



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de la Ley SERVIR y desempeño laboral en la Dirección
Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, 2021

AUTORA:

Guevara Davila Judith (orcid.org/000-0003-0965-8848)

ASESOR:

Dr. Panduro Salas Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-29-39)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios nuestro señor, que guía nuestros pasos y bendice nuestros días. A mis padres y hermanas por su gran amor, motivación y ánimo constante para seguir adelante a pesar de las adversidades.

Judith

Agradecimiento

A Dios por sus múltiples bendiciones por darme la vida y permitirme lograr este objetivo, a mi familia por su apoyo incondicional.

A cada uno de los maestros de la Universidad por compartir sus enseñanzas, experiencias y dedicación en el desarrollo de nuestra formación profesional.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	29
3.2. Variables y Operacionalización.....	30
3.3. Población, muestra, muestreo.....	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	31
3.5. Procedimientos.....	34
3.6. Método de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos.....	35
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión de la ley servir en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.....	35
Tabla 2.	Nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.....	35
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	36
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.....	37
Tabla 5.	Relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021.....	38

Índice de figura

Figura 1.	Gráfico de dispersión entre la ley servir y el desempeño laboral.....	39
-----------	---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021. La investigación fue tipobásica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 42 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la gestión de la ley servir, fue regular en 62 %, malo en 29 % y bueno en 9 %; el desempeño laboral, fue medio en 69 %, bajo en 19 % y alto en 12 %. Concluyendo que existe relación entre la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.90 % de la ley servir influye en el desempeño laboral.

Palabras clave: Desempeño, gestión, planificación.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the law to serve and job performance in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion San Martín - 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 42 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of law to serve was regular in 62%, bad in 29% and good in 9%; job performance was medium in 69%, low in 19% and high in 12%. Concluding that there is a relationship between the law to serve and job performance in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion San Martín - 2021, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.969 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 93.90% of the serving law influences job performance.

Keywords: Performance, management, planning.

I. INTRODUCCIÓN

La Ley del Servicio Civil o Ley Servir resulta crucial en el panorama de hoy que fue puesto en funcionamiento para la modernización del Estado, sin embargo, no comentar de modernizar, sin antes tratar el punto del talento humano, debido que éstos son parte fundamental de cada una de las entidades públicas, y son las encargadas de este proceso. Es considerada como la piedra angular de estas reformas, dado que sin ellas no existirían cambios algunos. Se concentra en la transición respecto al equipamiento del reglamento que resultaría de beneficio para nuestro país. **A nivel internacional** siempre se ha tomado en cuenta la meritocracia, es decir, el mérito que tiene cada trabajador para encontrarse en la posición en donde está, se encuentra ligado al estado burocrático, tomándose en cuenta el procedimiento de organizar que tienen los colaboradores dentro del gobierno, el panorama es totalmente diferente, debido a que se rompe este punto de la meritocracia por el llamado clientelismo político.

Dentro de **América Latina** estuvo la experiencia ecuatoriana, quienes han creado el Instituto Nacional de Meritocracia en el que se establecía el ingreso al ámbito público, el ascenso y la promoción dentro de la carrera administrativa. Ésta se realizaría a través de un concurso público de méritos, con el fin de garantizar que a través de este esquema se contrataría a personas idóneas para servir, los resultados no fueron los esperados. Según Jara (2017) menciona que todos los estudios relacionadas a este tema se ha podido observar las falencias que presenta este proceso, puesto que generalmente se encuentra basada en las imposiciones de políticas orientadas al clientelismo político. De lo cual se observó que en nuestro marco latinoamericano las diversas experiencias de los países hermanos han mostrado que existe una clara superación de la meritocracia con respecto a las cuestiones políticas.

A nivel nacional, la meritocracia es un hito que se inició de manera legal a través de la ley del marco de modernización de la gestión del Estado en el año 2002, sin embargo, pese a todos los esfuerzos que se han dado para la implementación de esta ley de servicio civil ha habido diversos retrocesos que han impedido la aplicación de una manera total de estas condiciones básicas. A lo largo de los últimos años siempre se ha presentado en nuestro país el cuestionamiento de algunos puestos de trabajo y si es que estos han sido otorgados de acuerdo a la meritocracia. Sin embargo, se han encontrado diversas trabas en el proceso de la implementación ante la mejora de los servicios públicos, los mismos que son dados por los trabajadores públicos, convirtiendo de esta manera en un estado lento e improductivo con una mala atención al público. Servir (2016) señala que, el contexto de la modernización del Estado se necesita una nueva reglamentación para los procesos de selección, planificación, ejecución, control y comunicación dentro de nuestro sistema administrativo actual.

A nivel local, en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, (**DRTPE-SM**) se observa carencias con el servicio civil que existe, varias formas o modalidades laborales que existe en su mayoría con el colaborador que está laborando bajo modalidad de servicios por terceros, por lo que no cuenta con el perfil que se requiere, debido a las falencias en seleccionar al colaborador y priorizan los favores políticos, la cual ha generado que se tenga un rendimiento laboral muy deficiente, la cual evidencia no cumplir las metas institucionales, la sobrecarga laboral y esto genera que la gestión en la actualidad no sea bien vista por la comunidad en su conjunto.

Para ello se planteó **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021? **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión de la ley servir en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021? ¿Cuál es el nivel de desempeño

laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021?

Esta investigación tiene como justificación: **Por conveniencia:** debido a que posibilitará la entrega de las herramientas necesarias para que las autoridades de la entidad puedan mejorar el procedimiento de toma de decisiones que posibiliten la mejora de los servicios puestos a disposición del usuario, es decir, para posibilitar el mejoramiento de la problemática encontrada mediante la observación. **Relevancia social:** hará posible que los colaboradores de la entidad puedan otorgar un servicio eficiente lo cual además permitirá proyectar una mejor imagen ante la sociedad, finalmente, servirá para posteriores investigaciones relacionadas a las variables investigadas. **Valor teórico:** posibilitará otorgar un amplio conocimiento sobre las variables investigadas debido a que se consignó información relevante desde fuentes confiables que permiten conocer las diferentes características y comportamiento de las variables, de modo que esto acrecienta el conocimiento científico del tema abordado. **Implicancia práctica:** debido a que, mediante los resultados entregados, la entidad para mejorar la realidad problemática que afecta a la calidad, de modo que estos sean aplicados de manera eficiente para desplegar las medidas de corrección necesarias que conlleven a mejorar la eficiencia. **Utilidad metodológica:** debido a que se utilizaron instrumentos debidamente validados y confiables para la recopilación de información relacionada a las variables investigadas, los mismos que pueden ser utilizados para posteriores estudios relacionados al tema y acrecentar aún más el conocimiento científico.

Para ello se planteó **objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021. **Objetivos específicos:** Identificar el nivel de gestión de la ley servir en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021. Identificar el nivel de desempeño

laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, Moyobamba – 2021.

Finalmente se menciona la **hipótesis general**: Hi: Existe relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021. Ho: No existe relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021. **Hipótesis específicas**: H1: El nivel de gestión de la ley servir en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021, es bueno. H2: El nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021, es medio.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes **internacionales** se citó a García et al. (2020), el estudio fue tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 31 colaboradores, se aplicó la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que respecto a la ley servir, se ha establecido una diversidad de lineamientos que han regulado el servicio civil, es decir, el servicio que se da dentro de las entidades públicas del Estado, los mismos que se han tomado en cuenta para la gestión del personal dentro de las mismas puesto que se encuentra orientado hacia la contratación de personal calificado, para cada uno de los puestos dentro de la entidad, dado que se espera que los colaboradores realicen su trabajo con la mayor eficiencia y eficacia posible, por lo que resulta importante se realicen evaluaciones constantes con respecto al desempeño laboral de cada uno de sus empleados para así medir su desenvolvimiento, y de acuerdo a los resultados, trabajar en los puntos deficientes para ofrecer mejores servicios ya que habiendo subsanado estos puntos, el desenvolvimiento óptimo garantiza el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

A su vez se ha considerado a Torcatt (2020), el tipo de investigación tiene un enfoque cualitativo, con diseño de estudio descriptivo, por lo que población y muestra fue establecida con 4 instituciones públicas, la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario, concluyó que, cuando se habla de las estrategias que resulten más idóneas a seguir, se toma en cuenta que la cabeza de la entidad requiere de un liderazgo que se encuentre orientado a las nuevas necesidades que tiene la población en los tiempos actuales, con capacidad para el desarrollo de relaciones efectivas en el intercambio con sus colaboradores y crear un ambiente que propicie el cumplimiento de los objetivos, a su vez que debe incentivar al docente para generar una mejora respecto a su papel como medidor de procesos. Concibiendo al estudiante como un ente participativo y fundamental de su propio aprendizaje. Es por ello que los docentes deben desarrollar una excelente práctica pedagógica a la par

del liderazgo, a su vez, se requiere a un capacitador (gerente) que pueda llevar a cabo todos estos puntos a través de un desarrollo personal.

Delgado et al. (2020), el desarrollo del trabajo fue de tipo básica, diseño no experimental, como población y muestra tuvimos 98 servidores, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario, se determinó que debido a los resultados obtenidos en el coeficiente de Rho de Spearman se ha podido establecer una correlación negativa y moderada respecto a las variables de estrés y desempeño laboral. Los resultados que se obtuvieron a través de la investigación han reflejado un coeficiente de correlación de -0.688 respecto a las variables, el desempeño laboral dentro de una entidad por parte del colaborador es menor; es por ello que las entidades deben desarrollar procesos y procedimientos que aseguren un ambiente óptimo, a fin de obtener mejores resultados con respecto al estrés percibido por los colaboradores y la manera en que esto afecta el cumplimiento de sus labores, que a su vez repercute en el desempeño laboral.

Se citaron a Vinuesa et al (2021), se aplicó la investigación básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 67 colaboradores, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario, terminó en, las diferentes leyes y normativas laborales aplicadas en el Ecuador sostienen que la necesidad de trabajar es un derecho fundamental al cual pueden acceder todo los ciudadanos, las normativas aplicadas a este campo para salvaguardar los intereses de los ciudadanos que presta sus servicios a las diferentes organizaciones y una gran parte de ellas infringen los lineamientos normativos relacionados con la necesidad de emplear recursos humanos para el avance de sus tareas internas indispensables, es decir, se debe actualizar las fuentes constitucionales para proteger los derechos laborales de los diferentes sectores económicos sin ningún tipo de distinciones o marginaciones sociales que afecten el crecimiento integral del país.

Se citó a García (2019), desarrollo un tipo de investigación básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 84 trabajadores, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario, concluyó que, es necesario la implementación de las diferentes leyes y normativas utilizadas para legislar los derechos de los colaboradores en su centro de trabajo, de modo que cada uno de ellos estén protegidos contra los abusos cometidos por los empleadores, asimismo, es importante determinar los procedimientos que las personas deben realizar para dar cuenta de estos procedimientos al margen de la ley realizados por sus empleadores, con lo cual las autoridades pertinentes para solucionar los problemas laborales, puedan actuar de manera coherente e imparcial salvaguardando la integridad de los colaboradores y el resguardo de sus derechos por la prestación de servicios a una determinada entidad o empresa.

