



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño
laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Sandra Vanessa Pezo López

ASESOR:

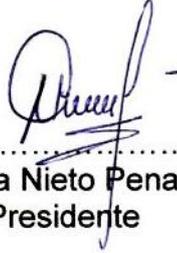
Dr. Juan Rafael Juarez Díaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

TARAPOTO - PERÚ

2017



.....
Dra. Nora Nieto Penadillo
Presidente



.....
Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario



.....
Dr. Juan Rafael Juarez Díaz
Vocal

DEDICATORIA

A:

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

Mi madre Luz Marina López Rodríguez, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

A mi hijo Thiago Patricio porque él es la motivación y me impulsa cada día a superarme en mi vida profesional.

A todos ellos,

muchas gracias de todo corazón.

AGRADECIMIENTO

A mi Dios por permitirme estudiar la Maestría y darme los dones de la sabiduría el entendimiento y fortaleza espiritual necesaria para la realización de este trabajo.

A mis profesores quienes me han enseñado a ser mejor en la vida y realizarme profesionalmente.

Un agradecimiento especial a mi asesor Juan Rafael Juarez Díaz por hacer posible este informe y por el apoyo brindado.

**Para ellos,
muchas gracias por todo.**

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sandra Vanessa Pezo López; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con **DNI N° 41349533**, con la tesis titulada: **“Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Siendo la presente tesis el requisito para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Tarapoto, setiembre de 2016


Sandra Vanessa Pezo López
DNI N° 41349533

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo con fines de obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, presento ante ustedes el informe de investigación titulado: “Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016”; el mismo que tiene por objetivo establecer la eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación. El informe de tesis se encuentra organizado por capítulos, según se describe a continuación:

Capítulo I: Incluye la formulación y el planteamiento del problema, pesquisas de trabajos de investigación realizados anteriormente; así mismo, se menciona ampliamente el marco teórico relacionado al tema en estudio y se concluye con las hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Está referido en detalle el método de estudio, incluye diseño y tipo de investigación, variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Se realiza un análisis de los resultados, se procesan los datos encontrados y se contrasta estadísticamente las hipótesis para determinar la asociación entre ambas variables.

Capítulo IV: Es el capítulo de discusión, donde se contrastan los resultados obtenidos en el trabajo de campo con los estudios previos a la investigación y las referencias teóricas existentes.

Capítulo V: En este capítulo se mencionan las conclusiones más importantes de la investigación.

Capítulo VI: Se mencionan las recomendaciones afines a la investigación.

La Autora

ÍNDICE

Contenido

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema.....	34
1.5. Justificación del estudio.....	35
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos.....	37
II. MÉTODO	38
2.1. Diseño de investigación.....	38
2.2. Variables, operacionalización	38
Operacionalización de variables	39
2.3. Población y muestra.....	39
Población y muestra.....	39
Muestra.	40

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.4. Validación y confiabilidad de los instrumentos:	40
2.5. Métodos de análisis de datos	41
2.6. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS.....	42
IV. DISCUSIONES	427
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS.....	56
Anexo N° 01: Instrumentos	56
Anexo N° 02: Validación.....	60
Anexo N° 03: Matriz de consistencia.....	66
Anexo N° 04: Interrelación de los subsistemas del modelo del sistema administrativo de gestión de recursos humanos:	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°		Página N°
1	Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.	38
2	Nivel de desempeño laboral predominante de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016	39
3	Tabla de contingencia de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016	40
4	Toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°		Página N°
1	Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.	39
2	Nivel de desempeño laboral predominante de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.....	40

RESUMEN

“Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016”

La presente investigación se desarrolló en el Instituto Nacional Penitenciario de Tarapoto y se basa en las teorías de Bruce, Lepine y Crawford sobre desempeño laboral y la reglamentación de la ley servir. Su propósito es identificar el nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016. Y responde con la hipótesis existe relación entre la eficiencia de la implementación de la ley servir y el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016. Es una investigación que utiliza el método cuantitativo, de tipo no experimental de diseño descriptivo correlacional, teniendo como población y muestra constituida por 21 trabajadores del INPE Tarapoto, tanto contratados, como nombrados. A su vez, se utilizó una ficha de registro de implementación de la ley servir y un cuestionario de desempeño laboral.

El nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016, producto del registro de observación de los trabajadores la implementación se encuentra en proceso con 57.14%, esto nos indica que existe fortalecimiento de algunos aspectos del sistema institucional, sin llegar a visibilizarse como global, mediante un trato equitativo a los aspirantes a desempeñar cargos públicos. El desempeño laboral se presenta en un porcentaje de 47.62% como rendimiento sujeto a observación esto significa que la mayoría de los trabajadores desarrolla una labor fruto de una supervisión, monitoreo y control permanente: lo que indica que no se busca una orientación de resultados, ni un servicio de calidad: ni las actividades son producto de la iniciativa. Se concluye que existe relación entre la implementación de la ley servir y el desempeño laboral. Esto sustentado en el resultado en los valores encontrados del $Xc2$ (13.74) que es mayor que al valor tabular con 0.05 de nivel de significancia y 06 grados de libertad es $Xt2$ (12.59).

Palabras Clave. Implementación de la Ley servir y el desempeño laboral.

ABSTRACT

"Level of efficiency of the implementation of the law to serve in the labor performance of INPE workers - Tarapoto, 2016"

This research was conducted at the National Penitentiary Institute of Tarapoto and is based on the theories of Bruce, Lepine and Crawford on job performance and regulation of the law serve. Its purpose is to identify the level of efficiency of implementation of the law I serve found in workers INPE - Tarapoto, 2016. And he answers with the hypothesis there is a relationship between the efficiency of the implementation of the law serve and job performance of workers INPE - Tarapoto, 2016. It is a research using the quantitative method, non-experimental descriptive correlational design, with the population and sample consisting of 21 workers INPE Tarapoto, both hired as appointed. In turn, a registration of implementation of the law serve and job performance questionnaire was used.

The level of efficiency of implementation of the law serve found in workers INPE - Tarapoto, 2016, product registration observing workers implementation is underway with 57.14%, this indicates that there is strengthening some aspects of institutional system, without becoming visible as global, through equal treatment of applicants to hold public office. Job performance is presented in a percentage of 47.62% as income subject to observation this means that most workers develop a work result of supervision, monitoring and permanent control: indicating that not looking for a results orientation, or quality service neither activities are the result of the initiative. It is concluded that a relationship exists between the implementation of the law serve and work performance. This supported the outcome in the values found in the XC2 (13.74) which is greater than the tabular value 0.05 significance level and 06 degrees of freedom is Xt2 (12.59).

Keywords. Implementation of the law serve and job performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente según la administración de las organizaciones públicas en el Perú, se ha implementado la Ley del Servicio Civil, una de las reformas más ambiciosas y esperadas de los últimos 20 años debido a que los sueldos están congelados y las carreras estancadas. Se menciona que esta gran reforma, es clave para lograr un mejor servicio público al introducir la meritocracia para elevar la calidad de los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos. Asimismo, porque elevará los ingresos de la mayoría de los servidores públicos e incentivará su crecimiento personal y profesional en la administración pública. (Bessombes Carlos, 2013)

Así mismo; el segmento directivo peruano actual, está compuesto por los jefes de órganos, unidades orgánicas y órganos desconcentrados. La cantidad de puestos jefaturales asciende a 6543 puestos en el nivel nacional y 5127 en el nivel regional. La gran mayoría se encuentra en el segundo y tercer nivel organizacional. Los sectores que más puestos jefaturales tienen son Salud, Educación, Economía y Finanzas, en este último caso especialmente por la SUNAT. El problema central del actual segmento directivo es la existencia de insuficientes recursos humanos profesionales con las competencias necesarias para gerenciar las entidades públicas del Estado.

En el Perú, el actual segmento directivo se caracteriza por ser un modelo directivo “politizado”, en el cual el acceso a la mayoría de puestos está limitado únicamente a la confianza política. Más del 70% de los puestos jefaturales son designados por confianza, en los que no existe la selección y promoción en base al mérito y la evaluación del desempeño está ligada sobre todo a la lealtad a sus superiores. No existe seguridad en el empleo, se propician las relaciones clientelares y en muchos casos es un caldo de cultivo para la corrupción. (Servir, 2015).

La Ley del servicio civil, busca la reforma del servicio que se rige por el principio del mérito conforme al cual, la permanencia y progresión se basa en el desempeño. Es así que, todos los servidores civiles se encuentran sujetos a la evaluación de desempeño en igualdad de condiciones, de modo que los que tengan mejor rendimiento serán promovidos, mientras que los que no obtengan tales niveles de aceptación tienen en principio nuevas oportunidades para el ascenso, así como garantías para afirmar una evaluación objetiva. (Díaz Muñoz Oscar, 2014).

Por su parte los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario de Tarapoto, presentan un bajo desempeño laboral, debido a que no se cumplen las metas esperadas y el rendimiento disminuye generando incomodidad a los colaboradores y directivos.

Así mismo, dentro de este contexto la presente investigación busca determinar el nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto.

1.2. Trabajos Previos

Búcaro, Y. (2013). Los sistemas de contratación laboral del Estado de Guatemala, en el marco de los derechos humanos. Guatemala, 2013. Tuvo como propósito establecer la relación entre atribuciones asignadas a los profesionales contratados y remuneración económica mensual, dependencia y subordinación. El tipo de estudio fue descriptivo correlaciona y conto con una muestra de 36 colaboradores.

Conclusión:

En la investigación en mención se estableció que las atribuciones asignadas a los profesionales contratados bajo el renglón 029 con la denominación de contratos por servicios entre las que se encuentran, la existencia de un puesto de trabajo permanente y continuo dentro de la institución, la remuneración económica mensual, la dependencia y subordinación a la que estuvo sujeto el profesional y las atribuciones asignadas, son similares a las de cualquier trabajador del Estado contratado bajo la Ley del Servicio Civil

sin que exista diferencia alguna, lo que permiten afirmar que se dan los elementos indispensables de un contrato de trabajo por tiempo indefinido y no de un contrato civil como lo pretende hacer suponer el Estado para evitar el pago de prestaciones laborales.

Coloma, R. (2012). Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias. A Coruña. Tuvo como finalidad describir los aspectos psicosociales y organizacionales de los trabajadores de instituciones penitenciarias. A Coruña. Contando con una muestra de 124 trabajadores.

Conclusiones:

La variable que se manifiesta con clara tendencia global en la muestra elegida es la satisfacción. Se obtiene que los trabajadores penitenciarios peruanos se encuentran insatisfechos, siendo ésta su principal “marca” caracterizadora.

