crecimiento organizacional; sin embargo los factores que inciden obtener un buen desempeño los colaboradores, no sólo están ligados a la actitud que el trabajador adopta momento desarrollar su trabajo, sino que también es responsabilidad de la propia organización, propiciar las condiciones internas necesarias para llevar a cabo las actividades de manera segura y eficiente.

Actualmente, las organizaciones atraviesan diferentes problemas relacionados al desempeño de sus colaboradores, los cuales generalmente están ligados la falta de habilidades y competencias sobresalientes para llevar a cabo las actividades asignadas, lo cual es consecuencia de la globalización y la poca especialización del mercado laboral. (Vargas et ál., 2017). Gran parte de la eficiencia en el desarrollo de las actividades laborales, están representadas por la iniciativa del colaborador para mejorar sus habilidades y competencias en torno a una actividad específica, por lo tanto, si la persona no muestra predisposición para capacitarse de acuerdo a su especialidad, y su resultado siempre serán repetitivos y no aportarán gran Valor al logro de los objetivos. (Sánchez y Ospina, 2014), por lo tanto, como una forma de apoyar el desempeño laboral, las organizaciones deben llevar a cabo el diseño de un plan de capacitaciones eficiente de acuerdo a las especialidades y actividades que llevan a cabo sus colaboradores, de modo que se puedan actualizar sus conocimientos, habilidades y competencias que ayudan a obtener mejores resultados.

El autor Beltrán (2013), afirmó que, el servicio civil es desarrollado por trabajadores estatales, los cuales efectúan sus funciones con la intención de

conocer las necesidades que presenta el pueblo y realizar acciones al respecto a fin de solucionarlas.

Por ello Marchan (2015), Es clave que los funcionarios estatales presenten vocación de servicio al ciudadano, de tal manera que desempeñen adecuadamente sus labores en beneficio de la población. Es decir que resulta de suma importancia que las entidades públicas promuevan el servicio civil en sus funcionarios, de tal manera que busquen las estrategias necesarias para solucionar las necesidades de la comunidad en busca un desarrollo social equilibrado; el tener colaboradores que se centren en atender las necesidades sociales, permite la proposición de planes de acción y medidas estratégicas para erradicar las brechas sociales existentes en la comunidad, con lo cual se logre un desarrollo social sostenible.

El mismo autor sostiene que, la administración pública está compuesta por diferentes normativas y lineamientos y marcos legales que hace posible el desarrollo de las actividades y procesos internos para la gestión de los recursos institucionales, todo ello con la finalidad de gestionar los recursos de manera eficiente para dar solución a las problemáticas sociales presentes en la población; para ello, se desarrollan diferentes programas y proyectos orientados a mejorar la inclusión social y la participación ciudadana. De esta manera, la administración pública mediante sus entes reguladores y procesos de control, busca incentivar el crecimiento económico y desarrollo del país; sin embargo, la existencia de procesos burocráticos y la exigencia de procedimientos sin criterio técnico, ralentiza el desarrollo de los procesos para la entrega de los servicios a la ciudadanía, generado malestar e insatisfacción que impide la participación activa de la población.

El servicio civil ya viene siendo desarrollado desde hace mucho tiempo, pero día a día fue mejorando y corrigiendo debilidades para la autoevaluación del ciudadano, ya que coopera de capacitarse y reforzar experiencias para brindar de una y otra forma un mejor servicio a una sociedad, ya que ellos también ocupan un cargo directivo con normas para poder proceder a desarrollar una mejor actividad. Son personas capaces de velar por una mejora de cumplimiento entre los derechos de los servidores y los intereses de una

sociedad, para un desarrollo compatible. Por lo tanto, el servicio civil puede ser definido como la prestación de los servicios de acuerdo a las normativas institucionales de cada entidad pública, las cuales rigen el comportamiento y la forma en cómo se deben llevar a cabo las actividades estipuladas como parte sus responsabilidades.

Cada autoridad que ingresa a tomar el mando de gestión del sector público debe incentivar al ciudadano a formar parte del servicio militar y recoger personas capaces de desarrollar dicha labor de compromiso con el servicio de la sociedad. Para así combatir a muchas brechas que se presentan y de poder resolverlas a través de estrategias, las necesidades sociales en cada localidad son muchas las peticiones que no siempre alcanzan de poder brindar un resultado rápido, que pueda sentir seguro al ciudadano de que podrás resolver sus dudas de la mejor manera posible

Por eso es la razón que para formar parte de este servicio civil no es escoger a cualquier persona que no tenga la capacidad de afrontar retos y adversidades con el compromiso del ciudadano, el servicio civil cumple responsabilidades y objetivos que ya están establecidas por normativas estipuladas por el ente del estado, así también dentro de ello existe sanciones que responsabilizan a los servidores que incumplan dicha labor en su sector establecido. Para formar parte de esto es ingresar comprometido en base a una misión que cumplir.

Asimismo, Servir (2012), indicó que la legislación que aborda la contratación de servidores públicos está enfocada en el servicio civil, por lo que los directivos de cada entidad pública deben gestionar adecuadamente a sus funcionarios de acuerdo al marco legal que rige sobre los servidores públicos, de tal manera que su desempeño sea el adecuado y se logren realizar actividades pertinentes en beneficio de la población. El beneficio del enfoque de servicio civil en los funcionarios públicos, permite que estos se centren en atender las necesidades colectivas del pueblo, haciendo uso y direccionando los recursos estatales en beneficio colectivo, es importante cada funcionario público comprenda que su función es servir al pueblo, por lo cual deben emplear estratégicamente los recursos estatales para lograrlo.

Los funcionarios públicos deben estar pendiente de las necesidades que tiene que ver con tu pueblo para poder brindar un mejor servicio y quedar satisfechos, de crear estrategias de cómo dar un resultado rápido de las dudas que pueda presentarse frente a la sociedad, todas las personas que pasan a formar como servidores públicos ya tienen que tener en mente la misión y el objetivo que deben de cumplir que es servir a su pueblo que conforman, siempre teniendo en cuenta los derechos del ciudadano que permita gestionar y tener el buen entendimiento en ambas partes.

Asimismo, el autor Córdova (2012) sostiene que, en el servicio civil, los servidores públicos, deben aplicar criterios de humanidad al momento de llevar a cabo la atención de las necesidades sociales, debido a que, comúnmente, se dejan llevar por normativas pragmáticas que se escapan de la humanidad, por lo tanto, es necesario el desarrollo de la empatía y el sentido común, de modo que se atienda a las personas teniendo en cuenta su condición física y limitaciones que lo hacen diferentes, buscando entregar un servicio de calidad, buscando brindar soluciones coherentes a las necesidades y capacidades del solicitante.

El servicio civil se desarrolla en base a normativas que gestiona el estado además los funcionarios siempre están en constante capacitaciones ante las nuevas debilidades que se puedan presentar para brindar un mejor cambio de gestión día a día, lo cual la sociedad es testigo del trabajo que se va desarrollando, son ellos los que califican si verdaderamente se está desarrollando un mejor trabajo, por esa razón que el servicio civil viene a formar un trabajo importante, de compromiso y mucha responsabilidad de gestión en base conjunta con toda las autoridades que conforman el estado.

El servicio civil debe prevalecer en el recurso humano de las entidades públicas, de tal manera que las actividades o las gestiones que se realicen se enfoquen en solucionar problemas sociales, en búsqueda de un desarrollo sostenible de la población; en la actualidad se puede apreciar que muchos sectores económicos y sociales se encuentran desatendidos por las autoridades, lo cual representa un aspecto desfavorable que genera desigualdad, es así que los funcionarios deben buscar la manera de distribuir

los recursos públicos de manera equitativa logrando el desarrollo colectivo (Flores y Gonzales, 2020), en el Perú las iniciativas para desarrollar el servicio civil, tuvo sus inicios en 1937, al crearse la Intendencia General de Hacienda y el Sistema de Escalafón y Pensiones, cuyas denominaciones cambiaron a: Dirección General del Servicio Civil y Ministerio de Justicia y Culto, que hoy en día es denominado el Ministerio de Justicia.

Según Córdova (2012), es necesario fortalecimiento de los lineamientos y normativas aplicadas al desarrollo de servicio civil, de modo que cada uno de los colaboradores tengan conocimiento de sus obligaciones y responsabilidades, con la finalidad de no incurrir en infracciones que puedan afectarlo de manera que económica y legal. De esta manera también, las entidades públicas pueden obtener mejores resultados e índices de desempeño laboral, gracias a la comunicación eficiente del manual de funciones y procedimientos, los cuales permitirán que los colaboradores tengan claro que lo que la entidad de espera de ellos, de modo que cada una sus actividades estén orientadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos que conlleven al desarrollo organizacional mediante el cumplimiento a cada planeamiento estratégico realizado con la finalidad de generar desarrollo social mediante el despliegue de recursos públicos para incentivar el crecimiento económico y mejoramiento de la calidad de vida de la población en general.

Cada funcionario que trabaja para el estado no solo es basarse en las capacitaciones constantes sino que las autoridades que controlan a cada funcionario que labora para el estado, su trabajo tienen que estar pendiente a base de previas evaluaciones para poder obtener resultados positivos o negativos de cómo se está mejorando en su desarrollo profesional de brindar un servicio mejor a la sociedad, y así poder mejorar o remendar errores que se presentan, así como también existe en la actualidad sectores que no se toman en cuenta estas previas evaluaciones para un mejor servicio.