A nivel **nacional** se citó a Landa et al. (2021) el estudio fue tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue 50 administrativos, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, influye de manera significativa respecto a los análisis de los puestos, ya que una vez que se han delimitado los perfiles adecuados para cada cargo, el personal designado para las evaluaciones deben recibir la capacitación necesaria para poder contratar personal idóneo para cada uno de los puestos, ya que se ha observado que hasta la fecha los servidores públicos son nombrados o contratados dentro de puestos que no se encuentran en todos los casos relacionados con su experiencia y en casos designados en puntos que nada tiene que ver con el perfil solicitado, el 67% de los servidores no tienen conocimiento de qué manera la universidad evaluará para la implementación de estas nuevas políticas de la ley servir, por lo que se que se presenta cierta incertidumbre respecto a los puestos de trabajo.

Así mismo Espinoza et al. (2020), el estudio fue tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue 27 administrativos, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, de acorde con las

entrevistas se ha podido determinar que el desempeño laboral entre los colaboradores presenta un nivel óptimo, propiciando un crecimiento organizacional, Sin embargo, han señalado que presentan ciertas incomodidades respecto a las disposiciones de la organización en relación a su retención a través de argumentos valiosos, como vendrían a ser las mejoras salariales, mejoras en razón a las condiciones laborales, las atenciones óptimas y oportunas respecto a la retroalimentación para el desarrollo de las actividades encomendadas, como la posibilidad de mejora respecto a la línea de carrera y perfil profesional, las mismas que han presentado falencias, evaluar otras posibilidades que permitan generar mejoras respecto a la calidad de vida, contrario a ello, el área de recursos humanos plantea la mejora de habilidades y destrezas a fin de obtener ascensos y mejoras salariales.

A su vez se ha señalado a Torres (2018), con su investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental, la población y muestra estuvo constituida por 45 servidores públicos, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario, concluyó que, se ha realizado la invitación a las personas interesadas respecto a los procesos de reforma a la realización de una reflexión en relación a las complejidades que suscitan del proceso de implementación, respecto también de las alertas que la puesta en práctica ha lanzado sobre la necesidad de aplicación de diversos ajustes con respecto al diseño y la pertenencia del personal responsable de la ejecución de estas nuevas medidas. Dichos aspectos cobran importancia dado que la reforma en cuestión no se ha cumplido hasta el momento desde su primera versión han transcurrido 5 años y solo una entidad ha logrado cumplir el demandado, satisfactoriamente con todo el proceso; por lo que resulta necesario una mayor especificación con respecto a los estándares a seguir para la aplicación y puesta en funcionamiento de esta ley.

También se recopila lo expuesto por Flores y Gonzales (2020) con su investigación de tipo básica, de diseño de investigación no experimental, descriptiva, transversal, la población y muestra estuvo conformada por 60

colaboradores, como técnicas de recolección de datos se ha empleado la encuesta y como instrumento cuestionario. Concluyeron que, a través de la investigación, hay una relación significativa respecto a sus variables, a su vez, los resultados han permitido conocer que las acciones surgidas de la implementación de la ley servir son calificadas como deficientes, siendo necesaria la evaluación exhaustiva a fin de determinar cuáles son los puntos débiles de este proceso, a fin de ser modificados a la brevedad posible para la obtención de mejores resultados; asegurando de esta manera contar con personal calificado para cada uno de los puestos de trabajo que existen dentro de la entidad, y mejorando de esta manera a su vez, el desempeño de los colaboradores.

Se citó a Agui (2020), el estudio fue tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 71 trabajadores, la técnica fue encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyeron que, la comunicación interna es una herramienta muy importante que permite mejorar el bienestar de los colaboradores, los cuales a su vez son herramientas muy importantes para mejorar el rendimiento laboral debido a que son capaces de realizar cambios en el clima laboral interno que propicia la labor en grupo y el avance de las buenas amistades entre colaboradores de trabajo, es indispensable que la organización mejore los diferentes estándares orientados a mejorar la comunicación entre compañeros y jefes de trabajo, de modo que todo el mensaje sea recibido de manera eficiente sin ningún tipo de distorsiones para poder ejecutarlas de manera coherente para obtener los resultados planificados; de esta manera, se establece la importancia de la comunicación para el mejoramiento de los niveles de rendimiento laboral en las organizaciones.

De igual modo se incluyó a Quintana y Tarqui (2020). Su investigación fue de tipo básico, con un diseño no experimental, la población y muestra fue de 35 trabajadores de salud, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la mayor parte de los profesionales de la salud del área de

enfermería en el hospital investigado, obtiene un nivel de desempeño eficiente acorde a las metas y objetivos trazados por parte de la entidad, sin embargo, manifestaron la importancia de la implementación de equipamiento tecnológico y el mejoramiento de las medidas de bioseguridad para salvaguardar su integridad y su salud debida que constantemente se encuentran expuestos al contagio de diversas enfermedades al estar en contacto con los pacientes; todo ello forma parte de una estrategia para las cuales actuarán como elemento para la motivación esencial que permitirán generar compromiso.

A nivel **local** se citó también a Castro y Delgado (2020), el tipo de investigación fue básica, de diseño de investigación no experimental, descriptiva, transversal, la población y muestra estuvo conformada por 70 colaboradores, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que, existen diversidad de actividades que aportan relevancia en la entidad y posibiliten una buena administración, que permite que el personal reciba las precisiones y capacitaciones de la mejor manera posible. Por lo tanto, se logró determinar que mientras sean buenas las prácticas de la gestión del talento humano, los resultados respecto al desempeño laboral serán eficientes y los necesarios para llevar a cabo los objetivos institucionales, por lo que se observa una clara relación entre ambas variables estableciéndose que cuanto mejor sean las prácticas, lineamientos estratégicos para la dirección y administración del personal, la entidad obtendrá mayores resultados positivos, lo cual resulta necesario no solo para el crecimiento de la entidad sino a su vez para que los colaboradores satisfagan las expectativas y necesidades.

Asimismo se citó a Pezo (2017), el trabajo fue de tipo no experimental de diseño descriptivo correlacional, teniendo como población y muestra constituida por 21 trabajadores del INPE Tarapoto, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que, se ha encontrado una clara relación respecto a la implementación de los lineamientos de la ley servir con el rendimiento de los colaboradores dicha correlación, se encuentra sostenida

en el valor Xc2 (13.74) por lo tanto, se puede afirmar. Que mientras tenga un mayor grado de implementación de esta normativa legal y todos los aspectos relacionados con la misma, mayor será el nivel de desempeño laboral, puesto que estos mismos lineamientos incentivan la realización de las tareas de cada uno de los servidores, a través de mejoras respecto a las condiciones laborales, generando entre los mismos un ambiente de satisfacción y buen clima organizacional, el mismo que resulta propicio para un buen desempeño.

Por último, se citó a Bonilla (2019), este trabajo es descriptivo, con diseño no experimental, la población y muestra fue establecido por 120 colaboradores de la Unidad Ejecutora San Martín, la técnica fue la encuesta y su instrumento cuestionario, concluyó que, con respecto a las características de la gestión del régimen disciplinario a los docentes que fueron contratados de acorde con la ley servir como con la ley 29944 y reglamento, se ha observado diversas similitudes respecto a los resultados obtenidos en ambas dimensiones, no existiendo diferencias significativas respecto a la gestión del proceso respecto a los maestros según la ley 30057, es decir, que los docentes en ambos procesos de contratación cuentan con beneficios similares u homólogos. Sin embargo, la ley señala que todas las entidades públicas adecuan su sistema estructural a la nueva ley servir.

El sustento teórico para la variable **gestión de la ley servir**, fue conceptualizado Ley servir N° 30057 (2014) esta ley ha señalado que las instituciones del gobierno. Necesitan alcanzar mayores niveles respecto a la eficiencia y a la eficacia y la prestación efectiva de un servicio civil, así como la promoción del avance de los pobladores que lo integran, esta ley ha sido implementada buscando mejorar los procesos que incrementarán el nivel satisfaciendo de este modo las necesidades sociales del poblador. Además, esta ley también se enfoca en potenciar el rendimiento laboral de los trabajadores y lograr dar cumplimiento a los objetivos y así buscar el mejoramiento de la calidad de vida colectiva.

Mientras tanto SERVIR (2014), es un proyecto que busca establecer un reglamento general acerca del servicio civil, el cual descarta los denominados exámenes relacionados con respecto al conocimiento de las personas, las mismas estarán sometidas a prestar los servicios civiles ante las entidades públicas. Asimismo, a través del reglamento se estipula que las evaluaciones a las que eran sujetos los colaboradores respecto a los puestos de trabajo, donde a su vez el personal tendrá la posibilidad de conocer de una manera anticipada respecto a las actividades y metas que serán puestas a evaluación dentro del proceso; generando de esta manera un conocimiento anticipado en el colaborador, la ley servir es la implementación de un plan que establece normas y lineamientos que se relacionan con el servicio civil, suprimiendo los exámenes que miden el nivel de conocimiento de cada colaborador, esta ley será usado como un indicador para medir el desempeño laboral, incluso el colaborador tendrá previo conocimiento los temas que se evaluarán. Este tipo de indicadores se ha implementado con la finalidad de identificar las falencias de la fuerza laboral, para su posterior corregimiento.

De acuerdo a SERVIR (2014), la relevancia que posee esta ley es que representa un aporte de vital importancia para un buen desarrollo respecto a la democracia. Y la devolución de la institucionalidad dentro de nuestro país a través de los derechos de los servidores como un eje principal para el fortalecimiento de los resultados y la realización de forma activa de las instituciones del estado, para el propiciamiento de un crecimiento económico dentro de las comunidades, la importancia de esta ley es que busca defender los deberes de los colaboradores dentro de las organizaciones públicas, logrando de este modo un desempeño laboral alto, garantizando que los servicios que se brinde sean de calidad y que contribuya con el desarrollo sostenible de una localidad.

A su vez, ha buscado brindar un sentimiento de estabilidad laboral y protección respecto a los derechos de los colaboradores que prestan servicios en las entidades públicas, por lo que posibilitará que las entidades tengan entre ellos

una fuerza laboral considerable, rodeado de personal debidamente capacitado para ocupar los puestos y ejecutar las funciones encomendadas de la mejor manera posible, trayendo competitividad para la mejora de la población y así alcanzar las metas planteadas de manera institucional (Quispe, 2015), otro de los objetivos importantes de esta ley es que, el colaborador o funcionario de una entidad pública cuente con estabilidad laboral y respaldo por parte del estado, ya que la misma busca hacer prevalecer los derechos laborales de cada ciudadano peruano, de este modo las instituciones públicas lograrán formar equipos altamente capacitados para ejercer sus funciones de manera adecuada.