Se podría afirmar, por lo tanto, que los principios del código del interno (normas que imponen cautela, normas que prescriben no ser conflictivo, normas que prescriben no explotar a los demás presos mediante fuerza o engaño, normas que giran en torno al mantenimiento del “yo” y normas que prescriben desconfianza y hostilidad hacia los funcionarios) también se manifiestan en los funcionarios en sí.

Al haber trabajado en este trabajo con funcionarios que casi en su totalidad desempeñan una labor de vigilancia se hace patente que éstos deben mantener las reglas, y sus tareas están claramente definidas, por lo que es difícil que surjan relaciones informales con los internos y los lazos institucionales se establecen con objetividad.

Sierra, G, y López, S. (2013). Evaluación del desempeño laboral en el sector público colombiano (2010-2012). Bogotá D.C. Investigación que tuvo como propósito describir el desempeño laboral en el sector público colombiano (2010-2012). Bogotá D.C. siendo un estudio exploratorio no cuenta con muestra.

Conclusiones:

Se concluye que el sistema de evaluación de desempeño en Colombia reglamentado por la Ley 909 del 2004 presenta series deficiencias en su aplicación al interior de las entidades de orden nacional, éstas se encuentran enmarcadas principalmente en la subjetividad del evaluador y el poco compromiso frente al proceso de evaluación.

Según el Acuerdo 138 del 2010, donde se menciona la importancia de un sistema de evaluación de desempeño para una entidad, se puede identificar que hay muchas entidades que no cuentan con un sistema que les permita calificar el desempeño de sus funcionarios, y otras que lo han implementado pero no cumplen con la reglamentación exigida por la CNSC.

Se puede afirmar que se presenta alta inconformidad con la evaluación y calificación que se hace a los servidores públicos de carrera administrativa ya que en algunos casos no es objetiva y no se le da la importancia del caso. La responsabilidad y compromiso frente al proceso de evaluación del desempeño corresponde en igual medida tanto al evaluador (jefe inmediato) como al evaluado (servidor público sujeto de evaluación), en la práctica en las entidades ha sido una práctica constante que esta responsabilidad se deje solamente en cabeza del evaluador, presentándose así muchas circunstancias que hacen que el proceso no sea objetivo y transparente. Es importante que los evaluados también asuman su responsabilidad frente al sistema de evaluación, el omitir esta responsabilidad puede acarrear sanciones disciplinarias.

Al asumir la responsabilidad frente al proceso de evaluación, las partes directamente involucradas; se podría avanzar paulatinamente en la apropiación y fortalecimiento del proceso, así como en el propósito de destinar la evaluación del desempeño como la herramienta principal con que se cuenta en la administración pública para identificar la contribución individual frente al cumplimiento de los cometidos institucionales y así poder llegar en un futuro (mediano plazo) próximo a alcanzar esos estándares de coherencia en el desempeño institucional y por ende en el cumplimiento de los fines del Estado Nacional.

Beltrán, L. (2013) Problemática de la existencia de distintos regímenes de contratación de personal en el Estado. Tuvo como objetivo proponer una estructura de regímenes de contratación única para el estado. Habiéndose estudiado 58 casos.

Conclusión:

La propuesta principal de solución al problema tiene en consideración dos aspectos contrapuestos; el primero considera la necesidad del Estado de contratación de personal teniendo en cuenta el ajustado presupuesto con el que cuenta y el segundo aspecto considera el derecho recortado de las personas que son contratadas mediante CAS.

Teniendo en cuenta ello se propone modificar el artículo 5º del Decreto Supremo Nº 075-2008-PCM – Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057, pues con ello se pone un tope de tres (3) años de uso de los CAS y se contempla la inclusión progresiva de los servidores CAS a las planillas del Estado previo concurso público; lográndose con ello preservar el concepto de Carrera Pública y el reconocimiento de los derechos laborales de los servidores públicos.

Se consideró que la incorporación sea progresiva (en cuatro etapas), pues existe un gran número de servidores contratados mediante CAS y un recortado presupuesto público.

Respecto a la expedición de la Ley Nº 29849, publicada el 06 de abril de 2012, la cual regula la Eliminación Progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo Nº 1057; somos de la opinión que no era necesaria su expedición, ya que como dijimos, el problema generado con el régimen CAS se solucionaría modificando el artículo 5º del Decreto Supremo Nº 075-2008-PCM – Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1057.

El problema que encontramos con la Ley Nº 29849, es que no se especificó el plazo que tomará la reincorporación progresiva de los trabajadores CAS a las planillas del Estado, y solo se estipuló que la eliminación será progresiva y que iniciará en el 2013 con la implementación del Régimen del Servicio Civil, es decir, esta Ley se supedita a las disposiciones que establecerá el Nuevo Régimen de Servicio Civil.

Otro problema que encontramos es que no se estipuló nada respecto a los nuevos trabajadores que ingresarán a laborar para el Estado, a ellos se les contratará bajo el Régimen CAS o también ingresarán a trabajar conforme a las nuevas reglas de contratación que se establecerá con el Régimen de Servicio Civil. Son por estas interrogantes por las que no nos encontramos de acuerdo con la expedición de la Ley N° 29849.

Alfaro, R; Leyton, S; Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. Tuvo como finalidad determinar la relación entre Satisfacción Laboral y algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. El estudio es de tipo descriptivo correlacional comparativo.

La muestra de estudio estuvo conformada por 161 trabajadores de la Municipalidad definidas como A, B y C, a quienes se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

Conclusión:

Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres Municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

Respecto al impacto de cada uno de los factores en la Satisfacción Laboral en cada Municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres Municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

Local

Silva, E. (2015). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, durante el primer semestre del año 2015. Tarapoto tuvo como propósito establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, durante el primer

semestre del año 2015. Investigación de diseño descriptivo correlacional *expo facto*. La muestra de estudio estuvo conformada por 75 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, a quienes se aplicó el Cuestionario del clima laboral y Cuestionario para medir el desempeño laboral.

Conclusiones:

Con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales durante el primer semestre del año 2015, se ha determinado en un nivel medio, puesto que las metas se vienen cumpliendo regularmente; igual que el cumplimiento de los procedimientos no son ejecutados adecuadamente, por otro lado la predisposición del personal se ve afectada de cierta manera, y este hecho también afecta al trabajo en equipo del personal, así mismo su satisfacción es baja; por lo antes mencionado es que el desempeño laboral se posiciona en un nivel regular.

Entre los principales elementos del clima organizacional que inciden de manera negativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales tenemos el bajo nivel de confianza imperante en la organización los beneficios inadecuados, la remuneración deficiente y una amplia inestabilidad laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Ley Servir N° 30057

La Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR - como un organismo técnico especializado y rector del sistema administrativo de gestión de recursos humanos del Estado, es el encargado de establecer, desarrollar y ejecutar la política del Estado respecto del servicio civil. El proceso de reforma del servicio civil es integral e involucra a todos los grupos ocupacionales. Se realizará de manera gradual utilizando un criterio de eficiencia y priorizando los temas referidos a funcionarios y directivos públicos en la medida que constituyen un grupo clave para la implementación de la reforma. La posición que ocupan, así como su nivel de responsabilidad y acceso a la toma de decisiones los convierten en aliados necesarios para impulsar el proceso de reforma. Servir 2012. p. 5

El servicio civil, antes llamado empleo público, engloba a todas las personas que trabajan para el Estado y debe contar con un sistema administrativo de gestión de servidores públicos que articule y gestione el personal al servicio del Estado, armonizando los derechos de este personal con los intereses de la sociedad. Servir 2012. p.2.

El servicio civil peruano está conformado por todas las personas que trabajan al servicio del Estado. Los llamamos servidores públicos por el carácter de servicio a la ciudadanía que tienen las funciones y tareas que realizan.

La reforma del servicio civil tiene como fin último mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Así, busca mejorar el desempeño de los servidores a través de la profesionalización, la instauración del principio de mérito y el ordenamiento de las reglas que regulan los deberes y derechos de los servidores.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR es una entidad pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros que tiene como finalidad la gestión de las personas al servicio del Estado. Se podría decir que es la gerencia de recursos humanos de la administración pública.

SERVIR nació en junio del 2008 para modernizar la función pública. Busca un servicio civil meritocrático, flexible y con altos niveles de eficiencia que sirva mejor a todos los peruanos. Para ello debe implementar la Reforma del Servicio Civil.

Razones de una reforma del Servicio Civil

Porque el Estado peruano necesita modernizar sus instituciones públicas (sean del Gobierno Nacional, de los gobiernos regionales o de las Municipalidades), profesionalizar la función pública y fortalecer las oficinas de recursos humanos para pasar de una “administración de planilla” a la “gestión de personas”, así como desarrollar una mayor capacidad gerencial.

En ese sentido, los principios de la reforma que lidera SERVIR buscan que el Estado cuente con personas (Servicio Civil) con una clara orientación de servicio al ciudadano, que se rigen por principios de mérito, que su ingreso

se da mediante procesos transparentes, que son evaluadas por el logro de objetivos concretos y que reciben incentivos en base al rendimiento.

El rol de SERVIR consiste, entonces, en formular las políticas nacionales, emitir opinión técnica vinculante, dictar normas, supervisar su cumplimiento y resolver conflictos sobre los recursos humanos del Estado. Esta reforma, cuyos resultados están planificados para el mediano y largo plazo, encuentra sus cimientos en las Políticas de Estado suscritas en el Acuerdo Nacional, específicamente las referidas a contar con un Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado. [Link SERVIR](#)

Implementación de la Ley Servir

Según el SERVIR (10-11-2014). Las Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas; tiene por objetivo establecer los lineamientos que las entidades públicas, en el ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos, deben seguir para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, en adelante, el Sistema.

Así mismo; el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos: Es el sistema que establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del Servicio Civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizadas por las entidades del sector público en la Gestión de los Recursos Humanos. Comprende los subsistemas previstos en el artículo 5º del Decreto Legislativo N° 1023.

El Sistema está integrado por: primero, La Autoridad Nacional del Servicio Civil- SERVIR. Segundo, Las Oficinas de Recursos Humanos de las entidades o las que hagan sus veces. Tercero, El Tribunal del Servicio Civil.

El rol de las oficinas de recursos humanos en el sistema se encarga de ejecutar e implementar las normas y lineamientos dictados por SERVIR en sus entidades; asimismo emiten lineamientos y políticas internas para la gestión de los procesos del Sistema dentro de su entidad en concordancia con los objetivos organizacionales de la misma.