La Ley del Estatuto y escalafón del servicio civil en el año 1950 precisó las contrataciones de los servidores públicos, a través de concurso mediante pruebas orales y escritas, cuyos resultados clasificaba a los empleados en

ayudantes, auxiliares y oficiales, libre de incentivos, así como retribuciones. Por su parte, Servir (2012), manifestó que el Sistema de Escalafón y Pensiones se encargó de solucionar conflictos, así como de vigilar las obligaciones y salvaguardar los derechos de los subordinados estatales. Con posterioridad se realizó la creación del Consejo Nacional del Servicio Civil, con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas establecidas para los funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones, donde el Poder Ejecutivo daba solución a reclamos e inconvenientes generados.

Según Servir (2014), los trabajadores que ejerzan servicio civil deben tener las capacidades y competencias que requiere cada puesto de trabajo, de tal manera que el ejercicio de sus funciones resulte productivo y se generen mejoras en las condiciones de vida de los pobladores, haciendo una buena gestión de los recursos disponibles que posee el estado; es conveniente que los titulares de cada entidad pública se encuentren en constante verificación y medición de la calidad de trabajo que desempeñan los funcionarios públicos a fin de garantizar un adecuado servicio a la población y la solución de las necesidades sociales. La evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos debe realizarse de manera constante, permitiendo contar con personas idóneas para ocupar dichos cargos, con lo cual se obtengan óptimos resultados socioeconómicos (Lacoviello, 2015).

Pero hoy en día se puede observar que muchos institutos o sectores públicos trabajan personas sin ser calificadas para su puesto de trabajo ya que muchas controversias de su trabajo o del desempeño hacen que sean calificados por la sociedad de esa manera. Por eso siempre se hace llamado a las autoridades que competen con este servicio de calificar y evaluar con responsabilidad sus previos saberes de capacidad para poder ocupar dicho trabajo, y de disminuir casos constantes de esta mala atención que se dan a conocer por toda la población.

La selección de personal cumple un rol muy importante para las organizaciones, pues si su realización es adecuada, podrán disponer de personal idóneo que contribuya activamente en el logro de sus objetivos. Es decir que el proceso de selección debe ser realizado con el debido cuidado,

tratando de seleccionar a trabajadores que cumplan con el perfil requerido. Asimismo, el planteamiento de metas y objetivos institucionales debe realizarse de manera conjunta con la opinión y aporte de cada colaborador, de tal manera que se logre un desarrollo adecuado del servicio civil por parte de los funcionarios de las diferentes entidades públicas (Servir 2012). La meritocracia debe primar en la selección de trabajadores, de tal manera su rendimiento sea el esperado, asimismo, las entidades deben encontrarse en constante evaluación de su rendimiento, permitiendo la mejora continua de los procesos institucionales en todo momento (Servir, 2014).

Para la selección del personal hay personas capacitadas para tomar su elección de evaluar y asignar dicho cargo que les haga responsable de poder cumplir los objetivos que contiene cada sector público acoplándose a cada situación que se presentan en cada localidad. Es donde ahí se podrá demostrar el emprendimiento, la capacidad, la aptitud del cargo obtenido, siendo responsable de cada acto brindado para el mejor desarrollo sostenible, ya que también existe sanciones para los responsables que incumplan con las normativas establecidas de respectivo cargo.

Las dimensiones del servicio civil de acuerdo con la Ley N° 30057, son: 1. Reforma de los servidores público, comprende planificación y dirección adecuada de los funcionarios públicos en busca de mejorar el desempeño de sus funciones y el acceso a beneficios sociales con el establecimiento de normativas que regulen la realización de sus funciones. Actualmente existen distintos regímenes laborales que regulan a la función pública, lo cual genera desigualdad y disconformidad pues se presentan variaciones remunerativas, contrataciones de personal arbitrarias, ineficiente respaldo laboral, entre otros. 2. Administración Pública, comprende la realización de una serie de actividades y procesos institucionales mediante los cuales se gestiona los recursos públicos en beneficio de la población. Es decir que la administración pública implica la utilización de los recursos físicos, económicos, financieros, humanos, tecnológicos, etc., para solucionar problemas sociales. 3. Gestión Pública, comprende la puesta en marcha de un conjunto de acciones enfocadas en el logro metas y objetivos colectivos, a partir de la utilización de

los recursos estatales. La gestión pública permite el desarrollo de métodos apropiados para cubrir necesidades sociales. 4. Sistema de compensaciones, comprende contraprestaciones monetarias hechas a los funcionarios públicos que ejercen servicio civil de acuerdo a los cargos y puestos que ocupan. Los sueldos y remuneraciones en el sector público presentan bastantes desigualdades, existiendo sueldos inferiores a los establecidos en el régimen CAS, por lo que resulta importante tener un Sistema Único de Remuneraciones que equilibre las remuneraciones de los funcionarios estatales.

Como segunda variable, desempeño laboral, el autor Chiavenato (2002), la conceptualizó como la ejecución de una serie de actividades laborales, haciendo uso de las capacidades y destrezas que presenta el trabajador, enfocado en el cumplimiento de metas y objetivos planteados por la organización. Por su parte, el autor Pérez (2009), definió el desempeño laboral como la puesta en marcha de funciones laborales, dando cumplimiento a tareas encomendadas que permitan alcanzar objetivos. Es decir, Chiang y San Martín (2015), que el desempeño laboral comprende el desenvolvimiento de un colaborador en el ejercicio de sus funciones, haciendo uso de sus capacidades, conocimientos y virtudes para concretar sus funciones.

El autor Montejo (2009) lo define como el nivel de rendimiento que los colaboradores obtienen en el desarrollo de sus actividades, los cuales están vinculados a la actitud desarrollada en su entorno laboral y las habilidades que este posea para tal efecto, teniendo en cuenta que, cada persona es colocada en un puesto de trabajo, de acuerdo a las habilidades declaradas y comprobadas, de modo que se crea una expectativa en torno a su desempeño, el cual es cotejado y comprobado posteriormente, en base a una prueba de desempeño.

Asimismo, La Torre (2011) sostiene que, el desempeño laboral está relacionado en gran manera con la manera en que los colaboradores utilizan sus habilidades y competencias para el desarrollo de sus actividades dentro de su centro de trabajo, por lo que, a medida que estos elementos se perfeccionan, mejores serán los resultados, tanto en calidad como en el

tiempo que le tomaría a cada persona desarrollar cierta actividad, esto debido a que a medida que haya más conocimiento, la aplicación del mismo facilitará el desarrollo de la actividad. Desde otra perspectiva, Mazariegos (2015) la cultura organizacional engloba una serie de valores, creencias, normas y formas de actuar de una entidad, representando un aspecto importante que afecta a los empleados de una entidad, de tal manera que, si existe una buena cultura organizacional, existirá entonces un buen desempeño laboral, caso contrario, obtendrán resultados deficientes determinados por la evaluación de su desempeño.

Para Chiavenato (2002), las organizaciones deben ser dirigidas con enfoque de visión compartida, buscando beneficio bilateral para ambas partes muy aparte de su misión y objetivo, se busca el bienestar laboral y los derechos organizacionales; aunado a la obtención de un mejor desempeño laboral a los colaboradores y acompañado de herramientas y lineamientos que permitan la mejora de los resultados congruentemente entre lo exigible y lo que se entrega, adquiriendo el desempeño laboral una visión y responsabilidad compartida entre la organización del colaborador. Para el bienestar laboral se requiere condiciones tangibles e intangibles y el logro de los resultados significativos; en tanto, el colaborador, demuestra responsabilidad al aprovechar los recursos asignados de acuerdo a las actividades que realiza, enmarcadas en el cumplimiento del objetivo propuesto.

Según Pérez (2009), muchas organizaciones desconocen la verdadera importancia de motivar a sus colaboradores, una de las cuales dejan desapercibidos la realización de actividades importantes que permiten la satisfacción de su personal dentro de su área trabajo, por lo tanto, desaprovechan el gran potencial que este tiene para el logro de resultados sobresalientes que conlleven al desarrollo organizacional. Asimismo, Bisetti (2015), desconocen que el principal factor de motivación laboral son las remuneraciones a sus colaboradores, los cuales deben llevarse a cabo de manera justa y en los tiempos pactados, de modo que cada uno pueda disfrutar del dinero recaudado para satisfacer sus necesidades personales, las cuales le permitan atender a su necesidades familiares y ocio que hacen

posible lo que se denomina recargar energías; por lo tanto, si una organización morales el pago adecuado durante el tiempo establecido, se generan malestar e inconvenientes en los colaboradores, los cuales mostrará su insatisfacción al momento de desarrollar sus actividades de provocando una disminución en su desempeño que afectará a la competitividad organizacional.