Según el SERVIR (2014), a través de la variedad de normativas que resultan aplicables a la administración de los colaboradores dentro de las entidades públicas las mismas que tienen el objeto de establecer diversos lineamientos que regirán de manera correcta la actividad de recursos humanos las diferentes actividades que serán ejecutadas para el desarrollo profesional de cada uno de los colaboradores, siempre orientados a la obtención de mejores resultados tanto a nivel personal para cada uno de los colaboradores, así como a nivel institucional; a su vez, se contempla los incentivos que se aplicarán cuando se obtengan los resultados laborales esperados e incluso mayor a lo esperado, asimismo, se contemplarán los procedimientos de ayuda para la medición del desempeño laboral de acuerdo a cada uno de los puestos dentro de la entidad, y también se contempla el proceso disciplinario al que será sujeto el colaborador en caso de incumplimiento e infracciones respecto al ejercicio del servicio civil, la gestión pública está regida por normativas y lineamientos, que permiten la optimización del desempeño laboral, buscando siempre la mejora continua. Esta ley brinda oportunidades de especialización para los colaboradores, además implementa incentivos si en caso los resultados son mayores a los esperados. Asimismo, dentro sus lineamientos existen actividades que permitan el monitoreo y evaluación del desempeño, además que existen medidas sancionadoras si se incumplen las normas.

Para Jakab & Mélypataki (2019), La aplicación de la ley de regulación de los servicios civiles es un recurso que fortalece el desarrollo del derecho laboral, al mismo tiempo que defiende el derecho de la autoridad pública en su afán de mejorar su desempeño y competitividad; también defiende los derechos de los trabajadores de los empleados a través de lineamientos legales que pueden beneficiar a quienes consideren juicios injustos a través del proceso eficiente de evaluar el rendimiento de la institución. Asimismo, esta ley establece su propia acción disciplinaria especial que se aplica en caso de infracciones u omisiones de los procedimientos administrativos, o su incidencia en la prestación de los servicios civiles. De esta manera, se contempla a las personas como un recurso importante y fundamental para el desarrollo integral del país y posibilita políticas adecuadas regidas por la ley, la ley de regulación de los servicios civiles ha sido implementada con el propósito de respaldar y defender los derechos laborales de los ciudadanos, asimismo impulsa potenciar el desempeño laboral generando el incremento del nivel de calidad que se brinda. También, esta considera medidas disciplinarias que sancionan aquellas que infrinjan los lineamientos y normativas al mismo, castiga a las entidades que actúan de forma injusta frente a sus colaboradores.

La dimensión considerada para esta variable se citó a Ley servir N° 30057 (2014), **Dimensión 1. Reforma de los servidores públicos**. El país carece de una adecuada planificación y dirección, lo que complica el país, esto se debe principalmente a los diferentes sistemas de trabajo dentro de la administración, estas causas se traducen en cambios en los principios administrativos en los procedimientos de compensación, diversas leyes, injusticia del trabajo temporal, falta de normas creadas por ciertas entidades y falta de leyes que protejan las actividades que se realizan en el estado para el mismo estado. **Dimensión 2. Administración Pública**. Las normas están determinadas por las características del estado dentro del área administrativa, esta propiedad pública es generada por la diversidad de entidades estatales, es la base de las tareas que el Estado desarrolla dentro del proceso, donde se utiliza para establecer un cargo como órgano administrativo, resolver

problemas de las instituciones públicas y promover la capacidad de los empleados. **Dimensión 3. Gestión Pública.** Según Ortún, es un dominio administrativo en muchos ámbitos con el objeto que las entidades del estado como resultado de los requisitos de ciudadanía, se debe poner especial énfasis en las formas de beneficiar a los ciudadanos que no los utilizan. Según el gobierno, existe un mecanismo adecuado para establecer la relevancia del caso para los usuarios del servicio. **Dimensión 4. Sistema de Compensaciones.** Las normas establecidas en la citada ley pueden, entre otras, destacar las siguientes: Tener en cuenta las reglas relativas al método de compensación de acuerdo al régimen SERVIR.

Para la variable **desempeño laboral**, se citó a Reynaga (2015) menciona a las tareas de la organización planificada con la eficiencia para utilizar las habilidades y destrezas para la integración de los recursos profesionales que permitan mejorar los resultados, el desempeño laboral viene a ser adecuado cumplimiento de las funciones a fin de tomar decisiones asertivas y solucionar problemáticas de manera inmediata. La ejecución de las actividades económicas debe realizarse de manera adecuada, optimizando recursos para no incurrir en sobrecostos innecesarios y lograr una mejor rentabilidad económica.

Asimismo, Corvo (2018), señala que es una evaluación que determinara si una persona es elegible para un trabajo bien hecho, como parte de la psicología industrial y organizacional, los estudiantes universitarios son humanos en la evaluación personal de una persona, en conclusión, el desempeño laboral es un proceso importante para el éxito de una entidad, empresa, negocio, etc., por lo que se califica por el esfuerzo que dedica, el desempeño laboral es una herramienta que mide el nivel de rendimiento que demuestra durante la realización de las actividades, este indicador monitorea el comportamiento del colaborador con su entorno (clientes y compañeros de trabajo) y el desenvolvimiento dentro de la zona de trabajo, es decir, si es un colaborador eficiente tratará de actuar de manera consiente, analizando meticulosamente

el entorno y la situación o contexto en la que se encuentre, así mismo, si posee un alto nivel de desempeño laboral tomará decisiones asertivas que permitan solucionar problemáticas de manera rápida y positivamente.

Asimismo, Ramírez (2016) señala que las condiciones en las que trabajan los empleados juegan un papel muy importante para lograr resultados positivos y sobresalientes. Por lo tanto, es responsabilidad de la organización el proporcionar recursos tangibles e intangibles para ayudar a alcanzar las metas y el cumplimiento para lograr los estándares establecidos, es predeterminante para el desempeño laboral, si el clima es hostil, el desenvolvimiento del colaborador será torpe e ineficiente, sin embargo, pasará lo contrario si el clima es agradable y además desarrollará la capacidad de adaptarse a los cambios y a trabajar en equipo, logrando una sinergia que contribuirá para el beneficio de la comunidad.

El autor Mancha (2018) afirma que los factores intangibles como la cultura organizacional son primordiales para el desempeño laboral y son los responsables de crear un ambiente positivo o negativo que impacta directamente en la colaboración, se dice que afecta en gran medida el nivel de desempeño y disposición para realizar actividades subcontratadas manteniendo un buen nivel de cumplimiento, el clima laboral es un elemento del factor intangible que determina el nivel de desempeño laboral, los resultados se reflejan dependiendo de cómo se encuentre el clima organizacional, si este denso, pesado impactará negativamente, provocando que las actividades se vean afectadas, sin embargo, si el clima es agradable, existe el compañerismo y esa capacidad de trabajar en equipo, la fuerza laboral se fortalecerá y por lo tanto se incrementará el nivel de desempeño laboral, logrando de este modo llegar al éxito institucional.

De acuerdo a Corvo (2018), el nivel de desempeño laboral, es un indicador fundamental que establece en cierta medida la eficacia de una entidad para suplir las carencias y expectativas del usuario, el cual a su vez determina el

nivel de las carencias, para que por medio de ello se fortalezcan las habilidades y competencias de cada uno de sus trabajadores y poder realizar su labor eficientemente sin ningún tipo de complicaciones que afecten su rendimiento, para el cual es importante el desarrollo de planes de capacitación relacionados a las competencias y las responsabilidades de cada colaborador dentro de su entorno de trabajo; todo ello corresponde a las actividades de gestión de talento humano para potenciar el nivel de desempeño de sus colaboradores mediante el fortalecimiento de sus competencias laborales, aunado a ello, es importante también fortalecer las competencias del personal directivo integrado para recursos humanos, a fin de aplicar las mejores estrategias para crear las condiciones necesarias que faciliten un buen nivel de desempeño, lo cual permite conocer la realidad y la capacidad de la fuerza laboral, dado que es medible mediante instrumentos de evaluación y control, además la evaluación constante de las capacidades laborales garantizan el mejoramiento de las técnicas de desenvolvimiento por parte del colaborador, cumpliendo eficientemente con las actividades designadas, contribuyendo con el crecimiento organizacional.

En tanto, Llagas (2017) Entre los activos intangibles que permiten mejorar los niveles de desempeño, se encuentran las recompensas por buenos resultados que pueden ir acompañadas de incentivos económicos o reconocimientos al esfuerzo, para poder establecer la eficiencia, el colaborador es consciente de que todo esfuerzo será recompensado y no será ignorado por la organización. Así, cuando una organización reconoce el esfuerzo de sus empleados, todos continúan enfocados en lograr esos resultados, aumentando la probabilidad de alcanzar las metas a nivel individual y organizacional, los activos intangibles están constituidas por el desempeño laboral, entre ellos podemos encontrar al reconocimiento que debe hacer la organización por los buenos resultados obtenidos, estos pueden incentivos económicos o de carácter celebrativo, logrando motivar a la fuerza laboral, incrementando su nivel de productividad dentro de la organización.

El propósito principal del desempeño laboral de acorde con Robbins y Judge (2013) es identificar las diversas necesidades que necesita una organización en torno a ello proporcionar capacitación, desarrollo y reforzamiento de habilidades, para poder funcionar de manera correcta en el trabajo para desarrollar y utilizar eficazmente habilidades, capacidades, es importante que la organización se enfoque primero en satisfacer las necesidades internas, es decir, la de los colaboradores y de recursos que se necesitan para mejorar los procesos. El colaborador debe estar en constante capacitación y actualización académica, para encontrarse siempre a la vanguardia, cumpliendo de este modo las exigencias que demanda el mundo laboral actual.

De acuerdo a Llagas (2017), existen diferentes elementos o indicadores que inciden en el nivel de desempeño de los colaboradores, dentro de los cuales, estos pueden ser intrínsecos o extrínsecos, para ello se resalta a la remuneración como el elemento básico para que las personas se interesen por prestar servicio laboral para una determinada entidad o empresa, al mismo tiempo que se considera como un elemento de motivación que conllevará a la actividad y a la responsabilidad institucional, por lo tanto, es indispensable que las remuneraciones estén establecidas de manera coherente y teniendo como referencia el precio de mercado para este tipo de servicios y la complejidad de los mismos, de modo que estos puedan otorgar una remuneración justa que posibilite además el desarrollo de sus actividades bajo altos estándares de eficiencia para lograr que contribuyan alcanzar los objetivos planificados para el avance prospectivo organizacional de manera integral, el cual además traerá consigo la satisfacción de los diversos grupos de interés común, los colaboradores, directivos, usuarios de los servicios prestados, clientes, entre otro, el nivel del desempeño laboral es determinada por un sin número de factores internos y externos, los cuales intervienen al momento de desenvolverse y los factores es la remuneración que percibe el trabajador, asimismo, la motivación y la capacitación constante del personal logrando de tal modo que se brinden servicios de alta calidad, lo cual traerá resultados favorables para la organización en cuanto rentabilidad se refiere.