Además el ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos en el Sistema; comprende la gestión de siete (7) subsistemas conforme a lo

establecido en el artículo 3 del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil aprobado por el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, los cuales son los siguientes:

Ss1. Planificación de políticas de recursos humanos: Estrategias, políticas y procedimientos. Y, planificación de recursos humanos.

Ss2. Organización del trabajo y su distribución: Diseño de puestos. Y, administración de puestos.

Ss3. Gestión del empleo: Se encuentra la Gestión de la incorporación: Selección. Vinculación. Inducción. Periodo de prueba. Y la Administración de personas: Administración de legajos. Control de asistencia. Desplazamiento. Procedimientos disciplinarios. Desvinculación.

Ss4. Gestión del rendimiento: Evaluación del desempeño.

Ss5. Gestión de la compensación: Administración de compensaciones. Y Administración de pensiones.

Ss6. Gestión de desarrollo y capacitación: Capacitación. Y Progresión en la carrera.

Ss7. Gestión de las relaciones humanas y sociales: Relaciones laborales individuales y colectivas. Seguridad y salud en el trabajo. Bienestar social. Cultura y clima organizacional. Y, comunicación interna.

La definición del ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos en el Sistema tiene como finalidad contribuir al fortalecimiento del Servicio Civil y a la mejora continua de la Administración Pública, optimizando finalmente el servicio al ciudadano.

La interrelación de los subsistemas funciona de manera interrelacionada entre sí, para obtener de manera integral y simplificada los objetivos de Gestión de Recursos Humanos, derivados y alineados a la estrategia de la entidad. En el anexo N° 04; se presenta el gráfico de interrelación de los subsistemas.

Importancia de la Ley Servir

Según la DGSC (14-4-2013) El Régimen de Servicio Civil es importante, principalmente, por las siguientes razones:

- Reconocimiento del mérito y la capacidad personal para ocupar los cargos públicos.
- Mantenimiento del equilibrio y el orden en la administración pública.
- Aplicación de criterios científicos y equitativos en la administración de personal.
- Aplicación de principios y políticas uniformes en la relación de empleo entre el Estado y sus servidores.
- Protección de los derechos de los servidores públicos.
- Mayor estabilidad de los servidores públicos.
- Aplicación de políticas salariales uniformes.
- Superación de la arbitrariedad y las preferencias políticas, familiares, ideológicas y de amistad en la selección y nombramiento de los servidores públicos.
- Fortalecimiento de nuestro sistema institucional, mediante un trato equitativo a los aspirantes a desempeñar cargos públicos.
- Ordenamiento de la administración de personal del Estado, según la Ley, la técnica y los principios de Servicio Civil.
- Ordenamiento de la estructura ocupacional de la administración pública.

Evaluaciones de desempeño de servidores públicos

Según el SERVIR (10-4-2014). El proyecto de reglamento general de la Ley del Servicio Civil descarta la toma de exámenes de conocimiento como parte de las evaluaciones a los que estarán sujetos los servidores del Servicio Civil. El reglamento precisa que las evaluaciones medirán el desempeño o rendimiento del servidor en su puesto y los servidores conocerán por anticipado los procedimientos y metas con los que serán evaluados.

Así mismo serán los directivos, jefes o responsables de cada área definirán en el primer trimestre de cada año las metas individuales que serán objeto de evaluación. “Estas metas deben guardar relación con los objetivos de la institución y estarán relacionadas con la función que desempeña el servidor”. De acuerdo al proyecto de reglamento, la responsabilidad de la evaluación recaerá en los directivos, jefes, responsables de cada área y, en general, en quien tenga asignado servidores a su cargo, siempre bajo la supervisión de SERVIR. “Este tipo de evaluación es la más adecuada ya que son ellos (los

directivos o jefes) quiénes conocen de cerca el desempeño de los servidores”.

Estas evaluaciones se aplican tanto a los directivos públicos (de confianza o no), como a los servidores de carrera y de actividades complementarias. “También se aplicará a los servidores civiles en los regímenes de los Decretos Legislativos N° 276, 728 y CAS, en aplicación de la Novena Disposición Complementaria Final de la Ley del Servicio Civil”.

Sobre las calificaciones; las evaluaciones de desempeño pueden dar lugar a tres tipos de calificaciones: a) Rendimiento distinguido, b) Buen rendimiento y c) Rendimiento sujeto a observación.

La reglamentación precisa que las evaluaciones tienen por finalidad estimular el buen rendimiento, el compromiso del servidor civil, pero no tienen por finalidad despedir. “Por ello, si un servidor obtiene la calificación de ‘rendimiento sujeto a observación’, entonces la entidad tendrá la obligación de capacitar al servidor, para que pueda mejorar en su rendimiento antes de la evaluación del siguiente año”.

Agregó que sólo serán desaprobados si obtienen una calificación de rendimiento sujeto a observación por dos veces consecutivas o dentro de un periodo de cinco años calendario en el mismo puesto. “Esto si es una causal de cese pues la Administración Pública no puede darse el lujo de tener servidores que no rindan”.

Sin embargo, el servidor desaprobado tiene abierta la posibilidad de postular en cualquier proceso de selección en el Estado, siempre que cumpla los requisitos”

La carrera Penitenciaria.

La carrera penitenciaria está regulada por la Ley 29709 de 2011. Constituye un régimen cerrado que se estructura en tres áreas de desempeño laboral: seguridad penitenciaria, tratamiento penitenciario y administración penitenciaria, con dos grupos ocupacionales que son el superior y el técnico, distributivos en las tres áreas antes mencionadas. El Instituto Nacional Penitenciario es el responsable de planificar, conducir, monitorear y evaluar el proceso de ingreso a la carrera del servidor penitenciario.

Antes de su incorporación al sistema penitenciario, todos los servidores penitenciarios pasan obligatoriamente por el periodo de formación impartido por el Centro Nacional de Estudios Criminológicos y Penitenciarios - CENECP. Para que un servidor público reciba la protección del régimen especial de carrera del servidor penitenciario, debe pasar satisfactoriamente un periodo de prueba de tres meses de servicio, contado a partir de la fecha del nombramiento, en su respectivo grupo ocupacional. Una vez que el postulante ha culminado de manera satisfactoria el periodo de formación, ingresa a la carrera en condición de nombrado.

La evaluación de la carrera del servidor penitenciario comprende la evaluación para el ingreso, la evaluación del desempeño laboral y la evaluación para el ascenso. El ascenso en la carrera es al nivel jerárquico superior dentro de la carrera y no en el cargo. Para postular al ascenso, se requiere haber cumplido el tiempo real y efectivo de permanencia en el nivel previo, así como haber aprobado las evaluaciones de desempeño, previas a la evaluación de ascenso en la que participa. Las plazas vacantes para el ascenso son propuestas por la Unidad de Recursos Humanos del Instituto Nacional Penitenciario y aprobadas por el presidente de la institución. Son cubiertas previo concurso interno de méritos. Servir 2012. p. 88.

Reforma de los servidores públicos

La gestión de los servidores públicos en el Perú se ha caracterizado por su complejidad y por la falta de una planificación y dirección coherente, producto de la coexistencia de distintos regímenes laborales con diferentes reglas de juego, de la distorsión del sistema de remuneraciones, del abuso de contrataciones temporales, de la alta dispersión legislativa existente, de la ausencia de un ente rector y de la ausencia de una política de Estado en esta materia. Por ello, han sido varios los intentos de reforma en esta materia en los últimos años, pero los resultados no han sido los esperados.

Es así que los orígenes de un servicio civil institucionalizado en Perú se remontan a 1937, cuando comenzaron a operar instituciones con responsabilidad sobre la gestión de los recursos humanos en el Estado. En un principio fue la Intendencia General de Hacienda, que años más tarde fue

reemplazada por la Dirección General de Escalafón y Listas Pasivas, luego por la Dirección General del Servicio Civil, la Oficina Nacional de Personal (ONAP), el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) y, finalmente, por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), actual rectora del Sistema Administrativo de Recursos Humanos (Matos Ibérico, 2011:5) citado por Lacoviello Mercedes. 2015. p. 6.

A partir del año 1990, producto de los cambios de contexto en materia política y económica en el país, ha habido cuatro intentos de Reforma del Servicio Civil con el fin de consolidar el Sistema de Gestión de Recursos Humanos en el Estado. El primer intento de reformas (1990 y 1992) apuntó a reducir el tamaño del Estado y redefinir su papel. Fueron seis las principales medidas implementadas. La primera fue la reducción de personal y ceses colectivos a través de evaluaciones de servidores públicos y programa de compra de renuncias. Las evaluaciones semestrales, al no contar con criterios claros, dieron lugar a los ceses colectivos sin contar con el incentivo que se otorgaba a la renuncia voluntaria. La segunda medida fue el cierre del ingreso a la carrera administrativa desde la Ley de presupuesto de 1992 para mantener bajo control el gasto de personal. La tercera medida fue la creación del régimen laboral de la actividad privada, siendo uno de los cambios más significativos en la legislación laboral la aprobación de la Ley de Fomento del Empleo (Decreto Legislativo 728), que tuvo como objetivo flexibilizar el marco legal rígido que caracterizaba a nuestro país en materia de trabajo y propiciar una legislación flexible que permitiera un mayor acceso al trabajo. La cuarta medida fue el establecimiento de la modalidad de contratación por servicios no personales para satisfacer las necesidades de contratación de personal al interior de las entidades públicas, en un contexto de prohibición de incorporar personal permanente en ellas. El uso de esta modalidad de contratación de personal en el Estado comenzó a proliferar desde los años 90, llegando en el año 2004 a representar el 10 por ciento del total de servidores públicos activos. La quinta medida fue la utilización de modalidades de contratación a través PNUD y Fondo de Apoyo Gerencial para el pago de funcionarios de alto nivel y personal que prestara servicios técnicos y profesionales. Estas modalidades han contribuido con el desorden

y heterogeneidad de pagos de remuneraciones en la administración pública. La sexta medida fue la aprobación de conceptos no remunerativos como mecanismo alternativo que permitiera un incremento de los ingresos de los trabajadores bajo el régimen laboral público administrativo. El concepto más significativo como CAFAE tampoco contribuyó a ordenar los ingresos de los trabajadores ya que el mismo se daba de manera discrecional y no homogénea en las entidades públicas. Servir 2012. p. 3.