Para los autores Palmar, Valero y Jhoan (2014), el desempeño laboral, es un constructo factores y elementos que unidos determinan el nivel de desempeño y eficiencia en el cumplimiento de una actividad o función específica, por lo tanto, cuando las organizaciones analizan el nivel de rendimiento de cada colaborador, se enfocan en los elementos que fortalecen o merman la productividad, de modo que se tenga la información precisa para reforzar las habilidades o aplicar medidas correctivas y mejorar los resultados. Los autores consideran que los directivos de las entidades públicas deben considerar la fuerza laboral para alcanzar las metas y objetivos independientemente de la cantidad de recursos, primando la meritocracia para la selección de los colaboradores y desempeñar sus funciones públicas, garantizando un servicio civil eficiente y eficaz direccionando los recursos públicos en bien de la población.

Asimismo, estos autores afirman que, para poder conocer el nivel desempeño de los colaboradores, es necesario aplicar una evaluación del desempeño fundamentada, tanto en criterio como en forma, recopilando información para conocer el nivel de rendimiento en su puesto de trabajo, y detectar falencias que pueden afectar el rendimiento, aplicando las medidas correctivas de acuerdo a cada caso, y potenciar las habilidades y competencias para un mejor desempeño.

El desempeño en una organización debe ser constantemente evaluado, de tal manera que se conozca la manera en que se desenvuelven los trabajadores, identificando puntos críticos que necesiten ser gestionados a fin de que se alcancen los objetivos y metas establecidos como organización. La evaluación del desempeño laboral juega un papel protagónico en las organizaciones, pues permite a la dirección tomar medidas al respecto para mejorar la productividad de los empleados (Chiavenato, 2002). Por otro lado, el autor La

Torre (2011), indicó que la evaluación de desempeño laboral es un instrumento que permite la realización adecuada de asensos y la organización del personal a través de la asignación de labores y tareas específicas.

Asimismo, La Torre (2011), sostiene que, actualmente, debido a malas prácticas organizacionales, los procesos de evaluación del desempeño, es tomada por los colaboradores como una herramienta para condenar y castigar los malos resultados, más no para conocer las necesidades de los colaboradores, a fin de buscar medios de ayuda que le ayuden a sobresalir, lo cual es una percepción equivocada, pues un buen proceso de evaluación de desempeño, fortalece la competitividad organizacional mediante el conocimiento de las necesidades y falencias de cada persona integrante del equipo de trabajo, para dar la solución que amerita.

Según Hacker (1994), la motivación es un elemento muy importante que determina en cierta medida el nivel de desempeño los colaboradores, al mismo tiempo es la responsable de generar compromiso organizacional para el despliegue de fuerzas y procedimientos que ayuden a lograr los objetivos organizacionales; ya que un colaborador motivado es más productivo, logra resultados, genera vínculos amicales, compromiso y por ende buen desempeño laboral.

Por su parte, los autores Palmar, Valero y Jhoan (2014), indicaron que el desempeño de los trabajadores evidencia su compromiso y predisposición para desarrollar sus actividades, por lo cual debe estar en constante evaluación, para que los directivos conozcan la manera en que desarrollan las tareas institucionales. El desempeño de cada trabajador debe encontrarse de acuerdo a las exigencias que presenta la entidad a la cual está sujeta contractualmente. Asimismo, Montejo (2009), indicó que el desempeño laboral es la forma en que un trabajador desarrolla sus labores en busca de concretar metas y objetivos organizacionales pudiendo ser medido de acuerdo a la contribución que realiza hacia la entidad.

Para los autores Palmar, Valero y Jhoan (2014), el nivel de desempeño laboral que obtengan los colaboradores de entre la organización, es un determinante

de suma importancia que establece el nivel de competitividad organizacional, la cual incrementa las posibilidades de posicionamiento y la satisfacción de las necesidades público de manera eficiente; todo está sostenido en que los colaboradores son los principales responsables de poner en marcha los procedimientos internos y la realización de las actividades en el proceso productivo, por lo tanto, es de suma importancia que la organización o una real importancia a las necesidades sus colaboradores, de modo que se pueda solucionar estos inconvenientes y potenciar el proceso de desempeño laboral. Por lo tanto, el recurso humano debe ser considerado como uno de los activos más importantes para el crecimiento organizacional, para lo cual es necesario que se realicen diferentes actividades estratégicas y la inversión de recursos que ayuden a potenciar sus habilidades y conocimientos que permitan su desarrollo profesional para llevar a cabo sus actividades asignadas.

Asimismo, Chiavenato (2002) asevera que, el nivel de desempeño en los colaboradores, es alimentado desde dos fuentes, la primera tiene que ver con la persona que desarrollar las actividades, debido a que mientras mejor se capacite y tome la iniciativa para mejorar sus habilidades y competencias, mejores serán sus resultados en torno a la actividad que realiza, por otro lado, se encuentra la organización y su disposición para proporcionar las herramientas tangibles e intangibles que faciliten el desarrollo de las actividades encomendadas, por lo tanto, se convierte en una responsabilidad compartida.

Para el autor La Torre (2011), existen factores intrínsecos y extrínsecos que ejercen influencia sobre nivel de desempeño los colaboradores, de modo que las organizaciones deben ser conscientes de esta realidad para desplegar los recursos y esfuerzos con la finalidad de analizar cada uno de los factores y determinar las mejores estrategias para aprovecharlas y mitigar las contingencias. Por lo tanto, dentro de los factores intrínsecos, se encuentra la propia voluntad del colaborador para llevar a cabo sus actividades, motivado por sus necesidades personales y otros factores que lo impulsan al desarrollo de las actividades mediante la prestación de sus servicios a las organizaciones; los factores extrínsecos corresponden a aquellos elementos

externos al colaborador en que influyen de una u otra manera el desempeño laboral, dentro los cuales se encuentran las condiciones laborales promovidas por el clima laboral y la seguridad dentro del espacio de trabajo, de la cual debe garantizar la integridad física de las personas; asimismo otro factor determinante son las remuneraciones, las cuales deben ser de manera justa a la actividad que realiza y al esfuerzo empleado.

De acuerdo a Chiavenato (2009), los procesos de evaluación del desempeño laboral, es una estrategia muy importante desarrollada por las organizaciones para conocer a diferentes aspectos de la actividad laboral desarrollada por los colaboradores como el conocimiento de los niveles de desempeño de acuerdo a los estándares estipulados para elaborar los objetivos; asimismo permite conocer aquellas dificultades que puedan estar atravesando los colaboradores que limitan su nivel de desempeño, de modo que se puedan tomar las medidas correctivas de manera eficiente el tiempo oportuno para solucionarlas y mejorar tanto, la satisfacción del colaborador y el logro de resultados positivos. Asimismo. Las evaluaciones de desempeño, permiten recopilar información sobre el perfil y las competencias de los colaboradores para ofrecerles un ascenso o cambio de puesto dentro de la organización, ahorrando costos a la organización en los procesos de selección de personal.

Bohórquez, et al. (2020), La implementación de la ley SERVIR, ha posibilitado el despliegue de diferentes acciones y procedimientos orientados a implementar el sistema administrativo para mejorar la gestión de los recursos humanos y el aprovechamiento eficiente de recursos asignados a las entidades; de esta manera, se busca mejorar la eficiencia en las diferentes entidades que pertenece al sistema de administración pública.

Según el autor Montejo (2009), el desempeño laboral está sostenido en diferentes factores y elementos que hacen posible el logro de resultados sobresalientes que ayuden al logro de los objetivos en materia de desarrollo personal y organizacional; dentro de dos factores encuentran los elementos ambientales como la iluminación, la cual corresponde al nivel de iluminación que se encuentra presente en las áreas laborales, las cuales deben ser acondicionadas de acuerdo al tipo de actividad que se realiza, de modo que

esto no represente un factor que perjudiquen la salud de los colaboradores; asimismo se encuentra el factor de la ubicación de las áreas de trabajo, las cuales deben ser ordenada de manera estratégica y en lugares donde no represente un peligro para la integridad y la salud de sus colaboradores; la ventilación, este es un factor muy importante debido a que determina la tranquilidad laboral, de modo que las condiciones climatológicas debe estar condicionadas a las estaciones y el lugar donde se lleva a cabo las actividades laborales.

El sistema de administración peruana, posee diferentes carencias que impide el desarrollo eficiente de los procedimientos para una gestión adecuada los recursos económicos pertenecientes al estado, entre las cuales se resalta el problema de la implementación eficiente de las normativas administrativas y legales para limitar el desarrollo de procedimientos fuera del alcance de la ley, los cuales generan pérdidas al estado mediante la malversación de los recursos utilizados para satisfacer la necesidades sociales; siendo uno de los retos de la gestión pública, articular entidades y estrategias definidas para minimizar los actos de corrupción en las diferentes niveles de gobierno, considerando que, las entidades deben hacer evaluaciones de desempeño periódicas, consiguiendo información concreta y acertada de su conducta y desenvolvimiento, con la opinión de las demás personas que se encuentran y que perciben sus competencias, habilidades y destrezas para una correcta y oportuna toma de decisiones.

Asimismo, el autor Hacker (1994), desarrolló una teoría sobre el desempeño laboral bajo el ámbito de la psicología, fundamentada en el proceso de información con relación a la conducta humana, donde se especifica que los colaboradores se desempeñan de acuerdo a sus capacidades y comportamientos, así como al grado de compromiso que tengan con la entidad y sus objetivos. Asimismo, estudios revelaron que el desempeño laboral se ve influenciado con el entorno que el trabajador tenga presente. Por su parte, Earley y Shalley (1991), indicaron que la motivación un elemento fundamental que afecta el desempeño de los trabajadores, pues esta determina su estado de ánimo y predisposición para realizar su trabajo.