Según Chiang (2016), el desempeño laboral se refiere a los discernimientos acompañado de destrezas de cada trabajador deben aplicar para el desarrollo de los compromisos, esto no solo te ayuda a alcanzar tus objetivos, sino que también simplifica el desarrollo de actividades y optimiza la gestión del tiempo con los medios necesarios que facilita la capacitación respecto a los conocimientos y habilidades que necesitan actualizarse constantemente a través de la formación y la investigación relacionadas con las actividades laborales desarrolladas por los empleados, esto puede ser tratado por cuenta propia del empleado y la responsabilidad como parte del colaborador de la entidad son las actividades de desarrollo a través de una política en los esfuerzos para lograr los objetivos dentro del tiempo especificado con la eficiencia requerida, el conocimiento, las habilidades y destrezas son elementos que forman parte de un adecuado desempeño laboral, estos deben ser desarrollados adecuadamente para que puedan ser utilizados durante la resolución de problemáticas laborales. Esta interacción hace que el colaborador se encuentre preparado para cumplir funciones y asumir cargos importantes. El colaborador debería de ser autodidacta, ya que a veces esperar algo de la organización, significa perder el tiempo y bajar las expectativas que se puso en dichas acciones.

Hoy en día, las organizaciones están descuidando la provisión de estos recursos a sus empleados, retrasando el logro de sus metas y dificultando su competitividad y desarrollo organizacional (Boisot y Canals, 2014), las organizaciones de un tiempo acá han dejado de lado la inversión que refiere fortalecer el desempeño laboral a través de capacitaciones, charlas educativas y una serie de actividades que motivan a los colaboradores a involucrarse con los objetivos institucionales. Perdiendo desde ese momento una gran oportunidad de crecimiento y éxito empresarial.

La mayoría de los investigadores que se enfocan en evaluar el desempeño laboral son genéricos, sin explicar y construir la teoría, pero sin generalizar los resultados para que puedan ser predichos y aplicados de manera práctica,

limitados a situaciones y escenarios. La existencia de estas dos tendencias ha generado diferentes formas de medir el desempeño laboral en la actualidad (Bravo y Muñoz, 2021), es claro que las teorías acerca del desempeño laboral, son tan ambiguas, que dificulta la aplicación de alguna de ellas de manera específica con el propósito de lograr la buena satisfacción laboral.

Por lo tanto, todas las dimensiones relacionadas con ciertas diferencias que son medibles y se consideran importantes para la productividad, la eficiencia o la rentabilidad de una unidad u organización se utilizan como medida del desempeño laboral, evaluación de la productividad y evaluación del trabajo en equipo (Viswesvaran y Ones, 2017), es muy importante que los colaboradores tengan la capacidad de trabajar en equipo, ya que esto garantizará que las funciones se ejecutarán de manera correcta e incrementarán el desempeño laboral, viéndose esto reflejado en los resultados al final de cada ejercicio. También es importante que las organizaciones evalúen constantemente a su fuerza laboral para corroborar que las actividades se estén realizando de manera eficiente, y también permite que se identifiquen las deficiencias que puedan existir, para luego corregirlas de manera inmediata, logrando que esto no afecte a la rentabilidad económica.

De acuerdo al autor Chiang (2016), las condiciones laborales son uno de los elementos resaltantes que inciden directamente sobre nivel de productividad, el cual establece que el clima laboral permite que las personas se desempeñen de manera eficiente dentro su puesto de trabajo, debido a que esto posibilite fortalecer las competencias de cada uno de los trabajadores y la posibilidad de formar grupos de trabajo, por lo tanto, es imprescindible que las organizaciones realicen un amplio proceso de análisis sobre las condiciones laborales que están prestando a sus colaboradores y determinar si estas son las más eficientes para posibilitar los buenos resultados que conduzcan al logro de los escenarios prospectivos planificados en base a proyecciones de resultados laborales eficientes, de esa manera se resalta aún más el rol de la organización para entregar no solo las herramientas físicas necesarias, sino

que también acondicione los espacios de trabajo para propiciar el buen desempeño, ambientes que permitan garantizar la salud de los servidores en todo momento, las condiciones laborales constituyen a los factores determinantes para el alto rendimiento de la fuerza laboral, ya que esta genera en el colaborador un sentimiento de estabilidad y tranquilidad en cuanto a su permanencia se refiere, asimismo, las organizaciones deben tratar en lo posible de crear una atmósfera agradable y adecuada para que el trabajador se sienta tranquilo y dé lo mejor de él, incrementando de este modo la productividad y por ende, la rentabilidad resulte favorable, beneficiando a la organización.

Los autores Pedraza et al. (2017) señala que el campo de la gestión del talento humano es importante para el mejoramiento el desempeño de los empleados mediante el desarrollo de estrategias funcionales que les ayuden a cumplir con sus obligaciones y aplicarlas a sus operaciones diarias, existen pautas claras sobre la dirección de los empleados para lograr, es importante que la organización cuente con una apropiada gestión, ya que esto garantizará que la ejecución de las actividades económicas se hará de manera óptima, asimismo, la organización debe enfocarse en buscar el progreso, habilidades y destrezas, para lograr incrementar el desempeño de la fuerza laboral.

Por otro lado, Quintero et al. (2017) hablan de que los empleados deben estar motivados para lograr resultados positivos donde la organización tiene elementos tangibles e intangibles como promociones, condiciones salariales, conciencia de logro, sentimientos de presión y obligaciones necesarias, la motivación deber ser una herramienta constante para fortalecer el rendimiento laboral, para ello las organizaciones deben implementar acciones que permitan desarrollar conocimientos, cualidades y buenas actitudes, a través de charlas, capacitaciones, paseos de confraternidad, etc. Estas medidas influirán en el incremento del desempeño laboral.

Castellanos & Castellanos (2016) argumentan que la motivación de los empleados debe basarse en ellos mismos de una manera individual, ya que diferentes personas tienen diferentes calificaciones, por lo tanto, la importancia tiende a fluctuar, aseveraron que los colaboradores deben ser protagonistas de su propio crecimiento, es decir que, no siempre es bueno esperar que la organización haga todo ello. Para lo cual que debe volverse autodidacta, por lo que hoy la información es muy eficiente y rápida de conseguir sobre temas que desea abordar.

Para Toala & Álvarez (2017) el buen desempeño laboral es uno de los factores más importantes que aportan competitividad y desarrollo a una organización, por tanto, para dotar a los empleados de las herramientas que les permitan realizar sus actividades de manera eficiente, es importante realizar alternativas viables que permitan mejorar este nivel, el alto desempeño laboral es una característica que diferencia a la organización entre la competencia, ya que le da un valor agregado y una alta expectativa en cuanto a los servicios que brinda, es por ello que las organizaciones deben estar siempre enfocados en mejorar los procesos y potenciar el desempeño laboral.

Según el Municipio de Miraflores (2013), la calidad de las personas y su desempeño son factores importantes en el desarrollo de una entidad afirmo que, el avance de aptitudes y habilidades de un colaborador es pieza clave durante el desempeño laboral. Ya que si posee todas esas características se habla de una persona eficiente y que contribuirá con el incremento del rendimiento laboral. Logrando llegar de este modo a cumplir las metas y objetivos.

De igual forma, el autor Campos (2017) encontró que las organizaciones que invierten en reclutar y desarrollar un proceso de selección logran excelentes resultados de desempeño al seleccionar de acuerdo a requerimientos internos y cumpliendo de esta manera con los perfiles requeridos, queda claro que el proceso de RR.HH tiene un rol fundamental en la competitividad de una

organización, por lo tanto, cada uno de estos procesos debe desarrollarse de manera eficiente sin crear descuidos que luego comprometan nuestra eficacia y realización de metas, las empresas que se preocupan en contratar personal que vaya de acorde al perfil solicitado, tiene más probabilidades de incrementar su desempeño laboral, ya que estos colaboradores se encuentran capacitados y tienen conocimiento de las funciones que deben realizar, caso contrario sucede que, cuando contratan una persona sin experiencia solo por llenar el puesto, genera pérdida de tiempo, distracciones y baja productividad, es por ello que las organizaciones deben seguir paso a paso la contratación de profesionales.

En este sentido, para Rojas (2018), las organizaciones necesitan desarrollar actividades de evaluación del desempeño de manera regular para garantizar que se alcancen los objetivos planificados y comprender las necesidades de los empleados en el desarrollo de actividades, esto le brinda los recursos para desarrollar estos procesos de manera eficiente y requiere el mejor diseño, las tecnologías y herramientas que permitan recopilar información veraz y relevante que represente la verdadera realidad de lo que se está midiendo, de manera similar, es importante comprender que evaluar el desempeño laboral es un proceso para mejorar el desempeño, mas no es empleado para castigar a los empleados, indicó que, las instituciones deben plantear acciones que permitan el monitoreo y la evaluación del desempeño laboral, de manera constante, para poder realizar un adecuado control de los recursos y analizar si se está logrando llegar a cumplir las metas trazadas institucionalmente. Además, estas medidas permiten recopilar información verás de la realidad de la organización, ayudando a identificar fallas, para que posteriormente estas puedan ser corregidas con actividades específicas.

Para Chiavenato (2012) el desempeño puede evaluarse mediante factores previamente definidos y puntuados, estos elementos se unen en 02 dimensiones: elementos de actitud y factores operativos, las actitudes y disciplina que adopta cada colaborador determinará su desempeño laboral, así

como también existen factores se involucran en el desarrollo de las labores económicas, estos pueden ser de carácter monetario o de recursos materiales. Asimismo, cabe recalcar que el desempeño es medible mediante herramientas que se utilizan para evaluar el nivel del desempeño laboral, todo esto con la finalidad de conocer la realidad e identificar deficiencias y errores que puedan limitar el crecimiento empresarial.

La dimensión de los factores de actitud está relacionada con las características de los propios empleados, donde la disciplina de los empleados conduce a una mejor finalización de las tareas encomendadas dentro de un plazo establecido, lo que a su vez conduce a un mejor desempeño laboral (Jannah et al. 2020), la educación y disciplina que posee cada colaborador influye mucho en que se realicen de manera adecuada las funciones y tareas encomendadas, a esto se conoce como dimensión actitudinal, ya que solo se observa la actitud del colaborador para saber si su desempeño será el adecuado.

Una actitud de apoyo respalda el trabajo en equipo y la existencia de un ambiente de trabajo cómodo dentro de la instalación, pero si el personal no brinda ayuda a los colegas o los empleados optan por no recibir ayuda de los colegas, en algunos casos como resultado de creencias negativas que, en última instancia, afectan su capacidad para desempeñar sus funciones (Thompson y Bolino, 2018), muchas veces las organizaciones se esmeran en crear una adecuada cultura organizacional, pero que las misma puede ver oscurecida por el comportamiento egoísta y mezquino del colaborador, bloqueando el trabajo en equipo, lo cual afectará en el desempeño laboral y por ende impactará negativamente calidad del servicio.