El segundo intento de reformas (1995-1997) tuvo apuntó a la modernización del Estado, flexibilizando y simplificando los sistemas administrativos mediante una importante desregulación de los mismos y, de esta manera, hacer más eficiente el aparato estatal. Sin embargo, la reforma recibió escaso apoyo político por el eventual incremento del gasto en planillas que suponía producto del sinceramiento de los contratos SNP y su conversión a contratos de naturaleza laboral. Por ello, la reforma en este periodo se redujo a la aprobación de proyectos de ley, tales como la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, la Ley del Servicio Diplomático y la Ley sobre la Prohibición de ejercer la Facultad de Nombramiento y Contratación de Personal en casos de parentesco. Servir 2012. p. 3.

El tercer intento de reformas (2000-2006) se inició en un contexto que requería la creación de espacios de concertación de políticas públicas que permitieran superar la desconfianza de la ciudadanía en sus instituciones y hacer más eficiente el aparato estatal. Así, en el año 2002, se inició un nuevo proceso de modernización y descentralización del Estado. En el año 2004, se promulgó la Ley Marco del Empleo Público (LMEP) como norma transversal al empleo público que implicaba un solo y único régimen para los empleados estatales y nueva clasificación de los grupos ocupacionales al interior del servicio civil. Uno de los aspectos resaltantes de la LMEP fue el cambio de enfoque en la clasificación de los trabajadores del sector público a partir de las funciones que desempeñaban y no por el nivel académico alcanzado. La implementación de las políticas complementarias a la LMEP no se llevó a cabo por la incertidumbre respecto de los efectos negativos de una variación en la política remunerativa o el incremento del gasto de la planilla pública. Servir 2012. p. 3.

Para atraer y retener al mejor talento humano a la administración pública, es necesaria la implementación de manera integral de una nueva Ley del Servicio Civil que rijan al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. En la actualidad, existen 15 regímenes laborales en las entidades del Estado, entre generales y especiales, que conllevan a un desorden en la administración pública porque cada régimen implica distintos derechos y deberes para los servidores públicos. Los regímenes laborales generales son tres: carrera administrativa (Decreto Legislativo 276), régimen de la actividad privada (Decreto Legislativo 728) y contratación administrativa de servicios – CAS (Decreto Legislativo 1057). Servir 2012. p. 4.

Régimen de la carrera administrativa constituye un sistema cerrado por niveles, donde se ingresa al último nivel por concurso público de méritos. Se organiza en tres grupos ocupacionales (profesionales, técnicos y auxiliares) según formación, capacitación y/o experiencia reconocida. Los directivos y los funcionarios no están comprendidos en la carrera administrativa, pero sí en las disposiciones de la Ley de bases de la carrera administrativa en lo que les sea aplicable. En la práctica, los puestos de dirección están siendo ocupados por servidores de carrera, muchas veces a través de designaciones discrecionales realizadas por la autoridad competente. La promoción de servidores públicos se realiza bajo criterios de antigüedad, capacitación y evaluación. Sin embargo, la posibilidad de que las entidades realicen procesos de promoción interna se redujo sustancialmente durante los últimos años debido a que las plazas disponibles fueron destinadas, en primer término, para reponer a ex servidores públicos afectados irregularmente por los ceses colectivos y, solo en segunda instancia, a ser cubiertas por concursos públicos. En cuanto a las remuneraciones, existe una elevada dispersión del promedio de ingresos de los servidores públicos por la incompatibilidad legal existente, siendo CAFAE el concepto no remunerativo más significativo para el incremento de sus ingresos. Por último, en cuanto a la desvinculación de servidores, no existe periodo de prueba y el cese solo se produce por causales de ley. Servir 2012. p. 4.

El régimen de la actividad privada constituye un sistema abierto a un puesto determinado donde se incorpora personal capacitado en posiciones de

responsabilidad, siendo exonerados del requisito de ascender peldaño a peldaño en la estructura de niveles. Se organiza bajo un sistema de puestos, por lo que no existen mecanismos formales de promoción o ascensos de personal. Servir 2012. p. 4.

Al igual que en el régimen laboral público administrativo, existe una disparidad de sueldos, originando que las brechas de salarios sean altas por tipo de entidad y grupo ocupacional. En el caso de ministerios, organismos reguladores, organismos técnicos y organismos ejecutores, esta brecha está alrededor de los 15 mil nuevos soles, mientras que en los organismos constitucionalmente autónomos, se presenta una diferencia significativa de 31 mil nuevos soles. Por último, en cuanto a desvinculación de servidores, este régimen establece un periodo de prueba y compensación económica frente al despido arbitrario como única reparación por el daño sufrido. Servir 2012. p. 4

El régimen especial de contratación administrativa de servicios – CAS constituye un sistema abierto a un puesto determinado. Supone una contratación temporal por un periodo restringido a un año fiscal, renovable. A partir del año 2010, adquiere su naturaleza laboral y, en 2012, mediante Ley 29849, se establece que el servidor bajo este régimen se considera dentro del ámbito de la Ley Marco del Empleo Público y la Ley del Código de Ética de la Función Pública, debiendo ajustarse a la misma y completar su regulación en términos de los derechos laborales que le competen. Al ser un sistema de puestos, no existe la promoción o ascenso. No existen escalas remunerativas, por lo que las remuneraciones son negociadas contrato por contrato. La remuneración mensual promedio varía en función del número de años de permanencia y por tipo de entidad, sin embargo, el rango de dispersión de los ingresos es menor que en los regímenes de la carrera administrativa y de la actividad privada. Por último, en cuanto a la desvinculación de servidores, cuenta con compensación económica frente al despido arbitrario y existe período de prueba. Servir 2012. p. 4-5

La actual Reforma del Servicio Civil se inició en el año 2008 por la ausencia de una política de recursos humanos, que trajo como consecuencia un Servicio Civil desestructurado y desordenado producto del desorden

normativo en materia de Gestión de Recursos Humanos en el Estado. Existe más de 500 normas sobre el Servicio Civil, más de 102 escalas remunerativas en 82 entidades del Poder Ejecutivo, más de 400 reglas diferentes que regulan el pago a los servidores públicos y más de 198 conceptos de pago, entre remunerativos y no remunerativos.

El Estado peruano emplea alrededor de 1 millón 300 mil servidores públicos y, en promedio, 42 mil personas ingresan a trabajar al Estado cada año a pesar de las normas de austeridad y sin una previsión de las necesidades de personal que responda a una política de Estado articulada con los planes nacionales o sectoriales. Un aspecto preocupante es que el crecimiento del número de servidores públicos se estaría dando a raíz de los contratos temporales. El presupuesto público destinado al pago de planilla del personal del Estado se concentra en el Gobierno Nacional (56%), seguido del Gobierno Regional (34%) y del Gobierno Local, a donde se dirige el 10% de este presupuesto. La concentración de servidores en el Gobierno Regional se da porque el pago de planilla de las carreras especiales (a donde pertenecen los profesionales de educación y salud) depende de los gobiernos regionales. Servir 2012. p. 4-5.

Ley 30057 – Ley del Servicio Civil

Disposiciones Generales

Artículo I. Servidores Públicos. Para los efectos de la Ley de Servicio Civil y el presente reglamento, se consideran como servidores públicos o trabajadores del Estado los siguientes: a) Funcionario Público: Es la persona individual que ocupa un cargo o puesto, en virtud de elección popular o nombramiento conforme a las leyes correspondientes, por el cual ejerce mando, autoridad, competencia legal y representación de carácter oficial de la dependencia o entidad estatal correspondiente, y b) Empleado Público: Es la persona individual que ocupa un puesto al servicio del Estado en las entidades o dependencias regidas por la Ley de Servicio Civil en virtud de nombramiento o contrato expedidos de conformidad con los disposiciones legales, por el cual queda obligado a prestar sus servicios o a ejecutar una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dirección continuada del

representante de la dependencia, entidad o institución donde presta sus servicios y bajo la subordinación inmediata del funcionario o representante. No se consideraran funcionarios o empleados públicos. Aquellos que sean retribuidos con honorarios por prestar servicios técnicos o profesionales conforme la Ley de Contrataciones del Estado.

Artículo 2. Doctrina de la Administración de Personal en el Servicio Público. Con base en el artículo 5 de la Ley de Servicio Civil, se entenderá por doctrina de la administración de personal en el servicio público, las resoluciones y dictámenes que en forma continua y reiterada se hayan dictado en materia de recursos humanos, por la Oficina Nacional de Servicio Civil y por la Junta Nacional de Servicio Civil, en un mismo sentido.

Artículo 3. Regionalización de la Oficina Nacional de Servicio Civil. De conformidad con lo preceptuado en el artículo 21 de la Ley de Servicio Civil, que en adelante se denominará únicamente la Ley, La Oficina de Nacional de Servicio Civil a iniciativa del presidente de la República creará Oficinas Regionales de Administración de Recursos Humanos, con el propósito de atender los requerimientos de personal de los diferentes Ministerios, Secretarías y otras Instituciones del Organismo Ejecutivo. Para tal fin la Oficina Nacional de Servicio Civil procederá a determinar en qué regiones se crearán las Oficinas Regionales de conformidad con las necesidades que se presenten en esta materia. Las citadas Oficinas serán creadas a través del Acuerdo Gubernativo correspondiente.

Artículo 4. Competencia de las Oficinas Regionales. Las Oficinas Regionales de Administración de Recursos Humanos tendrán competencia para conocer y resolver las acciones de personal que expresamente les delegue la Dirección de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

Artículo 5. Ubicación. Las Oficinas Regionales de Administración de Recursos Humanos se ubicarán en cada región y/o en los Ministerios y Secretarías de las instituciones que se considere conveniente, para lo cual

las Autoridades Nominadoras están obligadas a proporcionar todas las facilidades para su organización y funcionamiento.

Artículo 6. Elaboración de Instrumentos Técnico-Administrativos y Legales. La Oficina Nacional de Servicio Civil procederá a la elaboración de los instrumentos técnico-administrativos y legales que estime pertinentes, así como los procedimientos para que las Oficinas Regionales de Administración de Recursos Humanos cumplan satisfactoriamente con sus funciones. Reformado por Acuerdo Gubernativo Número 564-98 Artículo 1. Se reforma el artículo 7, el cual queda así:

Artículo 7. Delegación. El Director de la Oficina Nacional de Servicio Civil, que en adelante se identificará únicamente como Director, podrá delegar en los jefes o Encargados de las Oficinas Regionales de Administración de Recursos Humanos, todas aquellas facultades que le permita la ley.