El autor Chiavenato (2009), manifestó que la evaluación del desempeño laboral es beneficiosa tanto para los trabajadores, así como para la entidad, pues: En cuanto a los beneficios para los subordinados, permite conocer la medida en que vienen desempeñando sus funciones, de tal manera que le incite a mejorar y lograr mejores resultados, optando por técnicas y métodos más eficaces, con lo cual también asegure la permanencia en el puesto donde labore. Referente a los beneficios de la entidad, pues brindará datos importantes sobre la forma en que se desenvuelven los empleados para optar por medidas estratégicas que permitan mejorar o reforzar su desenvolvimiento, optando por capacitaciones, incentivos, charlas, aumento salarial, recreación, entre otros aspectos que les motive a desempeñarse mejor es decir que si se requiere lograr óptimos resultados se tiene que laborar con una excelente coordinación que significaría una buena participación en los problemas institucionales que se quiere lograr a su realización por medio del desempeño laboral.

En ese sentido Montejo (2009) manifiesta que existe una forma de realizar cierto apoyo en el cual se puede recibir un rendimiento laboral adecuado, así como otras acciones que permiten que fortalezcan sus actividades, en la línea de una respectiva inversión que se tienen sobre un adecuado lapso de tiempo los cuales generan respuestas positivas que permitirán desarrollar los niveles más altos de rendimiento y así mismo conseguir ciertos beneficios que son de índole económico referidos a ellos.

De acuerdo al autor Chiavenato (2002), en el buen desempeño laboral es el resultado de la articulación de diferentes instrumentos, herramientas y procedimientos orientados a mejorar las condiciones internas donde se llevan a cabo las actividades y puedan desarrollar sus obligaciones de manera eficiente y sin complicaciones; por lo tanto, corresponde a una responsabilidad compartida tanto entre el empleadores y el colaborador, los instrumentos que hacen posible el desarrollo de las actividades por parte los colaboradores sin complicaciones, asimismo deben llevar a cabo programas de incentivos y reconocimientos a sus colaboradores para reactivar el buen desempeño, adicional a ello, tienen la responsabilidad de elaborar capacitaciones que

permitan fortalecer las habilidades y competencias de su personal. En cuanto a la responsabilidad de los colaboradores, estos están obligados a mostrar una actitud positiva ante las diferentes capacitaciones impartidas por la organización, de modo que pueda mejorar sus habilidades y competencias para un mejor desempeño.

Existen una serie de dimensiones que sirven dentro del rendimiento laboral, las cuales mediante SERVIR(2016), establece que en la ley de los factores según evaluación: **Evaluación de metas:** Es la que corresponde sobre la correcta administración sobre los estándares de medición sobre el avance de cierto cumplimiento que corresponde a las metas globales individuales, y están tienen relación sobre ciertas funciones y acciones que se tienen pendiente que pueden ser grupales, colectivas pues estas son en base al POI y se siguen ciertos estándares sobre las áreas de la institución según (D.L.Nº1023,2016), en ese sentido las metas que se tienen en cuanto a la evaluación en lo que se respecta sobre la calidad y el número de colaboradores, según un margen de satisfacción y de acuerdo a la atención que se tienen sobre los usuarios, y capacitación que se requiere una respuesta, sobre reducción de costos, así como el aprovechamiento en cuanto al factor tiempo, resultados que se obtengan, (Chiavenato, 2002).

Es necesario que al conceptualizar la evaluación de desempeño se pueda definirla como una forma estructura que consta sobre el desempeño individual en cuanto a un talento humano sobre un tiempo determinado en el que realizó su desenvolvimiento laboral, siendo un objetivo institucional el lograr un mejor desempeño para con la empresa con relación al incremento del desempeño del talento humano. Es decir que la evaluación por desempeño tiene que ver con un término del sobre el ciclo estructura que sirve para la gestión de desempeño en ese sentido si puede realizar un debido proceso de forma sistemática que servirá para lograr estándares más altos de desempeño para con la institución por la participación que tenga el talento humano trabajando en equipo y por el desenvolvimiento que tengan la personas.

Evaluación de compromisos, comprende la evaluación de las habilidades, competencias, virtudes y destrezas de los servidores públicos, las cuales

determinan su comportamiento y por ende su desempeño en la realización de sus funciones y actividades programadas. (D.L. N° 1023, 2016). Entre los compromisos a evaluar tenemos el desempeño de las funciones, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, iniciativa, ayuda mutua, liderazgo, colaboración laboral, responsabilidad, innovación, mejora continua (Chiavenato, 2002). Al evaluar los compromisos de un colaborador se evidencia objetivamente sus debilidades y fortalezas, que afectan su comportamiento. Los compromisos laborales pueden ser: i) Transversales: las cuales deben tener todos los funcionarios públicos de manera general para poder ejercer servicio civil. ii) Específicos: son conocimientos específicos que debe tener cada trabajador para ejercer una labor específica que exige el puesto de trabajo (D.L. N° 1023, 2016).

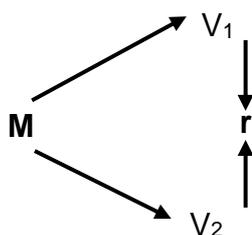
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: Básica, porque se centra en la recopilación de información teórica que permitió alcanzar los objetivos de estudio, exceptuando la aplicación práctica de la información (Valderrama, 2013, p. 164).

Diseño de la investigación: indica la estructura en que se basa la investigación, de acuerdo a sus pasos, fases y actividades a efectuarse (Niño, 2011, p. 53)

La investigación es de diseño no experimental, porque no se manipuló ninguna variable de estudio, solo serán observadas en el ambiente natural donde se desenvuelven. De alcance correlacional, pues se pretende conocer la relación entre las variables (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2014)



Dónde:

M = Muestra

V1 = Servicio civil

V2 = Desempeño laboral

r = Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

V1: Servicio civil

V2: Desempeño laboral

3.3. Población, muestra, muestreo

Población: La población está conformada por 236 profesionales de la salud del hospital Santa Gema, Yurimaguas, dicha información fue obtenida al mes de octubre del 2021.

Criterios de inclusión:

- Personal bajo la modalidad de nombrado
- Personal CAS.
- Personal entre 18 y 65 años.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que están por locación de servicios.
- Locador con menos de 3 meses laborando en la institución.
- Director de la institución.

Muestra: la cantidad de la muestra estuvo constituida por 50 trabajadores profesionales del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, dicha información fue obtenida al mes de octubre del 2021.

Muestreo: debido a que el trabajo con la totalidad de la población, no se utilizó ningún tipo de muestreo

Unidad de análisis: Fue un profesional de salud del hospital Santa Gema.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó la técnica de la encuesta, el cual sirvió para recopilar información correspondiente a la muestra estudio mediante el despliegue de su respectivo instrumento para cada una de las variables abordadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios de preguntas para cada una de las variables, en la variable servicios civil se encuentra dividida en 4 dimensiones: Reforma de los servidores públicos, administración pública, gestión pública y sistema de compensaciones. Asimismo, para el análisis de las dimensiones, se llevó a cabo el proceso de baremación a las dimensiones en estudio con un análisis en tres niveles: Dimensión de reforma de los servidores públicos: **Bajo (3 – 7), medio (8 – 11) y alto (12 – 15)**, dimensión de administración pública: **Bajo (3 – 7), medio (8 – 11) y alto (12 – 15)**, la dimensión de gestión pública: **Bajo (3 – 7), medio (8 – 11) y alto (12 – 15)**, sistema de compensaciones: **Bajo (3 – 7), medio (8 – 11) y alto (12 – 15)**, trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada dimensión.

Y para la variable desempeño laboral se tomó 2 dimensiones: Evaluación de metas y evaluación de compromisos, cada uno con una escala valorativa de: 1= nunca, 2= casi nunca 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre. Asimismo, para el análisis de las dimensiones, se llevó a cabo el proceso de baremación a las dimensiones en estudio con un análisis en tres niveles: Dimensión de evaluación de metas: **Bajo (6 – 14), medio (15 – 22) y alto (23 – 30)**, dimensión de evaluación de compromisos: **Bajo (6 – 14), medio (15 – 22) y alto (23 – 30)**, trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada dimensión.

Validez

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Servicio civil	1	Metodólogo	4.5	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.9	Concordancia y aplicable
	3	Especialista	4.7	Concordancia y aplicable
Desempeño laboral	1	Metodólogo	4.6	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.9	Concordancia y aplicable
	3	especialista	4.8	Concordancia y aplicable

Para establecer el nivel de validez correspondiente a los instrumentos utilizados, se utilizó al juicio de expertos, para lo cual se recurrió a tres profesionales conocedores de las variables estudiadas, quienes analizaron al detalle los instrumentos y emitieron su valoración final.