La responsabilidad de reconocer los errores y aceptar las posibles reprimendas de las autoridades si no se cumple la función asignada o no se cumplen las expectativas también tiene un rol fundamental en el rendimiento de los empleados (Simorangkir et al., 2019), es importante que tanto los colaboradores y los líderes tengan la predisposición de recibir quejas y críticas,

así como también, que posean la capacidad de reconocer sus errores, para que posteriormente estas puedan ser corregidas y mejoradas, con la finalidad incrementar el desempeño laboral, para poder brindar un excelente servicio.

La dimensión de los factores operativos está relacionada con las características del trabajo que se está realizando, el conocimiento del trabajo es la base para desarrollar las habilidades propias del trabajo que realiza, teniendo en cuenta la rapidez y fluidez de ejecución en la medida en que el trabajo requiere razonamiento, planificación o memoria a partir de habilidades cognitivas, y por un lado, esta habilidad permite personas para determinar cuánto han adquirido los conocimientos necesarios para que su desempeño alcance la excelencia (Hunter, 2017), es muy importante que las organizaciones se preocupen en implementar acciones de retroalimentación dirigido a la fuerza laboral, con la finalidad de identificar los posibles puntos débiles que hacen tambalear el adecuado desenvolvimiento laboral, posteriormente se utilizara medidas correctivas con la finalidad de dar solución inmediata a las falencias, además de buscar la mejor constante. También, es recomendable que las organizaciones busquen potenciar los conocimientos, habilidades y destrezas de un colaborador, para contar con equipos de alto desempeño laboral.

El trabajo en equipo permite la realización de las destrezas y perspectivas de los empleados a través del intercambio automático de opiniones positivas, comentarios, experiencias y perspectivas entre los miembros, y este proceso hace evolucionar constantemente el desempeño de la organización de servicios y el trabajo de los empleados, dejando de esta manera que la carga de trabajo y su presión se distribuyan en una mejor asignación de tareas (Sanyal y Hisam, 2018), la comunicación asertiva, la capacidad de interrelacionarse con los de su entorno y la fácil adaptabilidad hacia los cambios, constituyen la formación de un clima organizacional adecuado, el cual repercutirá en el desenvolvimiento laboral de manera individual y grupal,

haciendo que las tareas y funciones se realicen de manera equitativa, logrando un alto rendimiento laboral.

El liderazgo, especialmente el liderazgo transformacional, es uno de los predictores más importantes del desempeño laboral y está tanto con el gerente como con los propios trabajadores para gestionar las situaciones y discordias presentados dentro del ámbito laboral (Manzoor et al. 2019), el liderazgo empresarial dentro de las organizaciones cumple un rol primordial en la actividad económica. Además, es importante, que las organizaciones promuevan e impulsen la realización de las aptitudes de sus colaboradores, para que estos puedan desplegar eficientemente y que posean la capacidad de resolver problemáticas de forma asertiva.

En tal sentido Reynaga (2015), nos indica las siguientes dimensiones factibles para la evaluación del desempeño laboral: **Dimensión 1: La productividad laboral**, hace referencia a la eficiencia para la integración de los recursos, aptitudes y destrezas para el desarrollo de las tareas laborales en su ámbito de trabajo, de acuerdo con las responsabilidades asignadas. Vick y Cunningham (2018) argumentan que la aptitud es un factor importante para determinar la eficiencia del trabajo, ya que permite la ejecución eficiente de actividades basadas en el conocimiento técnico o profesional. Gülsen (2017) encuentra que la preparación profesional de los empleados hace más eficiente la realización de las tareas asignadas, por lo tanto, las organizaciones deben desarrollar programas de formación y preparación profesional de sus equipos de trabajo para que puedan mejorar las competencias que necesitan. **Dimensión 2: La eficacia**, consiste en la capacidad de los empleados para alcanzar las metas planificadas mediante el desarrollo de actividades con la cantidad de recursos asignados dentro de un tiempo establecido. Según Wolomasi et al. (2019) consiste en la capacidad de los empleados para entregar los resultados requeridos en tiempo y forma con los estándares y la calidad requeridos. **Dimensión 3: La eficiencia**, consiste en la capacidad de las personas para entregar resultados superiores, apoyada en el uso de

diversos recursos y estrategias para facilitar las acciones y así lograr los objetivos. Por lo tanto, la eficiencia permite desarrollar nuevas estrategias y procedimientos que pueden lograr mejores resultados mediante la optimización de recursos y tiempo, siendo este es un factor muy importante para la organización.

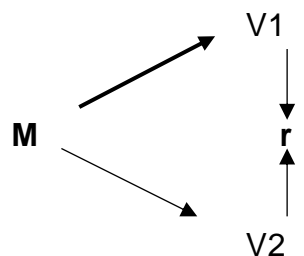
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: el tipo de investigación abordado fue de tipo básica, el cual de acuerdo al autor Valderrama (2013), estas investigaciones estuvieron orientadas a la recopilación de datos desde una muestra seleccionada para procesarlos estadísticamente y obtener los resultados que permitieron la comprobación de hipótesis y brindar una contribución al conocimiento científico sobre el comportamiento de las variables investigadas.

Diseño de la investigación: fue considerado como la columna vertebral de la investigación, debido a que estipuló todos los procedimientos, pasos o etapas que se tiene que realizar para alcanzar los resultados planificados y finalizó la investigación de manera satisfactoria. (Niño, 2011)

La presente investigación fue de diseño no experimental, debido a que durante la totalidad del proceso no se manipuló ninguna de las variables abordadas, sino que, al contrario, se recurrió a su propio hábitat natural para ser investigadas. (Hernandez, et al, 2014)



Donde:

M = Muestra

V1 = Ley Servir

V2 = Desempeño laboral

r = Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Ley Servir

Variable 2: Desempeño laboral

3.3. Población, muestra, muestreo

Población: Corresponde al grupo de factores que convergen en un contexto específico y que poseyeron indicadores y características comunes que posibilitaron ser investigados. (Cabezas et al., 2018).

La población estuvo conformada por 42 servidores de la Dirección Regional De Trabajo y Promoción Del Empleo San Martín.

Criterios de inclusión: Se incluyó solo a los colaboradores bajo la modalidad de nombrados y CAS y con más de 3 meses de servicio.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a los colaboradores que estaban por locación de servicios, director de la institución.

Muestra: La muestra se definió como un fragmento de la población, la cual fue característica de ella, por lo tanto, posee todas aquellas características y elementos para obtener resultados que permitieron ser generalizadas a todos los elementos (Mejía, 2015).

Conformada por la población en su totalidad, es decir por los 42 trabajadores.

Muestreo: Es el procedimiento que se utilizó para determinar la cantidad de unidades de la población que formaron parte de la muestra (Luis, 2014). Muestreo no probabilístico de tipo censal.

Unidad de análisis: Fue un colaborador de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo San Martín.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para la recopilación de información el presente estudio, se utilizó la técnica denominada encuesta, la cual, mediante la aplicación de su debido cuestionario, se obtuvieron la información necesaria para abordar la comprobación de las hipótesis y determinar la relación existente.

Instrumento

Como instrumento para medir la variable de Ley Servir es el cuestionario, su principal finalidad recolectar información sobre la variable de estudio, con 20 ítems repartido en 4 dimensiones. La escala de medición fue la ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (20 – 47), regular (48 – 74) y bueno (75 – 100)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir la variable de Desempeño laboral fue el cuestionario, que tuvo como finalidad recolectar información acerca de la variable de estudio, la misma que se encontró estructurado con 18 ítems dividido en 3 dimensiones. La escala valoración fue: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (18 – 42), medio (43 – 66) y alto (67 – 90)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

Los cuestionarios utilizados para recopilación de datos, pasaron por un proceso denominado validación, el cual estuvo a cargo de tres expertos conocedores del proceso de validación, quienes tuvieron la responsabilidad de analizar cada uno de los ítems consignados en el cuestionario para que finalmente pudieran emitir el nivel de validez correspondiente a los instrumentos de acuerdo a su expertis y conocimientos.

Tabla.

Validación de instrumentos

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Ley servir	1	Metodologo	4.5	Es aplicable
	2	Especilista	4.5	Es aplicable
	3	Especialista	4.5	Si es aplicable
Desempeño laboral	1	Metodologo	4.6	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.7	Si es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, que se consignaron los datos resultantes de la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.5, el mismo que hizo referencia a un 90% de similitud, y para la segunda variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.6, el mismo que hizo referencia a un 92% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado.

Confiabilidad

Para acreditar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, se procedieron al cálculo del alfa de Cronbach mediante el uso del programa estadístico especificado, teniendo en cuenta que el resultado final debió ser igual o superior a 0.70 para considerarlo como confiable.

Análisis de confiabilidad de la gestión de la Ley servir

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	42	100,0

a. La eliminación por lista se basó en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	20

Análisis de confiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	42	100,0

a. La eliminación por lista se basó en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	18

3.5. Procedimientos

Se inició de la determinación de la realidad problemática, haciendo uso del método empírico; posteriormente, se realizó la cimentación de los instrumentos que permitieron la recopilación de información desde la muestra, para lo cual, cada uno de ellos pasó por un procedimiento para establecer su validez y conocer su nivel de confiabilidad, posteriormente fueron aplicados previa autorización obtenida mediante solicitud a la entidad correspondiente; la información recabada fue procesada de manera estadística para obtener los resultados que fueron comparados con aquellos consignadas en enfoques teóricos respectivamente; finalmente se dio paso establecer las conclusiones y sus respectivas recomendaciones teniendo en cuenta además los objetivos estipulados para guiar la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se hizo uso de la estadística de tipo descriptiva para abordar el análisis de las porcentajes y frecuencias correspondientes a la investigación, asimismo, se utilizaron el sobare estadístico para el procesamiento de datos; en tanto, para realizar la comprobación de las hipótesis establecidas, se utilizó al coeficiente de correlación Rho de Spearman el cual se utilizó valores que se encuentran en un rango de -1 hasta 1 con el cual permitió al investigador interpretar el tipo y nivel de correlación existente para poder emitir su conclusión final.

3.7. Aspectos éticos

Se encuentra fundamentada en los principios de la ética internacional, partiendo siempre del respeto a la **justicia** y la ética, y a los propios derechos e integridad científica, indicaron que desde la independencia del investigador ha sido utilizado únicamente con fines académicos, principios de autonomía. establece que los principios de la ética debieron

desarrollarse, haciendo el bien, obligaciones morales y finalmente el principio de la no maleficencia habló del no dañar, no hacer daño y prevenirlo. También se cumplió los estándares marcados por la universidad a través del cumplimiento de los lineamientos de la norma APA por la 7ma edición y se respetan los derechos de cada autor.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión de la ley servir en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021.

Tabla 1.