Desempeño Laboral

Según Anna Pérez Montejó (2009). Define al desempeño laboral “como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo”

Estructura del servidor penitenciario – desempeño laboral

En la Ley 29709 capítulo II; se establece que la estructura del servidor penitenciario se estructura en tres áreas de desempeño laboral y dos grupos ocupacionales. Las áreas del servidor penitenciario contemplan las áreas de:

Seguridad penitenciaria; Tratamiento penitenciario y el área de Administración penitenciaria. Según se detallan a continuación:

Seguridad penitenciaria. Comprende a los servidores responsables de desarrollar las acciones de seguridad integral e inteligencia en los establecimientos penitenciarios y demás dependencias conexas (personas, instalaciones y comunicaciones)

Tratamiento penitenciario. Comprende a los servidores en ejercicio de dirección, coordinación, jefatura y ejecución de las actividades de rehabilitación, tales como trabajo, educación, asistencia social, legal, psicológica, religiosa y de salud en el INPE.

Administración penitenciaria. Comprende a los servidores que realizan funciones administrativas dentro del INPE.

El servidor penitenciario desarrolla su carrera dentro del área de desempeño laboral al que ha sido incorporado. Excepcionalmente, y cuando la entidad determine la necesidad y el número de vacantes que corresponda, el servidor penitenciario puede optar por cambiar de área de desempeño laboral, siempre y cuando cumpla con los requisitos de la presente Ley y su reglamento.

Según el artículo 9 de la presente Ley, la carrera penitenciaria se divide en los siguientes grupos ocupacionales:

Superior. Es el grupo ocupacional que agrupa al personal penitenciario profesional o especializado en seguridad, tratamiento y administración.

Técnico. Es el grupo ocupacional que agrupa al personal penitenciario, técnico o auxiliar que desarrolla labores de seguridad, tratamiento y administración.

Los servidores son ubicados en dichos grupos ocupacionales de acuerdo con los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley.

Las evaluaciones que rigen la carrera del servidor penitenciario son las siguientes: Evaluación para el ingreso, Evaluación del desempeño laboral y Evaluación para el ascenso.

Evaluación del desempeño

Continuando con el Capítulo VI, artículo 25, de la presente Ley sobre la Evaluación del Desempeño, establece que anualmente el INPE realiza una

evaluación de todos los servidores penitenciarios para determinar adecuadamente su rendimiento, productividad, integridad, probidad y desempeño en la función asignada, con la finalidad de mejorar el desarrollo de capacidades para la mejor prestación del servicio público, siendo los resultados considerados oportunamente para las acciones de capacitación, ascenso, designación, incentivos, desplazamientos y otras acciones que incentiven en mérito del personal penitenciario. No constituye causal de término o despido de la carrera pública penitenciaria.

En el capítulo VII, artículo 26, de la Ley antes mencionada; el ascenso en la carrera del servidor penitenciario es un mecanismo de promoción y reconocimiento a la labor, desempeño, formación y experiencia del servidor penitenciario, lo que lo habilita para asumir nuevas y mayores responsabilidades, a la vez que le da acceso a una mejor remuneración.

El ascenso es el nivel jerárquico superior dentro de la carrera y no en el cargo.

Las plazas vacantes para el ascenso son propuestas por la unidad de recursos humanos del Instituto Nacional Penitenciario y aprobadas por el Presidente de la Institución. Son cubiertas previo concurso interno de méritos.

Para postular al ascenso se requiere lo siguiente: Primero, haber cumplido el tiempo real y efectivo de permanencia en el nivel previo. Y por último, haber aprobado las evaluaciones de desempeño, previas a la evaluación de ascenso en la que participa.

El tiempo de permanencia, las etapas y las reglas del concurso de méritos son establecidos por el reglamento. Los ascensos se hacen efectivos el primer día hábil del año siguiente al concurso.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre eficiencia de la implementación de la Ley Servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral predominante de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016?

1.5. Justificación del estudio

Conveniencia:

La presente investigación es conveniente porque la Ley Servir presenta muchas expectativas en el ámbito laboral de nuestro territorio nacional, no solo porque va a servir para planificar qué recursos necesitamos ya que una entidad tiene que realizar varias acciones, ver qué cosa hace, cuánta gente tienen y, luego, programar cuánta gente necesitan y valorizar los puestos laborales para evitar que varias personas en la misma institución que hacen la misma labor, se encuentren regidas por distintos regímenes distintos, ganando distinto; lo que evidencia dificultades en el desempeño laboral.

Relevancia social:

La Ley Servir, presenta relevancia social porque representa uno de los aportes fundamentales para el fortalecimiento de la democracia y la institucionalidad del país. Esta direccionada a respetar al servidor público, a que éste sea un empleado de carrera, dándole estabilidad y protección a sus derechos para que progrese en el servicio público y, de ese modo, la Administración disponga de funcionarios mejor preparados, permanentemente capacitados, con vocación de servicio y mejor atención al ciudadano. DGSC (2013) SERVIR (10-4-2014)

Implicancias prácticas:

La presente investigación tiene implicancias prácticas porque la mayoría de las instituciones públicas se encuentran en proceso de implementación de la

Ley SERVIR; así mismo, será importante como antecedente para futuras investigaciones

Valor teórico.

El desempeño laboral, tiene sustento en el reglamento general de la Ley del Servicio Civil, así mismo en las Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades públicas (2014)

Utilidad metodológica.

Para la presente investigación se elaborarán dos instrumentos con la finalidad de medir ambas variables de estudio, las mismas que se aplicarán a los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario – INPE durante el periodo 2016. Los resultados obtenidos permitirán medir la relación existente entre las variables a través del estadístico de contraste.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la eficiencia de la implementación de la Ley Servir y el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.

Hipótesis específicos

- El nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016 es medianamente eficiente.
- El nivel rendimiento sujeto a observación de desempeño laboral es el predominante en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.

1.7. **Objetivos.**

Objetivo general

Establecer la relación entre eficiencia de la implementación de la Ley Servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.

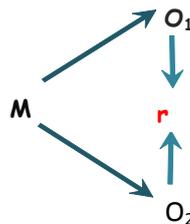
Objetivos específicos

- Identificar el nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.
- Identificar el nivel de desempeño laboral predominante de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente diseño de investigación se trata de una investigación no experimental porque no manipula, ni experimenta con ninguna variable; es de tipo descriptivo porque se obtuvo información con la finalidad de describirla y es Correlacional por que busca establecer la asociación existente entre las variables (Hernández, 2006). Los investigadores analizan esta información con la ayuda de la estadística, de la informática y de la matemática. El investigador busca obtener un resultado que luego pueda generalizarse a una población mayor que a la muestra acotada que ha utilizado en sus observaciones, y sigue el siguiente esquema:



Donde:

M: Trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.

O₁: Eficiencia de la implementación de la Ley Servir.

O₂: Nivel de desempeño laboral.

r: Coeficiente de correlación.

2.2. Variables, operacionalización

Variable O₁:

Eficiencia de la implementación de la Ley Servir.

Variable O₂:

Nivel de desempeño laboral.

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Eficiencia de la implementación de la Ley Servir	Organismo técnico especializado y rector del sistema administrativo de gestión de recursos humanos del Estado. Servir 2012. P. 143-5	Organismo establecer, desarrollar y ejecutar la política del Estado respecto del servicio civil. Servir 2012. p. 143-5, el cual fue medido a través de encuesta que consta de 10 preguntas.	Formación del personal	Grado / estudios	Nominal: FORMATO DE REGISTRO Eficiente En proceso Ineficiente
			Equilibrio y orden en la administración	Cargo /puesto que corresponde	
			Protección de los derechos	Estabilidad laboral. Ordenamiento de la estructura ocupacional	
			Política salarial	Equidad salarial	
Desempeño laboral	Para Bruce, Lepine y Crawford (2010) el desempeño es el valor agregado, de un conjunto de comportamientos del empleado, que contribuye directa e indirectamente hacia los objetivos de una organización; comportamientos como la productividad, eficiencia y calidad son resaltados por el empleado.	Mejora continua de la calidad de trabajo que brinda la persona al servicio del estado. El cual fue medido a través de encuesta que consta de 10 preguntas.	Rendimiento	Orientación de resultados Calidad Relaciones interpersonales.	Nominal ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL Rendimiento distinguido Buen rendimiento Rendimiento sujeto a observación Ineficiencia comprobada
			Compromiso	Iniciativa Trabajo en equipo Organización Desarrollo profesional.	

2.3. Población y muestra

Población y muestra

La población y muestra estará constituida por 21 trabajadores del INPE Tarapoto.

Muestra.

La muestra es de tipo población muestral por conveniencia debido a la accesibilidad para realizar el levantamiento de la información, contando con 21 trabajadores del INPE.

No se utilizó ningún tipo de muestreo debido a que es una población muestral

Criterios de selección

En la investigación serán considerados los trabajadores nombrados y contratados

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

Técnica

La técnica utilizada fue la entrevista y la observación.

Instrumentos

Técnica:	Instrumentos:	Fuente
observación	Formato de registro de implementación de la Ley Servir.	Directa por observación
Entrevista	Escala de desempeño laboral.	Directa.

2.4. Validación y confiabilidad de los instrumentos:

Para la validación de los instrumentos se utilizó el método de validez de contenido a través del juicio de expertos, se elegirán a 5 profesionales expertos en gestión, cada uno de ellos brindó su opinión sobre la unicidad, pertenencia y relevancia de los ítems y otorgó un porcentaje para la valoración.

La confiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante el método de ALFA DE CRONBACH, para lo cual se utilizó la aplicación del programa en Excel,

lo que permitió mostrar el grado de consistencia interna el cual fue 0.83 mayor 0.7 siendo confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la ejecución de la presente investigación, se solicitó la autorización a la INPE; posteriormente se coordinó con el Secretario Técnico del Establecimiento Penitenciaria, Tarapoto para la aplicación de los instrumentos; la recolección de los datos se realizó de manera individual a cada colaborador.

Forma de Tratamiento de los Datos.

Luego del vaciado de los datos, la información recogida se consolidó a través de tablas de frecuencia y gráficos en columnas y circular para luego culminar con la descripción de cada una de ellas.

Estadísticos

Los datos encontrados sirvieron para encontrar los datos observados, los mismos que sirvieron para aplicar la fórmula y calcular el Ji cuadrado; La obtención de los grados de libertad aplicando la fórmula establecida y definiendo el nivel de confiabilidad del procesamiento de los datos, se calculó el ji cuadrado tabular; de estos resultados obtenidos se pudo establecer el nivel de asociación de ambas variables.

Prueba de hipótesis

Se realizó a través de estadístico de correlación del Ji cuadrado.