En la tabla presentada anteriormente, muestran los valores resultantes del juicio de expertos, dichos valores después de ser promediados, dieron como resultado un total de 4.73, el cual corresponde al 94.6% de convergencia entre el criterio de los especialistas consultados, de esta manera se determinó que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que acreditan su aplicación.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos fue determinada mediante coeficiente del estadístico Alfa de Cronbach. Dicha confiabilidad tendrá que ser superior a 0.70 (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Análisis de confiabilidad de servicio civil

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	12

Análisis de confiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	12

3.5. Procedimiento

Se inició la investigación, con la determinación de la realidad problemática que envuelve al objeto de estudio, utilizando el método empírico; seguidamente se construyeron los instrumentos a aplicar para la recopilación de información, los cuales pasaron por un proceso de validación y determinación de su confiabilidad mediante el Alpha de cronbach, seguido a ello, se elevó una solicitud a la entidad, pidiendo el permiso para la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada, con la respuesta afirmativa, se procedió a dicha actividad, previa breve capacitación de cómo llenar los cuestionarios; una vez obtenidos los datos, se procedió a su respectivo análisis estadístico para posteriormente determinar sus conclusiones y recomendaciones respetivas en función a los objetivos.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó a la estadística de tipo descriptivo para ordenar la información mediante tablas y figuras estadísticas, asimismo, para contrastar las

hipótesis y determinar el grado de relación entre variables, se utilizó al coeficiente de Pearson, calculado mediante el programa SPSS v.25, el cual toma valores entre -1 y 1 para indicar tanto el tipo como el nivel de relación existente; de esta manera, se dará respuesta a los objetivos y se determinó la aceptación o rechazo de los planteamientos realizados en las hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

El estudio estuvo enmarcado bajo el cumplimiento de los principios éticos internacionales, partiendo por el respeto a los involucrados en la investigación, los cuales actuaron con total independencia. La beneficencia, buscando en todo momento beneficiar a los trabajadores participantes del estudio y a la entidad a partir de los resultados encontrados. La no maleficencia, evitando dañar o perjudicar con la investigación a las personas o instituciones públicas o privadas; y la justicia, respetando las fases y procesos de investigación buscando obtener resultados confiables y fidedignos. Asimismo, el estudio se apoyó en la guía de la Universidad César Vallejo, cuya estructura se encuentra de acuerdo a las APA sexta edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de Servicio civil según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.

Tabla1.

Nivel de Servicio civil según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas-2021

Dimensiones	Escala	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Reforma de los servidores públicos	Bajo	3 - 7	17	34 %
	Medio	8 - 11	22	44 %
	Alto	12 - 15	11	22 %
	Total	50	50	100 %
Administración pública	Bajo	3 - 7	22	44 %
	Medio	8 - 11	23	46 %
	Alto	12 - 15	5	10 %
	Total		50	100 %
Gestión pública	Bajo	3 - 7	18	36 %
	Medio	8 - 11	27	54 %
	Alto	12 - 15	5	10 %
	Total		50	100 %
Sistema de compensaciones	Bajo	3 - 7	24	48 %
	Medio	8 - 11	18	36 %
	Alto	12 - 15	8	16 %
	Total		50	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores profesionales del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Interpretación:

Respecto al nivel de servicio civil según dimensiones, la dimensión de reforma de los servidores públicos, es medio en 44 %, bajo en 34 % y alto en 22 %; la dimensión de administración pública, es medio en 46 %, bajo en 44 %, alto en 10 %; la dimensión de gestión pública, es medio en 54 %, bajo en 36 % y alto en 10 %; la dimensión de sistema de compensaciones, es bajo en 48 %, medio en 36 % y alto en 16 %.

4.2. Nivel de desempeño laboral según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.

Tabla 2.

Nivel de desempeño laboral según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas-2021.

Dimensiones	Escala	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Evaluación de metas	Bajo	6 - 14	19	38 %
	Medio	15 - 22	23	46 %
	Alto	23 - 30	8	16 %
	Total		50	100 %
Evaluación de compromisos	Bajo	6 - 14	17	34 %
	Medio	15 - 22	22	44 %
	Alto	23 - 30	11	22 %
	Total		50	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores profesionales del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Interpretación:

Respecto al nivel de desempeño laboral según dimensiones, la dimensión de evaluación de metas, es medio en 46 %, bajo en 38 %, alto en 16 %; la dimensión de evaluación de compromisos, es medio en 44 %, bajo en 34 % y alto en 22 %.

4.3. Relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicio civil	,915	50	,002
Desempeño laboral	,962	50	,106

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro-Wilk, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson para la correlación.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.

Servicio civil	Desempeño Laboral	
	correlación	Sig.
Reforma de los servidores públicos	0.980**	0.000
Administración pública	0.896**	0.000
Gestión pública	0.801**	0.000
Sistema de compensaciones	0.955**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021. Mediante el análisis estadístico de coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.980 y 0.955 (correlación positiva muy alta) y un 0.896 y 0.801 (correlación positiva alta) con un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas -2021.

4.4. Relación entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021

Tabla 5.

Relación entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.

		Servicio civil	Desempeño laboral
Servicio civil	Correlación de Pearson	1	,958**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,958**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

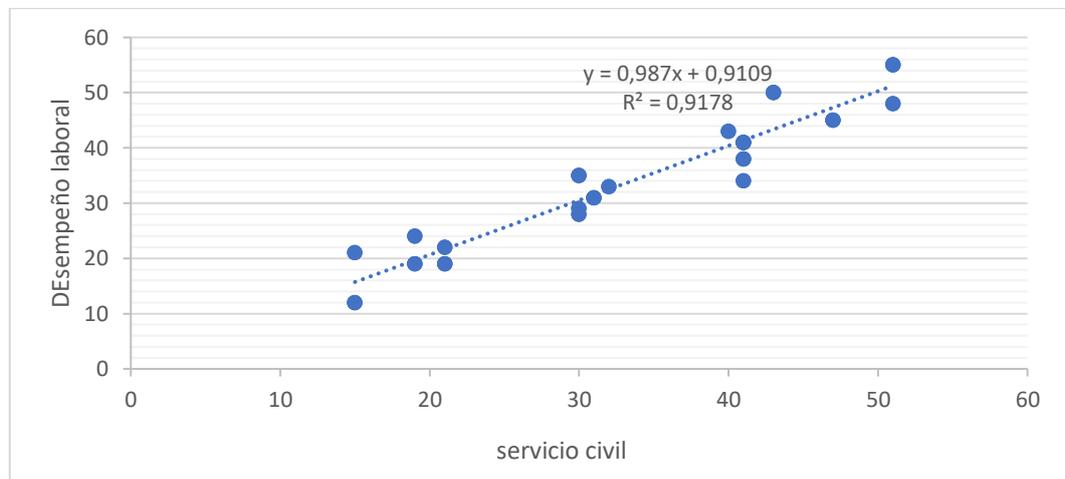


Figura 1: Dispersión entre el servicio civil y el desempeño laboral

Interpretación:

Se contempla la relación entre el servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas -2021. Mediante el análisis estadístico de coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0. 958 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01)

en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas -2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 91.78 % del servicio civil influye en el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

En este apartado, se contrasta los resultados obtenidos con los resultados de los antecedentes, viendo así las similitudes y discrepancias, teniendo como primer resultado que el nivel de servicio civil según dimensiones, la dimensión de reforma de los servidores públicos, es medio en 44 %, bajo en 34 % y alto en 22 %; la dimensión de administración pública, es medio en 46 %, bajo en 44 %, alto en 10 %; la dimensión de gestión pública, es medio en 54 %, bajo en 36 % y alto en 10 %; la dimensión de sistema de compensaciones, es bajo en 48 %, medio en 36 % y alto en 16 %, dichos resultados se deben a que la gran mayoría de personal no tiene promociones ni ascensos, el sistema de remuneraciones no son tan atractivas y la gran parte optan por buscar el nombramiento ante la inestabilidad laboral, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Quito, et al. (2020) quien menciona los directivos de las entidades públicas deben tener presente que la fuerza laboral es la que permite alcanzar las metas y objetivos independientemente de la cantidad de recursos que posean para concretarlos, por lo que la meritocracia debe primar para la selección de los colaboradores para desempeñar sus funciones públicas, garantizando un servicio civil eficiente y eficaz, añadido a ello, ir puliendo sus capacidades de gestión que permita direccionar los recursos públicos en bien de la población y finalmente, Astete y Gamonal (2021) manifiesta que la Ley servir establece una serie de lineamientos que regulan el servicio civil, los cuales deben ser tomados muy en cuenta para la gestión del personal en las entidades públicas. Es importante que los directivos de las entidades realicen evaluaciones constantes del desempeño laboral de los empleados, porque su óptimo desenvolvimiento garantiza en gran medida el cumplimiento de las metas y objetivos planteados a nivel organizacional.