Nivel de gestión de la ley servir en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 47	12	29 %
Regular	48 – 74	26	62 %
Bueno	75 - 100	4	9 %
Total		42	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, Moyobamba.

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión de la ley servir, es regular en 62 %, malo en 29 % y bueno en 9 %.

4.2. Nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.

Tabla 2.

Nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	18 – 42	8	19 %
Medio	43 – 66	29	69 %
Alto	67 - 90	5	12 %
Total		42	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, Moyobamba.

Interpretación:

En cuanto al nivel de desempeño laboral, es medio en 69 %, bajo en 19 % y alto en 12 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.**Tabla 3.**

Prueba de normalidad

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Ley servir	,005	42	,000
Desempeño laboral	,104	42	,000

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 no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.

Ley servir	Desempeño laboral	
	correlación	Sig.
Reforma de los servidores públicos	0.907**	0.000
Administración Pública	0.904**	0.000
Gestión Pública	0.975**	0.000
Sistema de Compensaciones	0.926**	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 de la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.907, 0.904, 0.975 y 0.926.

4.4. Relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.

Tabla 5.

Relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.

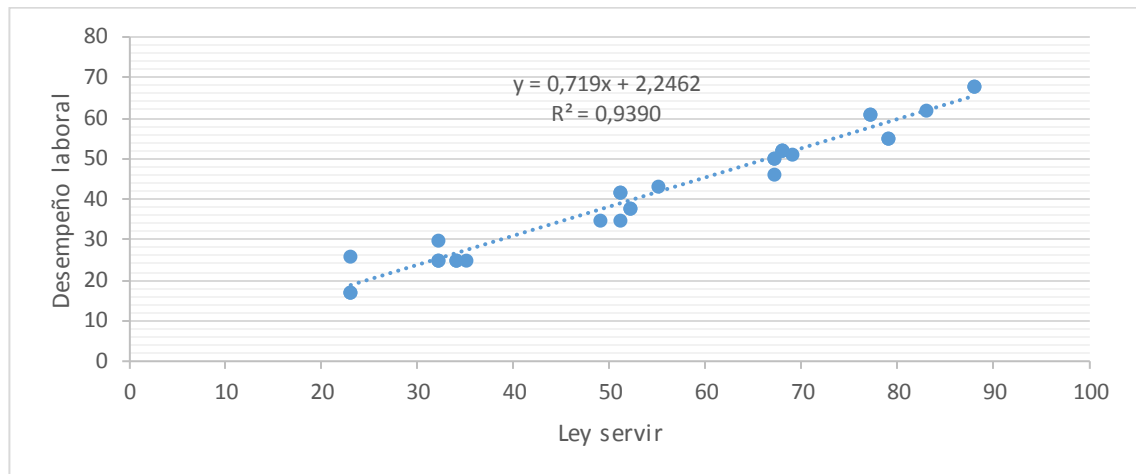
			Ley servir	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ley servir	Coeficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1.

Gráfico de dispersión entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral



Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, Moyobamba – 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 969.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo en cuenta que, **el nivel de gestión de la ley servir**, es regular en 62 %, malo en 29 % y bueno en 9 %, considera que las gestiones establecidas en la institución no son planificadas de acuerdo a la administración pública, considera que la Reforma en base a los sistemas laborales, dicho resultado coinciden con García et al. (2020), hace mención que respecto a la ley servir, se ha establecido una diversidad de lineamientos que han regulado el servicio civil, es decir, el servicio que se da dentro de las entidades públicas del Estado, los mismos que se han tomado en cuenta para la gestión del personal dentro de los mismos puestos que se encuentra orientado hacia la contratación de personal calificado, para cada uno de los puestos dentro de la entidad, dado que se espera que los colaboradores realicen su trabajo con la mayor eficiencia y eficacia posible, por lo que resulta importante que los directivos de estas entidades realicen evaluaciones constantes a fin de medir su desenvolvimiento, y de acuerdo a los resultados, trabajar en los puntos deficientes para ofrecer mejores servicios dado que habiendo subsanado estos puntos, el desenvolvimiento óptimo garantiza el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Además Vinueza et al (2021), indica que, las diferentes leyes y normativas laborales aplicadas en el Ecuador sostienen que la necesidad de trabajar es un derecho fundamental al cual pueden acceder todo los ciudadanos, las normativas aplicadas a este campo para salvaguardar los intereses de los ciudadanos que presta sus servicios a las diferentes organizaciones y una gran parte de ellas infringen los lineamientos normativos relacionados con la necesidad de emplear recursos humanos para el avance de sus tareas internas indispensables, es decir, se debe actualizar las fuentes constitucionales para proteger los derechos laborales de los diferentes sectores económicos sin ningún tipo de distinciones o marginaciones sociales que afecten el crecimiento integral del país.

Asimismo García (2019), se refiere que, es necesario la implementación de las diferentes leyes y normativas utilizadas para legislar los derechos de los colaboradores en su centro de trabajo, de modo que cada uno de ellos estén protegidos contra los abusos cometidos por los empleadores, asimismo, es importante determinar los procedimientos que las personas deben realizar para dar cuenta de estos procedimientos al margen de la ley realizados por sus empleadores, con lo cual las autoridades pertinentes para solucionar los problemas laborales, puedan actuar de manera coherente e imparcial salvaguardando la integridad de los colaboradores y el resguardo de sus derechos por la prestación de servicios a una determinada entidad o empresa

En ese mismo contexto Landa et al. (2021), indica que ante la ejecución ante un nuevo régimen del servicio civil, se determinó que esto influye de manera significativa respecto a los análisis de los puestos, ya que una vez que se han delimitado los perfiles adecuados para cada cargo, el personal designado para las evaluaciones deben recibir la capacitación necesaria para poder contratar personal idóneo para cada uno de los puestos, ya que se ha observado que hasta la fecha los servidores públicos son nombrados o contratados dentro de puestos que no se encuentran en todos los casos relacionados con su experiencia y en casos designados en puntos que nada tiene que ver con el perfil solicitado, el 67% de los servidores no tienen conocimiento de qué manera la universidad evaluará para la implementación de estas nuevas políticas de la ley servir, por lo que presenta cierta incertidumbre respecto a los puestos de trabajo.

Bajo la misma línea Torres (2018), se refiere que, se ha realizado la invitación a las personas interesadas respecto a los procesos de reforma a la realización de una reflexión respecto a las complejidades que se suscitan del proceso de implementación, respecto también de las alertas que la puesta en práctica ha lanzado sobre la necesidad de aplicación de diversos ajustes con respecto al diseño y la pertenencia del personal responsable de la ejecución de estas nuevas medidas. Dichos aspectos cobran importancia dado que la reforma en

cuestión no se ha cumplido hasta el momento, puesto que desde su primera versión han transcurrido 5 años y sólo una entidad ha logrado cumplir el demandado, satisfactoria con todo el proceso; por lo que resulta necesario una mayor especificación con respecto a los procedimientos a tener presente dentro de las organizaciones públicas para la aplicación y puesta en funcionamiento de esta ley.

Además, el **nivel de desempeño laboral**, es medio en 69 %, bajo en 19 % y alto en 12 %, considera que no se siente identificado con la institución en la que labora, considera que la institución en la que labora no ofrece un servicio de calidad a la población, dicho resultado coincide con Torcatt (2020), se refiere que, cuando se habla de las estrategias que resulten más idóneas a seguir, se toma en cuenta que la cabeza de la entidad requiere de un liderazgo que se encuentre orientado a las nuevas necesidades que tiene la población en los tiempos actuales, con capacidad para el desarrollo de relaciones efectivas en el intercambio con sus colaboradores y crear un ambiente que propicie el cumplimiento de los objetivos, a su vez que debe incentivar al docente para generar una mejora respecto a su papel como medidor de procesos y años de conocimiento, tanto interno como externo de los ambientes.

Concibiendo al estudiante como un ente participativo y fundamental de su propio aprendizaje. Es por ello que los docentes deben desarrollar una excelente práctica pedagógica a la par del liderazgo, a su vez, se requiere a un capacitador (gerente) que pueda llevar a cabo todos estos puntos a través de un desarrollo personal, además Espinoza et al. (2020), indica que, de acorde con las entrevistas se ha podido determinar que el desempeño laboral entre los colaboradores presenta un nivel óptimo, propiciando un crecimiento organizacional, Sin embargo, han señalado que presentan ciertas incomodidades respecto a las disposiciones de la organización respecto a su retención a través de argumentos valiosos, como vendrían a ser las mejoras salariales, mejoras respecto a las condiciones laborales, las atenciones

óptimas y oportunas respecto a la retroalimentación para el desarrollo de las actividades encomendadas, como la posibilidad de mejora respecto a la línea de carrera y perfil profesional, las mismas que han presentado falencias, por lo que se ve en la necesidad de evaluar otras posibilidades que permitan generar mejoras respecto a la calidad de vida, contrario a ello, el departamento de gestión talento humano plantea la mejora de habilidades y destrezas a fin de obtener ascensos y mejoras salariales.

Bajo la misma línea Castro y Delgado (2020), manifiestan que, existen diversidad de actividades que aportan relevancia en la entidad y posibiliten una buena dirección en el talento humano, en la cual permite que el personal reciba las precisiones y capacitaciones de la mejor manera posible. Por lo tanto, se logró determinar que mientras sean buenas las prácticas de la gestión del talento humano, los resultados respecto al desempeño laboral serán eficientes y los necesarios para llevar a cabo los objetivos institucionales, por lo que se observa una clara relación entre ambas variables estableciéndose que cuanto mejor sean las prácticas, lineamientos estratégicos para la dirección y administración del personal, la entidad obtendrá mayores resultados positivos, lo cual resulta necesario no solo para el crecimiento de la entidad sino a su vez para que los colaboradores satisfagan las expectativas y necesidades que tienen a través de los ingresos por la prestación de los servicios.

Así mismo, **existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la ley servir y el desempeño laboral** en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, Moyobamba – 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.907, 0.904, 0.975 y 0.926 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones. En ese mismo contexto Agui (2020), hace mención que, la comunicación interna es una herramienta muy importante que permite mejorar el bienestar de los colaboradores, los cuales a su vez son herramientas muy importantes para mejorar el rendimiento laboral debido a que son capaces de realizar cambios en el clima laboral interno que propicia

el trabajo en equipo y el desarrollo de la buena relaciones entre compañeros de trabajo, por lo tanto, es indispensable que la entidad mejore los diferentes lineamientos orientados a mejorar la comunicación entre compañeros y jefes de trabajo, de modo que todo el mensaje sea recibido de manera eficiente sin ningún tipo de distorsiones para poder ejecutarlas de manera coherente para obtener los resultados planificados; de esta manera, se establece la importancia de la comunicación para el mejoramiento de los niveles de rendimiento laboral en las organizaciones.