2.6. Aspectos éticos

Los resultados obtenidos, son producto del trabajo en campo y gabinete, datos que fueron tratados solo con fines de la presente investigación.

III. RESULTADOS

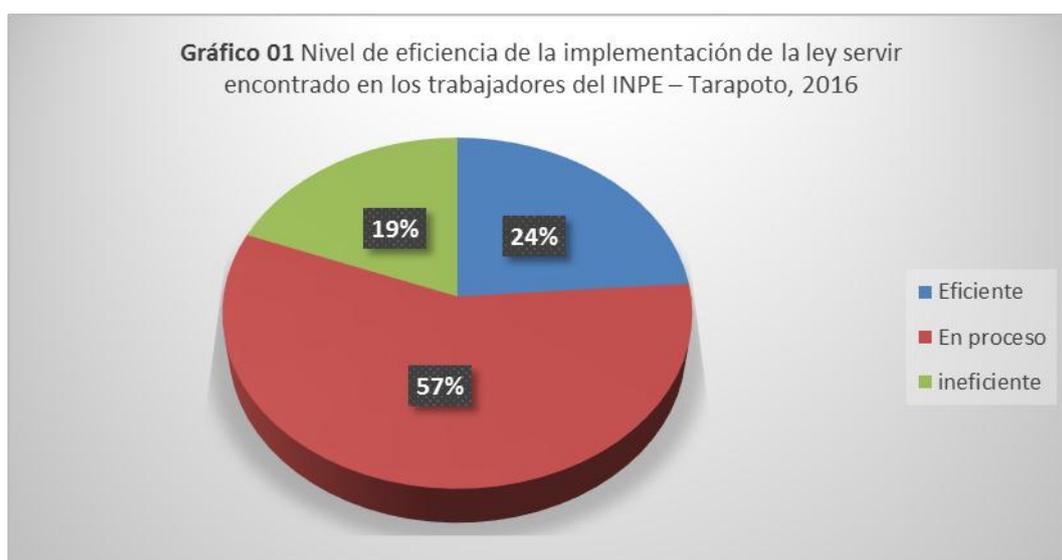
3.1. A nivel descriptivo

Nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.

Tabla Nº 01, Nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016

Nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	5	23.81%
En proceso	12	57.14%
Ineficiente	4	19.05%
TOTAL	21	100.00%

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

La tabla N°01 y el gráfico 01 evidencia que el nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016, desde el registro de observación de los trabajadores la implementación se encuentra en proceso con 57.14%, esto nos indica que existe fortalecimiento de algunos aspectos del sistema institucional, sin llegar a visibilizarse como global, mediante un trato equitativo a los aspirantes a desempeñar cargos públicos, pero con desconfianza y temor de otros. Sin embargo, el ordenamiento de la administración de personal del Estado, según la Ley, la técnica y los principios de Servicio Civil, se ve como inminente dentro de la organización.

Nivel de desempeño laboral predominante de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.

Tabla N° 02, Nivel de desempeño laboral predominante de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016		
Nivel de desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Rendimiento distinguido	1	4.76%
Buen rendimiento	5	23.81%
Rendimiento sujeto a observación	10	47.62%
Ineficiencia comprobada	5	23.81%
TOTAL	21	100.00%

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

Por su parte la tabla N° 02 y el gráfico 02 muestra que los trabajadores perciben el desempeño laboral en un porcentaje de 47.62% como rendimiento sujeto a observación esto significa que la mayoría de los trabajadores desarrolla una labor fruto de una supervisión, monitoreo y control permanente: lo que indica que no se busca una orientación de resultados, ni un servicio de calidad: ni las actividades son producto de la iniciativa. Sin embargo, si existen buenas relaciones interpersonales, se busca un proceso de organización en la institución y se desarrolla un adecuado trabajo en equipo.

3.2. A nivel correlacional

Para realizar el análisis a nivel correlacional, Relación entre eficiencia de la implementación de la Ley Servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.

Y hacemos uso de coeficiente de correlación chi cuadrado para datos nominales, para esto consideramos la tabla de contingencia.

Tabla N° 03. Tabla de contingencia de eficiencia de la implementación de la Ley Servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.

Nivel de eficiencia de la implementación	Dimensión de desempeño laboral				TOTAL
	Rendimiento distinguido	Buen rendimiento	Rendimiento sujeto a observación	Ineficiencia comprobada	
Eficiente	0	1	1	3	5
En proceso	1	1	9	1	12
ineficiente	0	3	0	1	4
TOTAL	1	5	10	5	21

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

Podemos identificar la distribución de frecuencias observadas distribuidas en 4 columnas y 3 filas. En función a ello, para encontrar los grados de libertad para la tabla 4*3, es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, es decir, $(f - 1)(c - 1)$, por lo tanto, $(4-1)*(3-1) = 6$. Para este caso se hizo uso del 5% de nivel de significancia ($\alpha=0,05$) y 6 grados de libertad, el valor de chi cuadrado tabular (χ^2_t) es 12.59.

Las hipótesis a contrastar con el uso contraste estadístico a través del chi cuadrado para el presente estudio es:

H_0 : La implementación de la Ley Servir y el desempeño laboral son independientes.

Y la hipótesis alterna

H_1 : La implementación de la Ley Servir y el desempeño laboral. Es decir, están asociados.

Tabla 4. Toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular

implementación de la Ley Servir y el desempeño laboral	χ^2_c	gl	Nivel de significancia	χ^2_t	Decisión
	13.74	06	0.05	12.59	Se rechaza la Ho

El valor de chi cuadrado calculado (χ^2_c) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se obtiene como resultado χ^2_c (13.74) es mayor que el valor tabular χ^2_t (12.59), es decir, se rechaza a hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice que hay una relación con la implementación de la Ley Servir y el desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo fue establecer la relación entre eficiencia de la implementación de la Ley Servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016. Esto sustentado en el resultado x_c^2 (13.74) es mayor que el valor tabular x_t^2 (12.59), es decir, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice La implementación de la Ley Servir y el desempeño laboral. Es decir, están asociados.

En relación al nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016, se encuentra en proceso de implementación con 57.14%, esto nos indica que existe fortalecimiento de algunos aspectos del sistema institucional, sin llegar a visibilizarse como global, mediante un trato equitativo a los aspirantes a desempeñar cargos públicos, pero con desconfianza y temor de otros. Por su parte, Búcaro Chica, Y. (2013). Menciona que se estableció que las atribuciones asignadas a los profesionales contratados bajo el renglón 029 con la denominación de contratos por servicios entre las que se encuentran, la existencia de un puesto de trabajo permanente y continuo dentro de la institución, la remuneración económica mensual, la dependencia y subordinación a la que estuvo sujeto el profesional y las atribuciones asignadas, son similares a las de cualquier trabajador del Estado contratado bajo la Ley del Servicio Civil sin que exista diferencia alguna, lo que permiten afirmar que se dan los elementos indispensables de un contrato de trabajo por tiempo indefinido y no de un contrato civil como lo pretende hacer suponer el Estado para evitar el pago de prestaciones laborales. En ese sentido, Coloma Vera, R. (2012) obtiene que los trabajadores penitenciarios peruanos se encuentran insatisfechos, siendo ésta su principal “marca” caracterizadora. Se podría afirmar, por lo tanto, que los principios del código del interno (normas que imponen cautela. normas que prescriben no ser conflictivo, normas que prescriben no explotar a los demás presos mediante fuerza o engaño, normas que giran en torno al mantenimiento del “yo”, y normas que prescriben desconfianza y hostilidad hacia los funcionarios) también se manifiestan en los funcionarios en sí.

Al haber trabajado en este trabajo con funcionarios que casi en su totalidad desempeñan una labor de vigilancia se hace patente que éstos deben mantener las reglas, y sus tareas están claramente definidas, por lo que es difícil que surjan relaciones informales con los internos y los lazos institucionales se establecen con objetividad. A su vez, Beltrán Larco, L. (2013) La propuesta principal de solución al problema tiene en consideración dos aspectos contrapuestos; el primero considera la necesidad del Estado de contratación de personal teniendo en cuenta el ajustado presupuesto con el que cuenta y el segundo aspecto considera el derecho recortado de las personas que son contratadas mediante CAS. Teniendo en cuenta ello se propone modificar el artículo 5º del Decreto Supremo N° 075-2008-PCM – Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, pues con ello se pone un tope de tres (3) años de uso de los CAS y se contempla la inclusión progresiva de los servidores CAS a las planillas del Estado previo concurso público; lográndose con ello preservar el concepto de Carrera Pública y el reconocimiento de los derechos laborales de los servidores públicos. Se consideró que la incorporación sea progresiva (en cuatro etapas), pues existe un gran número de servidores contratados mediante CAS y un recortado presupuesto público.

En función al desempeño laboral, los trabajadores perciben el desempeño laboral en un porcentaje de 47.62% como rendimiento sujeto a observación esto significa que la mayoría de los trabajadores desarrolla una labor fruto de una supervisión, monitoreo y control permanente: lo que indica que no se busca una orientación de resultados, ni un servicio de calidad: ni las actividades son producto de la iniciativa. Sin embargo, si existen buenas relaciones interpersonales, se busca un proceso de organización en la institución y se desarrolla un adecuado trabajo en equipo. En esa misma dirección, Alfaro Salazar, R; Leyton Girón, S; Meza Solano, A. y Sáenz Torres, I. (2012). Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores de Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una

buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Esta misma condición también describe Sierra Téllez G, y López Prieto. S. (2013), concluye que el sistema de evaluación de desempeño en Colombia reglamentado por la Ley 909 del 2004 presenta series deficiencias en su aplicación al interior de las entidades de orden nacional, éstas se encuentran enmarcadas principalmente en la subjetividad del evaluador y el poco compromiso frente al proceso de evaluación. Según el Acuerdo 138 del 2010, donde se menciona la importancia de un sistema de evaluación de desempeño para una entidad, se puede identificar que hay muchas entidades que no cuentan con un sistema que les permita calificar el desempeño de sus funcionarios, y otras que lo han implementado pero no cumplen con la reglamentación exigida por la CNSC. Se puede afirmar que se presenta alta inconformidad con la evaluación y calificación que se hace a los servidores públicos de carrera administrativa ya que en algunos casos no es objetiva y no se le da la importancia del caso. La responsabilidad y compromiso frente al proceso de evaluación del desempeño corresponde en igual medida tanto al evaluador (jefe inmediato) como al evaluado (servidor público sujeto de evaluación), en la práctica en las entidades ha sido una práctica constante que esta responsabilidad se deje solamente en cabeza del evaluador, presentándose así muchas circunstancias que hacen que el proceso no sea objetivo y transparente. Asimismo, Silva Huamantumba, E. (2015). Con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales durante el primer semestre del año 2015, se ha determinado en un nivel medio, puesto que las metas se vienen cumpliendo regularmente; igual que el cumplimiento de los procedimientos no son ejecutados adecuadamente, por otro lado la predisposición del personal se ve afectada de cierta manera, y este hecho también afecta al trabajo en equipo del personal, así mismo su satisfacción es baja; por lo antes mencionado es que el desempeño laboral se posiciona en un nivel regular. Entre los principales elementos del clima organizacional que inciden de manera negativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales tenemos el bajo nivel de confianza imperante en la organización los beneficios inadecuados, la remuneración deficiente y una amplia inestabilidad laboral.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se estableció que existe relación entre la implementación de la Ley Servir y el desempeño laboral. Está sustentado en el resultado en los valores encontrados del X_c^2 (13.74) que es mayor que al valor tabular con 0.05 de nivel de significancia y 06 grados de libertad es X_t^2 (12.59), es decir, se rechaza a hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.
- 5.2. El nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016, producto del registro de observación de los trabajadores la implementación se encuentra en proceso con 57.14%, esto nos indica que existe fortalecimiento de algunos aspectos del sistema institucional, sin llegar a visibilizarse como global, mediante un trato equitativo a los aspirantes a desempeñar cargos públicos, pero con desconfianza y temor de otros. Sin embargo, el ordenamiento de la administración de personal del Estado, según la Ley, la técnica y los principios de Servicio Civil, se ve como inminente dentro de la organización.
- 5.3. El desempeño laboral se presenta en los trabajadores del INPE, en un porcentaje de 47.62% como rendimiento sujeto a observación esto significa que la mayoría de los trabajadores desarrolla una labor fruto de una supervisión, monitoreo y control permanente: lo que indica que no se busca una orientación de resultados, ni un servicio de calidad: ni las actividades son producto de la iniciativa. Sin embargo, si existe buenas relaciones interpersonales, se busca un proceso de organización en la institución y se desarrolla un adecuado trabajo en equipo.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Se recomienda al Director del INPE establecer mejor comunicación previa a la implementación de las acciones y procedimientos de la Ley Servir, que permita lograr cambios importantes en el desempeño laboral que comparte la visión triárquica del liderazgo, formación técnica y condiciones humanas y habilidades psicosociales; para apostar a un verdadero desarrollo organizacional.
- 6.2. A las autoridades del INPE y las autoridades regionales, se recomienda; trabajar el mejoramiento de la comunicación en la implementación de la Ley SERVIR a través de talleres referidos al **fortalecimiento de capacidades y trabajo en equipo** que busquen empoderar al personal y terminen haciendo mejor incidencia en el desempeño laboral.
- 6.3. A las autoridades del INPE y público en general, se recomienda; trabajar aspectos relacionados con la orientación de resultados, servicio de calidad: iniciativa y voluntad, que permita la mejora de las relaciones interpersonales, potenciar la organización y el trabajo en equipo; porque permite desarrollar mejores condiciones laborales.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro Salazar R.L., Girón S., Meza Solano A., y Sáenz Torres I. (2012) Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. [Tesis Magistral]. Pontificia Universidad Católica del Perú – Centro de Negocios. Surco - Perú, julio, 2012. Recuperado: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCIÓN_LABORAL.pdf?sequence=1
- Beltrán Larco, L.P. (2013) Problemática de la existencia de distintos regímenes de contratación de personal en el Estado. [Tesis Magistral] Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. 2013 Recuperado: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4508/BELTRAN_LARCO_LUISA_CONTRATACIÓN_PERSONAL.pdf?sequence=1
- Bessombes C. (2013) El nuevo régimen del Servicio Civil excluye al 60% de servidores públicos. La República.pe. Lima, 14-07-2013. Perú Recuperado: <http://larepublica.pe/14-07-2013/el-nuevo-regimen-del-servicio-civil-excluye-al-60-de-servidores-publicos>
- Búcaro Chicas Y. D. (2013) Los sistemas de contratación laboral del Estado de Guatemala, en el marco de los derechos humanos. [Tesis magistral] 2013. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, JULIO DE 2013. [Fecha de consulta: 11-02-2016] Disponible: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/07/07/Bucaro-Yuri.pdf>
- Coloma Vera R. R. (2012) Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias. [Tesis doctoral] Universidad Da Coruña. A Coruña. España. 2012. [Fecha de consulta: 15-02-2016] Disponible: http://ruc.udc.es/bitstream/2183/10086/2/ColomaVera_RomuloRaul_TD_2012.pdf
- CONIDA - Comisión nacional de investigación y desarrollo aeroespacial (21 de marzo de 2011). Plan de desarrollo de personas al servicio del estado – PDP quinquenal 2012-2016. “Agencia Espacial del Perú”. [Fecha de consulta: 11-02-2016] Disponible en: 21 de marzo de 2011.

- Cortez J.C. (2013). Destacan importancia de proyecto de ley de servicio civil. RPP Noticias. 30 - 05 - 2013; 9:49am. Perú [Fecha de consulta: 18-03-2016] Disponible en: <http://rpp.pe/lima/actualidad/destacan-importancia-de-proyecto-de-ley-de-servicio-civil-noticia-599547>
- Díaz Muñoz, O. (2014) Exp. N.º 00018-2013-PETC. 34 Congresistas de la República. Tribunal Constitucional. Lima, Perú. 21-05-2014. [Fecha de consulta: 17-02-2016] Disponible: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2014/00018-2013-AI.pdf>
- Dirección General del Servicio Civil - DGSC (2013). Importancia del Régimen de Servicio Civil. Presidencia de la República. 15-04-2013. Costa Rica. [Fecha de consulta: 01-04-2016] Disponible en: http://www.dgsc.go.cr/dgsc/regimen_importancia.php
- El peruano (17 de junio de 2011). Ley 29709. Ley de la carrera especial pública penitenciaria. Congreso de la República. Normas Legales 444765.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. (4ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Lacoviello M. (2015) Diagnóstico institucional del servicio civil en América Latina: Perú. Instituciones para el Desarrollo. División de Capacidad Institucional del Estado. Nota Técnica N° IDB –TN – 845. Banco Interamericano de Desarrollo. 2015. p. 90. Perú [Fecha de consulta: 18-03-2016] Disponible: https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7152/ICS_TN_Diagnostico_institucional_del_servicio_civil_Peru.pdf?sequence=1
- Landeau R. (2007) Elaboración de trabajos de investigación 1ª Ed. Editorial Alfa Venezuela. 2007.
- Pérez Montejó A. (2009) Evaluación del desempeño laboral. UPIICSA XVII,VII, 50-51. Tabasco. [Fecha de consulta: 11-04-2016] Disponible en: <http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5384/50-51-2.pdf?sequence=2>
- Reyes Meza C., Sánchez Carlessi H. (2002) Metodología y diseño de la investigación científica. Editorial Universidad Ricardo Palma. Perú, 2002.

Servicio civil peruano - Servir. Documento de Trabajo N° 1-2015: Marco conceptual del grupo de directivos públicos del servicio civil peruano. Editado: Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. Perú, mayo 2015. Recuperado: http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/documento_de_trabajo_nro_1_2015_servir.pdf

Servicio civil peruano - servir. Antecedentes, marco normativo actual y desafíos para la reforma. Perú, mayo 2012. p. 143, 2- 5

SERVIR (10-11-2014). 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. Recuperado: <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2014/Res238-2014-SERVIR-PE.pdf>

SERVIR. (2014) Servicio Civil. Evaluaciones de desempeño de servidores públicos se realizará todos los años y será obligatoria. Herramienta del Perú que crece. (10-4-2014) Perú. Recuperado: <http://inst.servir.gob.pe/index.php/es/noticias-y-eventos-/1755-evaluaciones-de-desempeno-de-servidores-publicos-se-realizara-todos-los-anos-y-sera-obligatoria.html>

SERVIR. (s.f.) Plan de desarrollo de personas al servicio del Estado – PDP Quinquenal 2012-2016. Comisión Nacional de Investigación y Desarrollo Aeroespacial – CONIDA “Agencia Espacial del Perú”. Recuperado: http://storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/pdp-consolidado/voluntario/Q_CONIDA.pdf

Sierra Téllez G.Y., López Prieto S.A. (2013) Evaluación del desempeño laboral en el sector público colombiano (2010-2012). [Tesis de titulación en especialidad] Universidad Militar de Nueva Granada. Bogotá D.C. Recuperado: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11267/1/SierraTellezGloriaYirley2013.pdf>

Silva Huamantumba E. J. (2015) Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de morales, durante el primer semestre del año 2015. [Tesis Magistral] Universidad Nacional San Martín. Tarapoto.

LINK

http://investigacionpostgradoucv.bligoo.pe/media/users/26/1300127/files/401177/L_NEAS_DE_INVESTIGACION_EPG_APROBADOS_2014.pdf [Fecha de consulta, 10-02-2016]

<http://www.servir.gob.pe/leyserviciocivil/> [Fecha de consulta: 13-02-2016]

<http://inst.servir.gob.pe/index.php/es/normatividad-/esoluciones-emitidas.html>
[Última actualización el Lunes, 15 de febrero de 2016 13:31] [Fecha de consulta: 16-02-2016]

<http://inst.servir.gob.pe/index.php/es/servicio-civil.html> [Fecha de consulta: 12-04-2016]

<http://inst.servir.gob.pe/index.php/es/ique-es-servir.html> [Fecha de consulta: 12-04-2016]

ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumentos Escala de Desempeño laboral

Cargo del Jefe Inmediato: _____

Cargo: _____

Dependencia: _____

F. Ingreso: _____ F. Evaluación: _____

Reg. Laboral: _____

Categoría alcanzadas: _____ Puntaje: _____

La Evaluación del Desempeño es el instrumento de gestión para la mejora continua de la calidad de trabajo que brinda las personas al servicio del Estado, que tiene como objetivo la identificación de las necesidades de capacitación así como la calificación de los logros de modo individual y grupal en función a las metas establecidas por la entidad y acordadas en el ejercicio de las funciones inherentes al cargo.

La Evaluación de Desempeño se rige de acuerdo a lo señalado en el Decreto Supremo N° 009-2010- PCM, el cual será insertado en el legajo de personal.

Categoría de evaluación alcanzada

Personal de ineficiencia comprobada 44 a 70 pts.