Asimismo, se tiene que el nivel de desempeño laboral según dimensiones, la dimensión de evaluación de metas, es medio en 46 %, bajo en 38 %, alto en 16 %; la dimensión de evaluación de compromisos, es medio en 44 %, bajo en 34 % y alto en 22 %, dichos resultados se deben a que no se evalúa constantemente al personal, con deficiencias en la selección de personal que hace que no se tenga personal idóneo y capacitado en las áreas de trabajo que ayuden de manera eficiente a conseguir los objetivos propuestos, además de

contar con personal desmotivado y poco involucrado con los intereses institucionales, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Villegas y Bello (2021), quien menciona que la cultura organizacional engloba una serie de valores, creencias, normas y formas de actuar de una entidad, representando un aspecto importante que afecta a los empleados de una entidad, de tal manera que, si existe una buena cultura organizacional, existirá entonces un buen desempeño laboral, caso contrario, como es el de los colaboradores de los centros de salud del IESS obtendrán resultados deficientes respecto a la evaluación de su desempeño, además, Lumbreras, et al. (2020), hace mención que los directivos de cada entidad pública deben adoptar medidas estratégicas que les permitan motivar a los empleados, de tal manera que se consiga brindar servicios de calidad a la población a partir de la explotación al máximo de sus habilidades y destrezas. Al lograr mejorar en el desempeño de los empleados, las entidades de salud podrán conseguir mayor y mejores resultados en cuestiones de calidad de servicio y atención a los usuarios, asimismo, Veliz (2021), menciona que los directivos deben evaluar a sus colaboradores empleando la técnica 360 grados, de tal manera que consigan información concreta y acertada de su conducta y desenvolvimiento, permitiendo mediar su desempeño laboral teniendo en cuenta la opinión de los demás, de las personas que se encuentran al lado del mismo y que pueden percibir sus competencias, habilidades y destrezas para una correcta y oportuna toma de decisiones al respecto.

En esa misma línea, Arco (2020), manifiesta que el desempeño laboral se ve influenciado en gran medida por el entorno en el que se desenvuelve el colaborador, dado por las condiciones físicas y el clima existente entre sus compañeros de trabajo. El desempeño laboral puede ser reforzado si la entidad dota las herramientas y los conocimientos necesarios para que los subordinados puedan cumplir con sus funciones, es decir cuando tienen a disposición todo lo que necesitan para realizar su trabajo, donde incluye capacitaciones para cumplir metas y objetivos y por último, Palomino y Tello (2017), hacen mención que el desempeño laboral en la entidad es desfavorable, pues el ambiente laboral no es el adecuado, existiendo diversos inconvenientes que afectan la relación entre colaboradores de la institución. Para lograr un buen desempeño

en los funcionarios de la entidad, los directivos deben trabajar en mejorar el ambiente donde se desenvuelven, partiendo de las relaciones interpersonales e incidiendo en los conocimientos y las capacidades de cada empleado, para alcanzar las metas propuestas.

Finalmente se demostró que existe relación significativa entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,958 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 91.78 % del servicio civil influye en el desempeño laboral; asimismo, existe relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.980 y 0.955 (correlación positiva muy alta) y un 0.896 y 0.801 (correlación positiva alta) con un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones, indicando que mejor implementación del servicio civil, mejor será el desempeño laboral, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Flores y Gonzales (2020), quienes mencionan que en la DRTPE, Ucayali 2019 las variables presentan relación de 0.591 y un valor de 0.000. La Ley Servir presenta puntos débiles que deben ser reforzados, de tal manera que los funcionarios públicos ejercientes del servicio civil tengan equidad de beneficios y derechos, permitiéndoles desempeñar sus funciones adecuadamente y finalmente, Torres (2019), manifiesta que las variables tiene relación de 0,886 y un p valor de 0.000, por lo que la gestión de los trabajadores implica buscar mejoras en su desempeño, de tal manera que su rendimiento sea óptimo y se puedan alcanzar metas y objetivos planteados. La gerencia en todo momento debe encontrarse pendiente del desenvolvimiento de los colaboradores, realizando constante evaluación de su desempeño para que, ante la identificación de desperfectos, se puedan tomar decisiones oportunas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,958 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 91.78 % del servicio civil influye en el desempeño laboral, indicando que mejor implementación del servicio civil, mejor será el desempeño laboral.
- 6.2.** El nivel de servicio civil según dimensiones, la dimensión de reforma de los servidores públicos, es medio en 44 %, bajo en 34 % y alto en 22 %; la dimensión de administración pública, es medio en 46 %, bajo en 44 %, alto en 10 %; la dimensión de gestión pública, es medio en 54 %, bajo en 36 % y alto en 10 %; la dimensión de sistema de compensaciones, es bajo en 48 %, medio en 36 % y alto en 16 %.
- 6.3.** El nivel de desempeño laboral según dimensiones, la dimensión de evaluación de metas, es medio en 46 %, bajo en 38 %, alto en 16 %; la dimensión de evaluación de compromisos, es medio en 44 %, bajo en 34 % y alto en 22 %.
- 6.4.** Existe relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.980 y 0.955 (correlación positiva muy alta) y un 0.896 y 0.801 (correlación positiva alta) con un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al jefe del Hospital Santa Gema de Yurimaguas-2021, realizar promociones y ascensos de acuerdo a las normativas vigentes, con el objetivo de contar con personal idóneo en cada puesto de trabajo y como medio de reconocimiento para su labor y compromiso con la institución.
- 7.2. Al jefe de personal, mejorar los procesos selección de personal, con procesos más rigurosos y apegados a las normativas actuales de contratación y políticas internas como el objetivo de contar con personal idóneo y capacitado en las áreas de trabajo que ayuden de manera eficiente a conseguir los objetivos propuestos.
- 7.3. Al jefe de personal, desarrollar programas de motivación, para tener personal involucrado con los intereses institucionales, brindando así incentivos no monetarios que permitan reconocer el esfuerzo de cada colaborador, teniendo así personal comprometido con los intereses institucionales.
- 7.4. Al jefe de personal, incentivar el trabajo en equipo para obtener buenos resultados y conseguir los objetivos propuestos, como también que los resultados obtenidos en la evaluación del POI, refleje el nivel de productividad esperado del colaborador.

REFERENCIAS

- Arco, S. (2020) *Desempeño laboral y calidad en trabajadores de empresas contratistas de obras públicas del distrito de Yurimaguas, 2019* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46404/Arcos_SFDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ascencio, L. (2021), *El servicio civil de carrera en México: un proceso estancado*, (Tesis de maestría), Centro de Investigación y docencia Económica, A.C., Perú.
<https://www.proquest.com/openview/5fddaa063efe8a0bf0ecf9a59e68a290/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Bedoya, E. (2003). *La nueva gestión de personas y la evaluación de desempeño en empresas competitivas*. http://www.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2698/1/Bedoya_se.pdf
- Beltrán, L. (2013). *Problemática de la existencia de distintos Regímenes de Contratación De Personal en el Estado*. <http://www.tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4508>
- BID, (2014). Banco Interamericano de Desarrollo – “*Diagnóstico Institucional de Sistemas del Servicio Civil por el Banco Interamericano de Desarrollo*”. [http://www. AI-servicio-del-ciudadanoUna-decada-de-reformas-del-servicio-civil-en%20AmericaLatina%20\(1\).pdf](http://www.AI-servicio-del-ciudadanoUna-decada-de-reformas-del-servicio-civil-en%20AmericaLatina%20(1).pdf)
- Bisetti, J. (2015), *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110/bisetti_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015), *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. (Artículo

científico), Universidad del Bio, México.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. 9na ED, México. Mc Graw Hill. Recuperado de [http://www.google](http://www.google.com) Administración de recursos humanos 9na e.pdf

Córdova, R. (2012). *Consideraciones generales sobre la Ley de Servicio Civil y sus proyecciones en la administración pública*.
<https://www.dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2349/1/15T00512.pdf>

Cortázar, J. Lafuente, M. y Sanginés, M., (2014). *Una década de Reformas del servicio Civil en América Latina (2004-2013)*, Al-servicio-del ciudadano.
[http://www. Una-decada-de-reformas-delservicio-civil-en%20America-Latina%20\(1\).pdf](http://www. Una-decada-de-reformas-delservicio-civil-en%20America-Latina%20(1).pdf)

Decreto Legislativo N°1023. (2016). Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 031-2016-SERVIR/PE. Lima: MINSA.

Earley A., y Shalley C. (1991). *Teoría de la Motivación - Cognitiva*.

Flores, H. y Gonzales D. (2020) *Ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali*. (Artículo científico) Universidad Cesar Vallejo.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2945/3280>.