Asimismo, **existe relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral** en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, Moyobamba – 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.90 % de la ley servir influye en el desempeño laboral, además dicho resultado coinciden con Delgado et al. (2020), hace mención que debido a los resultados obtenidos en el coeficiente de Rho de Spearman se ha podido establecer una correlación negativa y moderada respecto a las variables de estrés y desempeño laboral. Los resultados que se obtuvieron a través de la investigación han reflejado un coeficiente de correlación de -0.688 respecto a las variables, puesto que se ha demostrado cuánto influye el estrés en el desempeño laboral de los colaboradores, para lo cual se puede señalar que ante un mayor grado de estrés, el desempeño laboral dentro de una entidad por parte del colaborador es menor; es por ello que las entidades deben desarrollar procesos y procedimientos que aseguren un ambiente laboral óptimo para el desarrollo de las labores de los colaboradores, a fin de obtener mejores resultados con respecto al estrés percibido por los colaboradores y la manera en que esto afecta el cumplimiento de sus labores, que a su vez repercute en el desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,969.
- 6.2.** El nivel de gestión de la ley servir, es regular en 62 %, malo en 29 % y bueno en 9 %, considera que las gestiones establecidas en la institución no son planificadas de acuerdo a la administración pública.
- 6.3.** El nivel de desempeño laboral, es medio en 69 %, bajo en 19 % y alto en 12 %, considera que no se siente identificado con la institución en la que labora, considera que la institución en la que labora no ofrece un servicio de calidad a la población.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.907, 0.904, 0.975 y 0.926.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, San Martín, gestionar adecuadamente los procesos de contratación con la finalidad de incorporar a profesionistas idóneos y con la experiencia necesarias para responder adecuadamente a las necesidades que emana tanto del puesto de trabajo como de la institución. Asimismo, utilizar mecanismos asertivos que permitan ejecutar eficientemente los procesos que se derivan de la Ley Servir.

- 7.2.** Al encargado del área de administración, capacitar a los colaboradores sobre la Ley Servir con el propósito de que estos tengan los conocimientos necesarios sobre las disposiciones legales que determina la función de los profesionistas que prestan sus servicios al rubro estatal.

- 7.3.** Al jefe de personal, medir paulatinamente el desempeño del personal a través de valoraciones cuantitativas con el propósito de determinar el rendimiento individual y su aporte al cumplimiento del objetivo central. De igual modo, por medio de los resultados establecer planes de incentivos a los colaboradores más sobresalientes, desarrollar talleres de capacitación para fortalecer las competencias y aptitudes y diseñar estrategias de retención.

- 7.4.** Al jefe de la Oficina de Gestión de las Personas, aplicar los lineamientos y disposiciones que se presentan en la Ley Servir en virtud de mejorar las condiciones laborales, incentivar a la meritocracia, lograr cambios significativos en el desempeño del personal, ofrecer las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la institución y motivar a los colaboradores.

REFERENCIAS

- Agui, A. (2020). *Welfare and work performance of public workers at UNHEVAL, Huánuco, 2019*. (artículo científico). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/979/830>
- Bravo, M. C., & Muñoz, R. J. (2021). Knowledge Management to raise levels of job performance in SMEs. E-IDEA (artículo científico) *Journal of Business Sciences*, 3(10), 1-17. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id83>
- Bocanegra, I. & Chingay, C. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en Pardos San Isidro - 2017*. 6.
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1477/1462>
- Boisot, M., & Canals, A. (2014). Data, information and knowledge: have we got it right?. (artículo científico) *Journal of evolutionary economics*, 14(1), 43-67.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s00191-003-0181-9>
- Bonilla, D. (2019), *Gestión de régimen disciplinario a docentes contratados en el marco de la Ley Servir y reforma magisterial, Unidad Ejecutora San Martín, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65384/Bonilla_SDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
[http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodología de la investigación científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- Campos, L. (2017). *La nueva fórmula del trabajo*. Buenos Aires: Random House Mondadori.
- Castellanos, J. & Castellanos, C. (2016). *La gestión del desempeño en las organizaciones*. Concepciones teóricas. España: Ariel

- Castro, K. y Delgado, J. (2020), *Management of human talent in work performance, Special Project Huallaga Central and Bajo Mayo 2020* (artículo científico). Ciencia Latina. Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Chiang, M. (2016). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of talcahuano city hall. Article scientific Universidad de Bio Bio, Chile.
https://www.researchgate.net/publication/291558226_Analisis_de_la_satisfaccion_y_el_desempeno_laboral_en_los_funcionarios_de_la_Municipalidad_de_Talcahuano
- Chiavenato, I. (2012). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial McGraw Hill.500 Págs.
[https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- Corvo, H. S. (2018). Desempeño laboral: características y ejemplos.
<https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Delgado, S., Calvanapón, F., Cárdenas, K. (2020), *Stress and work performance of a health network staf.* (artículo científico). Revista Eugenio Espejo Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
<https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/572863748003.pdf>
- Espinoza, R., Del Carmen, O., Espinoza, M. y Asca, P. (2020), *Work performance and intention to rotate workers in the DRELM Human Resources Unit, a qualitative analysis.* (artículo científico). UIDE. Lima, Perú.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1566/1826>
- Flores, H. y Gonzales, D. (2020) *Ley servir and job performance in the Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali.* (artículo científico).

Sciéndo. Trujillo, Perú.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2945/3280>

Garcia, E. (2019). *The termination of the employment contract for domestic workers in Spain: an unreasonably differentiated legal regime*. (artículo científico). Universidad de Valencia – España. <https://roderic.uv.es/handle/10550/71150>

García, F., Perdigón, L. y Alfonso, Y. (2020), Pedagogic strategy for the acting of students in the labor practice of the educational units. (artículo científico). Centro Universitario de Guantánamo. Cuba. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912020000300078

Gülsen, C. (2017). The Roles of Life Satisfaction, Teaching Efficacy, and Self-Esteem in Predicting Teachers' Job Satisfaction. (artículo científico) *Universal Journal of Educational Research* 5(3): 338-346, 2017 <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1134464.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hunter, J. E. (2017). A causal analysis of cognitive ability, job knowledge, job performance, and supervisor ratings. (artículo científico). In *Performance measurement and theory* (pp. 257-266). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315211947-3/causal-analysis-cognitive-ability-job-knowledge-job-performancesupervisor-ratings-john-hunter>

Jakab, N. & Mélypataki, G. (2019). *The Separation and reflexivity of civil service*. *Juridical Current*, <https://bit.ly/39vAdJn>

Jannah, M., Barlian, N. A., & Sulistyan, R. B. (2020). Work discipline and communication against job performance. (artículo científico) In *Proceedings*

Progress Conference (Vol. 3, No. 1, pp. 213-218).
<http://www.proceedings.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/progress/article/view/311>

Jara, I. (2017) Evolution of meritocracy in civil service in ecuador. (artículo científico). Revista Científica ECOCIENCIA 4(2): 29-49.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/26/19>

Landa, M., Astete, C. y Gamonal, J. (2021) Implementation of the “SERVIR” regime in the analysis of positions of designated servants of a public peruvian university. (artículo científico). Gestión en el Tercer Milenio Vol. 24 Perú.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/20578/16743/70238>.

Ley N° 30057 (2014) Ley del Servicio Civil. Congreso de la república.
<http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%2030057.pdf>

Llagas, M. (2017). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la enfermera servicio de neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza-2015*. Lima: Universidad César Vallejo.

Luis, P. (2014). Población Muestra Y Muestreo. (artículo científico) Punto Cero, 6.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Mancha, C. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.

Manzoor, F., Wei, L., Nurunnabi, M., Subhan, Q. A., Shah, S. I. A., & Fallatah, S. (2019). The impact of transformational leadership on job performance and CSR as mediator in SMEs. (Artículo científico). Sustainability, 11(2), 436.
<https://doi.org/10.3390/su11020436>

- Mejía, E. (2015). Técnicas e instrumentos de investigación. Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Miraflores (2013). *Evaluación del desempeño laboral del personal. Directiva N° 012-2013-GM/MM*. https://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/5219-10729-directiva_12_2013_gm_mm.pdf
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación. https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION
- Pedraza, E., Amaya, G., Conde, M. (2017) *Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia*. (Artículo científico). Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3600963.pdf>
- Pezo, S. (2017), *Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1000/pezo_ls.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintana, D., y Tarqui, C. (2020). *The performance of the nursing professional in a Social Security hospital in Callao – Peru*. (artículo científico). Callao – Lima. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>
- Quintero, N., Africano, N., Faria, E. (2017). *Organizational climate and labor performace of the company “vigilantes associate” Oriental Coast of the Lake*. (Artículo científico). Negotium <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf>
- Quispe, W. (2015). El impacto de la Ley de Servicio Civil en el desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2015 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú

Ramírez, M. (2016). *Condiciones laborales de profesorado universitario viviendo cambios en el contexto laboral*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Reynaga, Y. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Andahuaylas. Universidad Nacional José María Arguedas. https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rojas, R. (2018). *gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de jesús – LIMA, ENERO 2018* (universidad norbert wiener). <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO - Rojas Reyes%2C Ruth Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanyal, S., & Hisam, M. W. (2018). The impact of teamwork on work performance of employees: A study of faculty members in Dhofar 41 University. (Artículo científico). *IOSR Journal of Business and Management*, 20(3), 15-22. <http://dx.doi.org/10.9790/487X-2003011522>

SERVIR (2014). *Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 328-2014-SERVIR-PE (10-11-2014). Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH*. Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades públicas. Perú. <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2014/Res238-2014- SERVIR-PE.pdf>

SERVIR. (2015) Servicio Civil. Evaluaciones de desempeño de servidores públicos se realizará todos los años y será obligatoria. Herramienta del Perú que crece. Perú. Recuperado: <http://inst.servir.gob.pe/index.php/es/noticiasyeventos-/1755-evaluaciones->

de-desempeno-de-servidores-publicos-serealizaratodos-los-anos-y-sera-obligatoria.html

SERVIR. (2016). Características del Servicio Civil Peruano. Lima: SERVIR.