Personal de rendimiento sujeto a observación. 71 a 120 pts.

Personal de buen rendimiento 121 a 180 pts.

Personal de rendimiento distinguido 181 a más pts.

Evaluación a cargo del jefe inmediato.

N°	Área del desempeño	Escasa mente	A veces	Generalmente	Siempre	Puntaje
	Orientación de resultados	2	4	6	8	
1	Termina y presenta su trabajo oportunamente.					
2	Contribuye en el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional.					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo.					
4	Cumple con el proceso de atención a los requerimientos de los órganos de línea.					
Calidad						
5	No comete errores en el trabajo.					
6	Hace uso racional de los recursos de la entidad.					
7	No requiere de supervisión frecuente de sus jefes inmediato					
8	Conoce los procesos administrativos en el trabajo bajo su responsabilidad.					
9	Cumple con las directivas y políticas emitidas por la entidad.					
10	Presenta observaciones y sanciones por el desarrollo de sus funciones.					
11	Presenta orden y planificación en el desarrollo y presentación de su labor.					
Relaciones interpersonales						
12	Demuestra respeto por sus compañeros de trabajo.					
13	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo.					
14	Colabora, orienta y facilita instrumentos adecuados para el desarrollo de las funciones de otras áreas.					
Iniciativa						

15	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos administrativos.					
16	Se muestra adaptable a los cambios.					
17	Se anticipa a las dificultades y prevé capacidad para resolver problemas.					
Trabajo en equipo						
18	Muestra aptitud para integrarse al equipo.					
19	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					
Organización						
20	Planifica sus actividades.					
Desarrollo profesional						
21	Se capacita continuamente.					
22	Asiste a cursos, diplomados, seminarios y otros en los últimos dos años (Financiados por el trabajador).					
Total						

Firma del Evaluador (Jefe Inmediato)	Observaciones
Firma del Ratificador (Director de la Oficina de Administración)	Observaciones
Firma de la Oficina de Personal	Observaciones

Fuente: Desarrollo propio.

Registro de Avance de la Implementación de la Ley Servir

Cargo del Jefe Inmediato: _____

Cargo: _____

Dependencia: _____

F. Ingreso: _____ F. Evaluación: _____

Reg. Laboral: _____

Categoría alcanzadas: _____ Puntaje: _____

Responda según corresponda Si o NO

	Si	No
1. ¿Existe reconocimiento al mérito personal para ocupar el cargo?		
2. ¿Existe reconocimiento a la capacidad personal para ocupar el cargo?		
2. ¿Están especificados el perfil para cada cargo o puesto laboral?		
3. ¿Se aplican criterios equitativos para designar los cargos o puestos laborales?		
4. ¿Se aplican criterios equitativos para ascender al personal de la institución?		
5. ¿El personal se siente protegido por la Ley SERVIR?		
6. ¿Considera que la Ley SERVIR, le beneficia?		
7. ¿La Ley SERVIR, le brinda mayor estabilidad económica?		
8. ¿La Ley SERVIR, le brinda estabilidad laboral?		
9. Actualmente, ¿la estructura organizacional está en función al mérito personal?		
10. ¿Han evaluado su desempeño laboral?		

Fuente: Desarrollo propio.

Anexo N° 02: Validación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juan Rafael Juarez Díaz	UNSM-T	Doctor	Pezo López Sandra Vanessa
TITULO: Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.


.....
Dr. Juan Rafael Juarez Diaz
DOCENTE

TÍTULO:

Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

Adecuado para su aplicación por su claridad y coherencia

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

Tarapoto; 30 de Junio 2016


Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
DOCENTE

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Carlos Enrique López Rodríguez	UNSM-T	M.B.A.	Pezo López Sandra Vanessa
TITULO: Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.



Ing. M.B.A. Carlos Enrique López Rodríguez
DOCENTE UNSM-T

TÍTULO:

Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

Para su aplicación dado su organización y suficiencia

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

Tarapoto; 30 de Junio 2016




Ing. M.B.A. Carlos Enrique López Rodríguez
DOCENTE UNSM - T

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
José Manuel Delgado Bardales	UNSM-T	Obsta. Dr.	Pezo López Sandra Vanessa
TITULO: Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Obsta. Dr. José Manuel Delgado Bardales
Director

TÍTULO:

Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

Apropiado para su aplicación por objetivo y claro

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.7

Tarapoto; 30 de Junio 2016

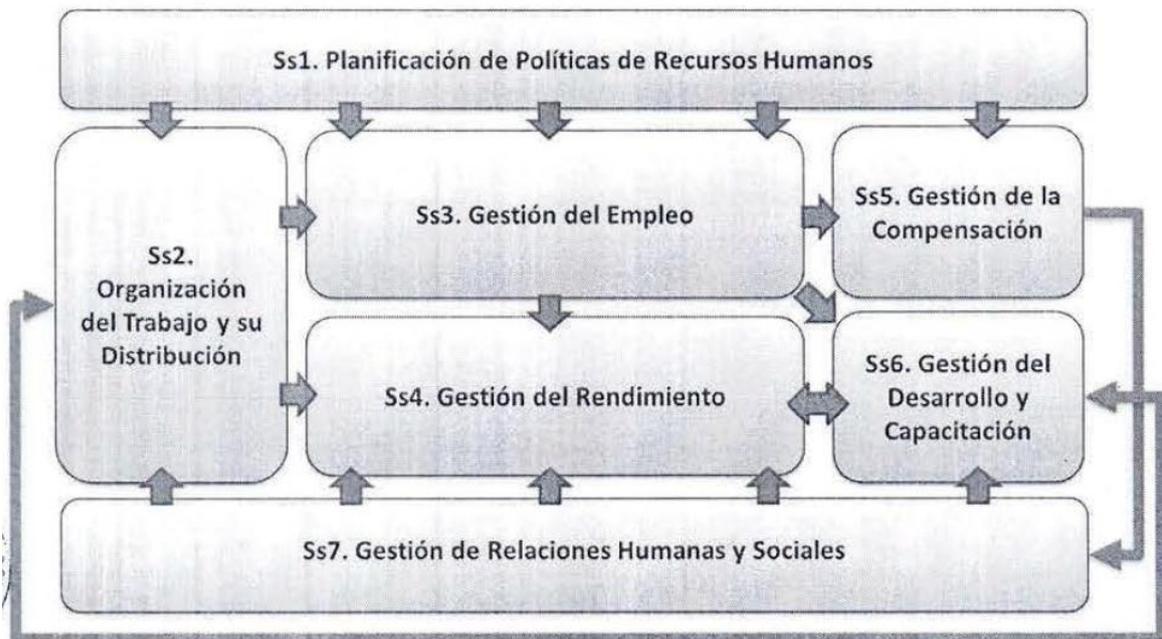
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
José Manuel Delgado Barrios
Obsta. Dr. José Manuel Delgado Barrios
Director

Anexo N° 03: Matriz de Consistencia

TITULO. Nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS DE INVESTIGACION	MARCO TEORICO											
<p>¿Cuál es la eficiencia de la implementación de la Ley Servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral predominante de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016?</p>	<p>General Establecer la eficiencia de la implementación de la Ley Servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016. Identificar el nivel de desempeño laboral predominante de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016. 	<p>Hipótesis General La Ley Servir tiene eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> El nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir encontrado en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016 es medianamente eficiente. El nivel regular de desempeño laboral es el predominante en los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016. 	<p>Eficiencia Idalberto Chiavenato, "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados".</p> <p>Desempeño laboral Para Bruce, Lepine y Crawford (2010) el desempeño es el valor agregado, de un conjunto de comportamientos del empleado, que contribuye directa e indirectamente hacia los objetivos de una organización; comportamientos como la productividad, eficiencia y calidad son resaltados por el empleado.</p>											
DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS											
<p>El presente diseño de investigación es No Experimental Transversal Correlacionar, y sigue el siguiente esquema:</p> <p>Dónde: M : Trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016. O1 : Eficiencia de la implementación de la Ley Servir. O2 : Nivel de desempeño laboral. r : Coeficiente de Correlación.</p>	<p>Población Se utilizara un muestreo de tipo no probabilístico, intencional por conveniencia conformada por 21 trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>DIMENSIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Eficiencia de la implementación de la Ley Servir.</td> <td>Formación del personal</td> </tr> <tr> <td>Equilibrio y orden en la administración.</td> </tr> <tr> <td>Protección de los derechos</td> </tr> <tr> <td>Política salarial</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Nivel de desempeño laboral</td> <td>Ineficiencia comprobada</td> </tr> <tr> <td>Rendimiento sujeto a observación.</td> </tr> <tr> <td>Buen rendimiento. Rendimiento distinguido.</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSIÓN	Eficiencia de la implementación de la Ley Servir.	Formación del personal	Equilibrio y orden en la administración.	Protección de los derechos	Política salarial	Nivel de desempeño laboral	Ineficiencia comprobada	Rendimiento sujeto a observación.	Buen rendimiento. Rendimiento distinguido.	<p>Se utilizará como instrumentos una escala para medir el desempeño laboral y Ficha de implementación de la Ley Servir.</p>
VARIABLE	DIMENSIÓN													
Eficiencia de la implementación de la Ley Servir.	Formación del personal													
	Equilibrio y orden en la administración.													
	Protección de los derechos													
	Política salarial													
Nivel de desempeño laboral	Ineficiencia comprobada													
	Rendimiento sujeto a observación.													
	Buen rendimiento. Rendimiento distinguido.													

Anexo N° 04: Interrelación de los Subsistemas del Modelo del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos





PERU

MINISTERIO
DE JUSTICIA

INSTITUTO NACIONAL
PENITENCIARIO

OFICINA REGIONAL NOR
ORIENTE SAN MARTIN

EP TARAPOTO



ANEXO N° 06

CONSTANCIA

El que suscribe **ANTONIO MARINO QUISPE RIVEROS**, director del E.P. Tarapoto de la Oficina Regional Nor Oriente San Martin.

AUTORIZA A:

Srta. **SANDRA VANESSA PEZO LOPEZ** identificada con **DNI N° 41349533**, estudiante de la Maestría en Gestión Publica de la Universidad Cesar Vallejo, para realizar el recojo de la información en este establecimiento penal, denominado **“Nivel de eficiencia de la implementación de la Ley Servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto”**, considerando la importancia que tiene para la formación profesional del solicitante y para la precisión de a información sobre estos aspectos sociales.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada.

Tarapoto, 12 de diciembre del 2016


Antonio M. Quispe Riveros
DIRECTOR
Establecimiento Penitenciario de Tarapoto