Flórez, J, (2015), *Servicio civil de carrera en Colombia: perspectivas y resultados de la profesionalización de la función pública*, (Artículo científico), Universidad Católica Luis amigo, Colombia.
<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/summaiuris/article/viewFile/1597/1367>

González, et al. (2015), *Servicio civil en Chile, análisis de los directivos de primer nivel jerárquico (2003-13)*. (Artículo científico), Administração Pública, Chile.
<https://doi.org/10.1590/0034-7612145767>

- Guerra, P. (2017), *El rol del Servicio Civil en las relaciones laborales en el sector público*. (Artículo científico), Ministerio de Hacienda. <https://www.biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/757/2017%20El%20rol%20del%20Servicio%20Civil%20en%20las%20relaciones%20lab%20orales%20en%20el%20sector%20publico%20-%20Guerra%20y%20Meier.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hacker W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. Alemania: The German Journal of Psychology.
- Hernández, Fernández Y Baptista (2006). *Metodología de la investigación*. 4ª edición. México: McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la invetsigacion*. 6ta Edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jara, I. 2017. *Evolución de la meritocracia en el servicio civil en Ecuador*. Docente en el Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN). Gerente General del Centro de Educación Continua del IAEN, Ecuador. Artículo de reflexión. Revista Científica ECOCIENCIA 4(2): 29-49. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2945/3280>.
- Lacoviello M. (2015). *Diagnóstico institucional del servicio civil en América Latina: Perú*. Instituciones para el Desarrollo. División de Capacidad Institucional del Estado. Nota Técnica N° IDB –TN – 845. Banco Interamericano de Desarrollo. 2015. p. 90. Perú. <https://bit.ly/2HxO3O3>
- Landa, M., Astete, C. y Gamonal, J. (2021) *Implementación del régimen “SERVIR” en el análisis de puestos de los servidores designados de una universidad pública peruana*. (Artículo científico) Universidad Mayor de San Marco.
- La Torre, F. (2011). *La Gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia.: Universidad de Valencia.
- Ley 30057, (2013). *Ley del Servicio Civil*. <http://www.storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>

- Lumbreras, M, Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, L., Cervantes, M., García, A. y Cortez, H. (2020). *Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva*. (Artículo científico) Centro de Estudios en Desarrollo Regional y Análisis Económico, Tlaxcala, México. <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10247/11833>
- Marchant, H. (2015), *La estrategia del Servicio Civil para contribuir al fortalecimiento de la gestión de personas en el Estado: El modelo impulsado, sistema de gestión 2008-2014, y agenda 2015-2018*. (Artículo científico), Ministerio de Hacienda. <http://54.148.75.48/bitstream/handle/123456789/747/2015%20La%20estrategia%20del%20Servicio%20Civil%20para%20contribuir%20al%20fortalecimiento%20de%20la%20gestion%20de%20personas%20en%20el%20Estado%20-%20Marchant.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mazariegos, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. (Artículo científico), Universidad Rafael, Guatemala. Landívar. https://www.academia.edu/33848640/_MOTIVACION_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_Estudio_realizado_con_el_personal_administrativo_de_una_empresa_de_alimentos_de_la_zona_1_de_Quetzaltenango_?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page
- MIDIS, (2016). Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. *La implementación de la Ley del Servicio Civil – 2016*. <https://www.midis.gob.pe>
- Montejo. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*.
- Moyado, S. (2010). *La importancia de la gestión del conocimiento en el servicio civil de carrera de la Cámara de Senadores para el aprendizaje organizacional*. <https://www.ScienceDirect.com/science/article/pii/S0123592311701760>
- Niño, V. (2011) *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. ISBN 978-958-8675-94-7.

- Palmar R., Valero U., y Jhoan M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes*.
- Palomino, A. y Tello, P. (2017) *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo, Dirección Regional de Educación de Loreto 2015*. (Tesis de maestría) Universidad Científica del Perú, Loreto, Perú. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/461/PALOMINO-GATICA-1-Trabajo-Clima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez Montejó A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. UPIICSA XVII, VII, 50-51. Tabasco. URL: <https://bit.ly/2vU2Ofr>
- Presidencia del Consejo de ministros. (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Gobierno del Perú. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Quito, D., Orbe, M., Ortiz, R. y Matovelle, M. (2020) *Desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca*. (Artículo científico) Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, Santa Ana de Coro. Venezuela.
- SERVIR (2014). Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 328-2014-SERVIRPE. Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH. *Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades públicas*. Perú. URL: <https://bit.ly/1ZLFaly>
- SERVIR, (2011). *Mejorando la Calidad del Servicio Civil. Avances y Desafíos del Proceso de Reforma del Servicio Civil*. Lima, Perú: SERVIR. Recuperado de [http:// CIVIL/SERVIR-EI servicio civil peruano Anx1.PDF](http://CIVIL/SERVIR-EI%20servicio%20civil%20peruano%20Anx1.PDF)
- SERVIR, (2012). *Antecedentes, Marco Normativo y Desafíos para la Reforma del Servicio Civil*. Lima, Perú: SERVIR. [http:// CIVIL/SERVIR-EI servicio civil peruano Anx1.PDF](http://CIVIL/SERVIR-EI%20servicio%20civil%20peruano%20Anx1.PDF).
- SERVIR, (2014). *Reglamento de la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057* [http://www.servir.gob.pe/archivo/ Aprueban Reglamento General de la Ley 30057.pdf](http://www.servir.gob.pe/archivo/Aprueban%20Reglamento%20General%20de%20la%20Ley%2030057.pdf)

- SERVIR, (2015). *Mejorando la Calidad del Servicio Civil. Avances y Desafíos del Proceso de Reforma del Servicio Civil*. Lima, Perú: SERVIR. Recuperado de [http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley% 2030057.pdf](http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf).
- SERVIR. (2014). *Servicio Civil. Evaluaciones de desempeño de servidores públicos se realizará todos los años y será obligatoria. Herramienta del Perú que crece*. Perú. URL: <https://bit.ly/2HhzCyu>
- SERVIR. (2016). *Características del Servicio Civil Peruano*. Lima: SERVIR.
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015), *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú*. (Artículo científico), Universidad Nacional del Altiplano, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Torres, G. (2019) “*Relación de la Gestión del talento humano con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018*”. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31557/Torres_TGF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación Científica* (2ª. Ed.) Lima: San Marcos.
- Veliz, A. (2021) *Reflexión Crítica sobre la Administración del Desempeño laboral*. (Artículo científico) Universidad Cesar Vallejo, Perú <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016976>.
- Villegas, A. y Bello, B. (2021) *Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud - Seguro Campesino Portoviejo*. (Artículo científico), Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016914>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Rodríguez, A. (2020), *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. (Artículo científico), *Universidad y Sociedad*, <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Servicio Civil	Son acciones y/o actividades realizadas por los funcionarios públicos, destinadas a atender y solucionar necesidades que presenta la población. El servicio civil en muchos casos es promovido por algunas organizaciones, gestionando y articulando el desempeño de labores de sus colaboradores al servicio de la población, atendiendo sus necesidades urgentes (Ley 30057, 2014).	Conjunto de acciones comprendidas en la aplicación y evaluación de la Ley N° 30057. La variable será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo sus dimensiones e indicadores.	Reforma de los servidores públicos	Grados obtenidos por los servidores	Ordinal
			Administración pública	Cargo / puesto	
			Gestión pública	Estabilidad laboral. Ordenamiento de la estructura organizacional.	
			Sistema de compensaciones	Equidad salarial	
Desempeño laboral	El desempeño Laboral es la ejecución de una serie de actividades laborales, haciendo uso de las capacidades y destrezas que presenta el trabajador, enfocado en el cumplimiento de metas y objetivos planteados por la organización (Chiavenato, 2002).	El desempeño laboral, es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. La variable será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo sus dimensiones e indicadores.	Evaluación de metas	Grado de desarrollo de funciones en el puesto asignado. Grado de cumplimiento de los procesos normativos.	Ordinal
			Evaluación de compromisos	Integración al equipo de trabajo. Habilidades Interpersonales. Grado de conocimiento Intelectual. Habilidades grupales.	

Matriz de consistencia

Título: Servicio civil y desempeño laboral en una institución pública de Salud, Yurimaguas – 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el Servicio civil con el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de Servicio civil según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de Servicio civil según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.</p> <p>Identificar la relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.</p> <p>Ho: No existe relación entre el Servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de Servicio civil según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021, es alto.</p> <p>H2: El desempeño laboral según dimensiones en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021, es alto</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones del servicio civil y el desempeño laboral en una institución pública de salud, Yurimaguas - 2021.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>										
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Servicio civil</td> <td>Reforma de los servidores públicos</td> </tr> <tr> <td>Administración pública</td> </tr> <tr> <td>Gestión pública</td> </tr> <tr> <td>Sistema de compensaciones</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Desempeño laboral</td> <td>Evaluación de metas</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de compromisos</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Servicio civil	Reforma de los servidores públicos	Administración pública	Gestión pública	Sistema de compensaciones	Desempeño laboral	Evaluación de metas	Evaluación de compromisos
Variables	Dimensiones												
Servicio civil	Reforma de los servidores públicos												
	Administración pública												
	Gestión pública												
	Sistema de compensaciones												
Desempeño laboral	Evaluación de metas												
	Evaluación de compromisos												
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra V1= Servicio civil V2= Desempeño laboral r = Relación entre variables</p>	<p>Población</p> <p>La población está conformada por 236 profesionales de la salud del hospital Santa Gema, Yurimaguas.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra del estudio estará constituida por 50 trabajadores profesionales del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.</p>												

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Servicio civil

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de obtener información acerca del servicio civil.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Reforma de los servidores públicos						
1	¿Ha sido promovido en base a sus méritos?					
2	¿recibe bonos o incentivos por los grados obtenidos?					

3	¿te brindan capacitaciones planificadas según tus necesidades?					
Administración pública						
4	¿Considera usted que las becas de capacitación le permiten al servidor ser eficiente en su trabajo?					
5	¿Considera usted que requiere de habilidades para brindar un buen trato al ciudadano?					
6	¿Considera usted que el trabajo en equipo debe implementarse en la institución para obtener buenos resultados?					
Gestión pública						
7	¿Considera usted que los POI, se elaboran en relación con los objetivos institucionales?					
8	¿Considera usted que los servicios que brinda la institución, están alineados a los procesos estratégicos?					
9	¿Considera usted que el cumplimiento de metas ayuda a la planificación en la institución?					
Sistema de compensaciones						
10	¿Está usted de acuerdo con los incentivos económicos que brinda el gobierno?					
11	¿Considera usted que los incentivos no monetarios le brindan mejoras en su desempeño no laboral?					
12	¿Considera usted que las becas de capacitación le brindan identificación institucional?					