Simorangkir, S. T., Karnati, N., & Abdullah, T. (2019). The Effect of Supportive Leadership, Learning Culture, and Responsibility on Job Performance of Teacher in Junior High Schools of South Tangerang. (artículo científico) *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(2), 120-129. <https://ojs.unimal.ac.id/ijevs/article/view/1505>

Thompson, P. S., & Bolino, M. C. (2018). Negative beliefs about accepting coworker help: Implications for employee attitudes, job performance, and reputation. (artículo científico) *Journal of Applied Psychology*, 103(8), 842–866. <https://doi.org/10.1037/apl0000300>

Toala, S. & Álvarez, D. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de calidad en las organizaciones. Alicante: Área de Innovación y desarrollo*. <https://books.google.com.pe/books?id=p5oFDgAAQBAJ&pg=PA49&dq=factores+que+intervienen+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTn76unt3dAhVJ0IMKHRIkApkQ6AEIjAA#v=onepage&q&f=true>

Torcatt, J. (2020), Management leadership and job performance in teachers from Nueva Esparta state, Venezuela (artículo científico) *Revista de Ciencias Sociales*. Venezuela. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599930>

Torres, V. (2018), *Civil Service Reform in the Peruvian State: analysis of the factors that explain the progress of a process that continues to be a challenge*. (Artículo científico), Ministerio de Cultura del Perú, Lima, Perú. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/20456/20370>

Valderrama, S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 2 da ed. Lima: Editorial San Marco, 2013. 495.

http://www.sancristoballibros.com/libro/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica_45757

Vick, A. D., & Cunningham, G. (2018). Bias against Latina and African American women job applicants: A field experiment. (artículo científico) *Sport, Business and Management: An International Journal*, 8(4), 410-430. <https://doi.org/10.1108/SBM-11-2017-0073>

Vinueza, N., Barcos, I., y Arreaga, G. (2021). *The violation of the right to work by the reduction of the working day established in article 20 of the Humanitarian Law.* (artículo científico). Universidad Regional Autónoma de Los Andes – Ecuador. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500019&script=sci_arttext

Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2017). Job performance: Assessment issues in personnel selection. (artículo científico) *The Blackwell handbook of personnel selection*, 354-375. <https://doi.org/10.1002/9781405164221.ch16>

Wolomasi, A., Asaloie, S., & Werang, B. (2019). Job Satisfaction and Performance of Elementary School Teachers (artículo científico) *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)* <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1238272.pdf>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Ley servir	Ley servir N° 30057 (2014) esta ley tiene como concepto que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.	La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Reforma de los servidores públicos	Planificación Sistemas laborales. Alteración de principios laborales. Procedimientos de selección Protección laboral	Ordinal
			Administración Pública	Solución de las problemáticas. Aplicación de las Normativa Necesidades laborales Características institucionales Promoción de las capacidades de los colaboradores	
			Gestión Pública	Procedimientos. Toma de decisiones Beneficio social Mejoría de los servicios públicos Cumplimiento de objetivos	
			Sistema de Compensaciones	Mejoras salariales. Nivel de Competencia Escalas salariales Ascensos Planes de motivación	
Desempeño Laboral	Reynaga (2015) lo define como el nivel de eficiencia alcanzado por los colaboradores en el desarrollo de sus actividades organizacionales designadas, el cual corresponde a la eficiencia en el uso de sus habilidades y competencias para la integración de los recursos profesionales que permiten mejorar los resultados.	La variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Productividad	Identificación con la institución Cumplimiento de funciones Calidad del servicio Habilidades del colaborador Conocimientos	Ordinal
			Eficiencia	Desempeño en la función Creatividad Cumplimiento de tareas Resultados requeridos Estándares de calidad	

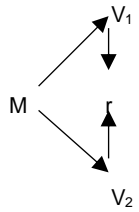
			Eficacia	Uso adecuado de los recursos de la Institución Responsabilidad Adaptabilidad en el puesto Atención adecuada al público Capacidad de los colaboradores	
--	--	--	----------	---	--

Matriz de consistencia

Título: Gestión de la Ley servir y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín–
2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín - 2021</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de la ley servir en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021?</p> <p>¿Cuál es relación entre las dimensiones de la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión de la ley servir en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021</p>	<p>Hipótesis genera</p> <p>H₁: Existe relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.</p> <p>H₀: No existe relación entre la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: El nivel de gestión de la ley servir en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021, es bueno.</p> <p>H₂: El nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín – 2021, es medio.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín– 2021.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal



Donde:

M = Muestra

V1= Ley servir

V2= Desempeño laboral

r = Relación entre variables

Población

La población está conformada por 42 colaboradores

Muestra

La muestra del estudio estará constituida por la población en general, es decir por los 42 trabajadores

Variables	Dimensiones
Ley servir	Reforma de los servidores públicos
	Administración Pública
	Gestión Pública
	Sistema de Compensaciones
Desempeño Laboral	Productividad
	Eficiencia
	Eficacia

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la Ley Servir

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la Ley Servir. Lea 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. Además, 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 percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

D1	REFORMA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	1	2	3	4	5
1	Considera que las gestiones establecidas en la institución son planificadas de acuerdo a la administración pública					
2	Considera que la Reforma toma en cuenta los derechos de los servidores en base a los sistemas laborales					
3	Considera que las reformas dentro de los principios laborales del sistema, han tenido consecuencias satisfactorias para la ciudadanía					
4	Considera que los procedimientos de selección se ejecutan de acuerdo a la reforma de los servidores públicos					

5	Considera que existe falta de leyes que resguarden el trabajo que se desarrolla para en el Estado peruano					
D2	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1	2	3	4	5
6	Considera que el proceso administrativo es un mecanismo adecuado para la solución de problemáticas al interior de la institución					
7	Considera que el proceso administrativo fortalece la gestión del Estado y profesionaliza la carrera de los servidores según la normativa					
8	Considera que una administración pública sólida puede tener una comunidad de servidores con progreso e incremento del bienestar social, generando mayores empleos					
9	Considera que la administración en la institución gestiona adecuadamente los recursos humanos					
10	Considera que la administración pública cuenta con servidores públicos altamente competitivos					
D3	GESTIÓN PÚBLICA	1	2	3	4	5
11	Considera que se debe ofrecer especial importancia a los procedimientos para alcanzar los servicios no atendidos a la ciudadanía					
12	Se da buen uso a los recursos con los que cuenta la institución					
13	Se cumple el seguimiento de cada plan de trabajo institucional.					
14	Considera que la institución gestiona mecanismos adecuados que permiten brindar mejores servicios públicos a la sociedad					
15	Considera que la gestión pública cumple con claridad los objetivos y metas establecidas por la ley servir					
D4	SISTEMA DE COMPENSACIONES	1	2	3	4	5
16	Considera que las remuneraciones de acuerdo al perfil y funciones de los colaboradores					

17	Considera que la ley SERVIR se dio el primer paso para intentar elevar el nivel de competencia de los servidores públicos					
18	Considera que los beneficios y salarios que recibe son justos en relación con la labor que realiza en la institución					
19	La institución brinda oportunidades de ascenso a mejores puestos de trabajo según el nivel de capacidad que desarrolla					
20	Cree usted que los planes de motivación establecidas por la institución son las adecuadas					

Cuestionario de Desempeño laboral

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca del desempeño laboral. Lea 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. Además, 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 percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

D1	PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera que se siente identificado con la institución en la que labora					
2	Considera que realiza y cumple con su trabajo con mucha responsabilidad					
3	Considera que la institución en la que labora ofrece un servicio de calidad a la población					
4	Considera que realiza su trabajo enfocando sus capacidades a los logros esperados (resultados)					
5	Considera usted que cuenta con los conocimientos adecuados para desarrollarlos en los puestos de trabajos establecidos					
6	Se brinda reconocimientos por los logros alcanzados					

D2	EFICIENCIA	1	2	3	4	5
7	Considera que la institución brinda capacitación continua para el desarrollo de las actividades laborales					
8	Considera que la institución propicia la creatividad en la realización de sus funciones					
9	Considera que la institución fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia en las actividades laborales					
10	Considera que la institución demuestra dedicación y esfuerzo para mejorar su desempeño laboral obteniendo los resultados esperados					
11	Considera que se utiliza estrategias eficaces para la mejorar su desempeño laboral					
12	Considera que le brindan retroalimentaciones cada cierto periodo					
D3	EFICACIA	1	2	3	4	5
13	Considera que en su área de trabajo existe una buena organización y coordinación de los recursos para cumplir con las metas propuestas					
14	Desarrolla y ejecuta sus actividades con responsabilidad					
15	Se adapta con facilidad a los cambios de funciones que lo asigna el supervisor					
16	Considera que la institución se brinda una atención adecuada al público					
17	Considera que la institución capacita constantemente a los colaboradores para cumplir con eficacia los objetivos					
18	El personal logra cumplir a cabalidad sus objetivos.					

Validaciones de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA
Institución donde labora : EPG-UCV-Tarapoto
Especialidad : Docente metodólogo
Instrumento de evaluación : Cuestionario Ley Servir
Autor (s) del instrumento (s) : Judith Guevara Davila

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: Ley Servir					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: Ley Servir				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: Ley Servir					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		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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores e ítems que muestra el instrumento son coherentes, por lo que es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena

Tarapoto, 26 de mayo de 2022


Dr. Gustavo Ramirez Garcia
DNI. 01109463

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA
 Institución donde labora : EPG-UCV-TARAPOTO
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Judith Guevara Davila

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							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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores e ítems que muestra el instrumento son coherentes, por lo que es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena

Tarapoto, 26 de mayo de 2022



 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Ley servir
Autor (s) del instrumento (s) : Judith Guevara Davila

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: Ley servir , 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: Ley servir .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Ley servir 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: Ley servir .				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: Ley servir					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					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)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación el mismo que se encuentra apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto 02 de Junio del 2022


D.C. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
* Matrícula 10-1401

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Judith Guevara Davila

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: Desempeño laboral 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		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)


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 02 de Junio del 2022


 M.C. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 N° Matrícula 18-1461

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
 Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Ley Servir
 Autor (s) del instrumento (s) : Judith Guevara Dávila

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: Ley Servir 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: Ley Servir					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Ley Servir 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: Ley Servir					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: Ley Servir					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					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

Los indicadores e ítems que muestra el instrumento son coherentes por lo que es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 01 de Junio de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matricula 19-823

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo
 Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Judith Guevara Dávila

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: Desempeño Laboral 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						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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores e ítems que muestra el instrumento son coherentes por lo que es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 01 de Juniode2022


 CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
 N° Matricula 13-823

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



Moyobamba, 23 de mayo de 2022

CARTA N° 018-2022-GRSM-DRTPE-SM

A : JUDITH GUEVARA DAVILA
Asunto : Autorización Para Realizar Trabajo de Investigación
Ref. : Carta S/N del 05 de mayo de 2022

Proveído – Expediente N°014-2022267795 mesa de partes - DRTyPE

Por medio de la presente me dirijo a usted, para expresarle mi saludo cordial y en mérito al documento de la referencia con la cual su persona solicita autorización para desarrollar su trabajo de investigación denominado "Ley Servir y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, Moyobamba – 2021" para fines académicos.

Por lo que se **AUTORIZA** poder brindarle las facilidades que requiera para el desarrollo de su investigación, facilitando información general respecto al desempeño laboral efectuadas por la Institución.

Sin otro en particular me suscribo de usted.

Usa correctamente la mascarilla
7 días de aislamiento social.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
Abog. Julio Ernesto Rubio Pinedo
DIRECTOR REGIONAL

V2: Desempeño laboral

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	TOTAL
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	49
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	62
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	22
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	31
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	63
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	31
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	65
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	45
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	3	72
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	81
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	76
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	53
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	41
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	2	4	2	59
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	28
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	42
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	58
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	1	2	2	1	2	31
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	36
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	63
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	49
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	62
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	22
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	31
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	63