Cuestionario: Desempeño laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de desempeño laboral.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Evaluación de metas						
1	¿Considera usted que los resultados obtenidos en la evaluación del POI, refleja el nivel de productividad esperado?					

2	¿Considera usted que la orientación que brindan los servidores mejora la calidad de atención de los servicios?					
3	¿Considera usted que el desempeño de los servidores demuestra eficiencia en la prestación de los servicios?					
4	¿Considera usted que las oportunidades que le brinda la institución mejoran el servicio de atención?					
5	¿Considera usted que la motivación es importante para mejorar el clima organizacional?					
6	¿Cree usted que el compromiso asumido por los gestores cumple con los objetivos esperados?					
Evaluación de compromisos						
7	¿Considera usted que la satisfacción va acorde con los objetivos estratégicos?					
8	¿Considera usted que la comunicación es importante para mantener un buen clima laboral?					
9	¿Considera usted que la proactividad de los servidores mejora la calidad de los servicios?					
10	¿Se muestra Cortez con el usuario y sus compañeros?					
11	¿Se propone soluciones para mejorar los problemas existentes?					
12	¿Se identifica rápidamente con los objetivos institucionales?					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Servicio Civil
 Autor del instrumento : Barrera Tapayuri, Ángel Lloyd.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicio Civil					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Servicio Civil , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicio Civil .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicio Civil .					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5. BUENA

Tarapoto, 27 de septiembre de 2021

Dr. Sr. Sr. Segundo Rodríguez M.
 Celig. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
Instrumento de evaluación : Cuestionario - **Desempeño laboral**.
Autor del instrumento : Barrera Tapayuri, Ángel Lloyd

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable desempeño laboral , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable desempeño laboral , dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral .					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6. BUENA

Tarapoto, 27 de septiembre de 2021



Sr. Sr. Sr. Segundo Rodríguez M.
 Celg. CLAD 7097

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Muñoz Ocas, Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Servicio civil**
 Autor (s) del instrumento (s) : Barrera Tapayuri, Angel Lloyd

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicio civil					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicio civil					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicio civil					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los Criterios de evaluación guardan concordancia con las variables por lo tanto si los Instrumentos si son APLICABLES

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 25 de Setiembre de 2021

Escrito por: [Nombre del experto]
 Fecha: [Fecha]

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Muñoz Ocas, Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **desempeño laboral**
 Autor (s) del instrumento (s) : Barrera Tapayuri, Angel Lloyd

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: desempeño laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: desempeño laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

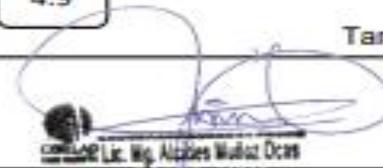
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Criterios de evaluación guardan concordancia con las variables por lo tanto si es APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 25 de Setiembre de 2021




 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegria
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Servicio civil**
 Autor (s) del instrumento (s) : Barrera Tapayuri, Angel Lloyd

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicio civil					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Servicio civil					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicio civil				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación, por lo general si es APLICABLE

4.7

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 25 de Setiembre de 2021



COMCALP
 COMITÉ CONSULTIVO DE MAESTROS
 REGUC 810121



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **desempeño laboral**
 Autor (s) del instrumento (s) : Barrera Tapayuri, Angel Lloyd

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: desempeño laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: desempeño laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 25 de Septiembre de 2021



CONCEPCION M. SAAVEDRA CEDAMANO
 REGUC 013121
 Sello personal y firma

Constancia de la institución



Yurimaguas, 12 de octubre 2021.

OFICIO N° 0433-2021-GRL-DRSL/30.37.

Señor:

CPC. Angel Lloid Barrera Tapayuri
Maestrando de Posgrado de la UCV-Tarapoto
Ciudad. -

Asunto : Autorización.

Referencia : Carta N° 001-2021-ALLBT.

.....

Grato es dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo se Autoriza, realizar su investigación de "Servicio Civil y desempeño laboral en una Institución pública de salud, Yurimaguas-2021"

Agradeciéndole por la gentil atención al presentante, quedo de Usted.

Atentamente,




DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LORETO
HOSPITAL SANTA CEMA DE YURIMAGUAS
D.C. VICTOR NIÑO QUIONES MONTENEGRO
DIRECTOR EJECUTIVO H.S. S.L.Y.
C.R.P. 821152 R.N.C. 912448

cc. - Archivo
VMOM/mst

Calle Progreso # 365 - Yurimaguas
Teléfono 085 386125

www.hsgy.gob.pe

BASES DE DATOS

V1: Servicio Civil

Reforma de los servidores públicos					Administración pública				Gestión pública				Sistema de compensaciones				
Nº	p1	p2	p3	sub total	p4	p5	p6	sub total	p7	p8	p9	Sub total	p10	p11	p12	Sub total	TOTAL
1	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
2	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
3	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
4	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
5	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
6	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	21
7	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
8	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
9	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
10	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
11	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
12	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
13	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
14	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
15	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
16	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
17	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
18	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
19	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
20	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
21	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
22	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
23	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
24	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
25	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
26	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	21
27	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
28	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
29	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
30	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
31	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
32	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
33	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30

34	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
35	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
36	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
37	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
38	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
39	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
40	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
41	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
42	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
43	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
44	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
45	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
46	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	21
47	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
48	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
49	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
50	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51

V2: Desempeño Laboral

Evaluación de metas								Evaluación de compromisos							
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	sub total	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	2	3	16	3	5	3	2	3	3	19	35
2	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	4	19	38
3	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	12
4	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	2	10	19
5	3	4	4	3	3	3	20	4	3	4	3	4	3	21	41
6	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	2	10	19
7	4	4	4	4	1	4	21	4	4	4	4	4	4	24	45
8	3	2	2	3	3	3	16	2	3	2	3	2	3	15	31
9	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	5	25	50
10	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	4	5	27	55
11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48
12	3	2	2	4	3	3	17	2	3	2	3	2	4	16	33
13	2	3	3	2	2	2	14	3	2	3	2	3	2	15	29
14	4	3	3	4	4	4	22	3	4	3	4	3	4	21	43
15	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	2	1	11	22
16	2	3	3	3	2	1	14	2	2	2	2	3	3	14	28
17	3	3	3	4	3	1	17	3	2	2	3	3	4	17	34
18	1	1	1	1	1	3	8	2	4	4	1	1	1	13	21
19	1	2	2	2	1	4	12	3	1	3	1	2	2	12	24

20	3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	3	4	3	20	41
21	2	3	3	3	2	3	16	3	5	3	2	3	3	19	35
22	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	4	19	38
23	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	12
24	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	2	10	19
25	3	4	4	3	3	3	20	4	3	4	3	4	3	21	41
26	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	2	10	19
27	4	4	4	4	1	4	21	4	4	4	4	4	4	24	45
28	3	2	2	3	3	3	16	2	3	2	3	2	3	15	31
29	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	5	25	50
30	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	4	5	27	55
31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	48
32	3	2	2	4	3	3	17	2	3	2	3	2	4	16	33
33	2	3	3	2	2	2	14	3	2	3	2	3	2	15	29
34	4	3	3	4	4	4	22	3	4	3	4	3	4	21	43
35	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	2	1	11	22
36	2	3	3	3	2	1	14	2	2	2	2	3	3	14	28
37	3	3	3	4	3	1	17	3	2	2	3	3	4	17	34
38	1	1	1	1	1	3	8	2	4	4	1	1	1	13	21
39	1	2	2	2	1	4	12	3	1	3	1	2	2	12	24
40	3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	3	4	3	20	41
41	2	3	3	3	2	3	16	3	5	3	2	3	3	19	35
42	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	4	19	38
43	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	12
44	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	2	10	19
45	3	4	4	3	3	3	20	4	3	4	3	4	3	21	41
46	1	2	2	2	1	1	9	2	1	2	1	2	2	10	19
47	4	4	4	4	1	4	21	4	4	4	4	4	4	24	45
48	3	2	2	3	3	3	16	2	3	2	3	2	3	15	31
49	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	5	25	50
50	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	4	5	27	55

Autorización de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20493998472
"Región Loreto - Hospital Santa Germa de Yurimaguas"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Mc. Victor Mario Quiñones Montenegro	DNI: 08537215

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal T del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ¹⁷, autorizo no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
"Servicio Civil y desempeño laboral en una institución pública de Salud, Yurimaguas - 2021"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Apellidos y Nombres Barrera Tapayun, Angel Lloyd	DNI: 41113857

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la institución)

¹⁷ Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "T" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato al nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un convenio formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BARRERA TAPAYURI ANGEL LLOYD estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SERVICIO CIVIL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD, YURIMAGUAS - 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANGEL LLOYD BARRERA TAPAYURI DNI: 41113857 ORCID 0000-0002-6790-3816	Firmado digitalmente por: ABARRERAT el 04-01-2022 16:41:38

Código documento Trilce: TRI - 0252061