



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los  
Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia  
Solidaria Pensión 65, Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Rita Elvira Rodríguez Arteaga

**ASESOR:**

Dr. Joel Martín Visurraga Agüero

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión Estratégico del Talento Humano

**PERÚ - 2017**

**Dr. Juan Méndez Vergaray**  
**Presidente**

**Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado**  
**Secretario**

**Dr. Joel Martín Visurraga Agüero**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi hijo Miguel, quien es el motor de mi vida y dejarle el legado máspreciado que son los conocimientos y estudios para que guíen su camino.

A mi esposo por su apoyo en los momentos de continua lucha para alcanzar un peldaño más y cumplir así el logro de mis metas y objetivos.

### **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios, por la vida y permitirme hacer realidad mi estudio de maestría.

Agradecer a la “Universidad César Vallejo” por la oportunidad de desarrollarnos como profesionales competentes para estar preparados y hacer frente a nuevos retos en la sociedad.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Rita Elvira Rodríguez Arteaga, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Servicio civil y Evaluación del desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017”, presentada, en 126 folios para la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de mayo del 2017

Rita Elvira Rodríguez Arteaga  
DNI: 08669870

## Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos se presenta la tesis titulada: “Servicio Civil y Evaluación del desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública. La investigación consta de ocho capítulos.

El Primer Capítulo está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por los antecedentes, marco teórico, planteamiento del problema, formulación del problema, hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo define todo el marco metodológico mediante la hipótesis de la investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

El Tercer Capítulo está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo presenta la discusión de la investigación. El Quinto Capítulo, presenta las conclusiones de la investigación, El Sexto Capítulo presenta las recomendaciones. El Séptimo capítulo presenta las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, el Octavo Capítulo presenta los anexos.

La Autora

## Índice

	Página
Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes Internacionales	14
1.1.2 Antecedentes Nacionales	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2.1 Bases teóricas de la variable Servicio Civil	18
1.2.2 Bases teóricas de la variable Evaluación del Desempeño	29
1.2.3 Definición de términos básicos	34
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	36
1.5 Hipótesis	42
1.6 Objetivos	43
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>45</b>
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	46
2.3 Metodología	47
2.4 Tipos de estudio	48
2.5 Diseño	48
2.6 Población, muestra y muestreo	49
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51

	Página
2.8 Métodos de Análisis de datos	54
2.9 Aspectos Éticos	55
<b>III. Resultados</b>	<b>56</b>
3.1 Análisis Descriptivo	57
3.2 Contrastación de Hipótesis	63
<b>IV. Discusión</b>	<b>68</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>72</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>74</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>77</b>
<b>Anexos</b>	<b>85</b>
Anexo 1 Matriz de consistencia	86
Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables	89
Anexo 3 Instrumento de Recolección de Datos Servicio civil	95
Anexo 4 Instrumento de Recolección de Evaluación del desempeño	97
Anexo 5 Certificado de validación del instrumento	99
Anexo 6 Muestra de encuestas Aplicadas	104
Anexo 7 Base de Datos	112
Anexo 8 Artículo científico	120

## Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Intentos de Reforma del Servicio Civil	22
Tabla 2	Regímenes laborales en el Servicio Civil	23
Tabla 3	Características del Servicio Civil	27
Tabla 4	Definición operacional de la variable Servicio Civil.	47
Tabla 5	Definición operacional de la variable Evaluación del Desempeño	47
Tabla 6	Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del Instrumento de recolección de datos	52
Tabla 7	Estadísticos de fiabilidad Prueba Piloto	53
Tabla 8	Estadísticos de fiabilidad Servicio Civil	54
Tabla 9	Estadísticos de fiabilidad Evaluación del Desempeño	54
Tabla 10	Tabla de contingencia Sexo por Servicio civil	57
Tabla 11	Tabla de contingencia Sexo por Evaluación del Desempeño	58
Tabla 12	Tabla de contingencia Servicio Civil por Evaluación del Desempeño	59
Tabla 13	Tabla de contingencia Servicio civil por la dimensión Responsabilidad Laboral de la variable Evaluación del Desempeño	60
Tabla 14	Tabla de contingencia Servicio Civil por la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño	61
Tabla 15	Tabla de contingencia Servicio Civil por la dimensión Desarrollo Personal de la variable Evaluación del Desempeño	62
Tabla 16	Matriz de correlación entre la variable Servicio Civil y la variable Evaluación del Desempeño	64
Tabla 17	Matriz de correlación entre la variable Servicio Civil y la dimensión Responsabilidad laboral de la variable Evaluación del Desempeño	65
Tabla 18	Matriz de correlación entre la variable Servicio Civil y la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño	66
Tabla 19	Matriz de correlación entre la variable Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la variable Evaluación del Desempeño	67

## Índice de Figuras

	Página	
Figura 1	Índice de desarrollo del servicio civil 2004-2015	25
Figura 2	Índice de desarrollo del servicio civil 2011-2013	25
Figura 3	Índice de desarrollo Servicio civil 2014-2011-2013	26
Figura 4	Funciones que desempeñan los servidores públicos	28
Figura 5	Evolución del número de servidores públicos	39
Figura 6	Resultado del cálculo del tamaño de muestra	50
Figura 7	Histograma sexo por Servicio Civil	57
Figura 8	Histograma sexo por Evaluación del Desempeño	58
Figura 9	Histograma Servicio Civil por Evaluación del Desempeño	59
Figura 10	Histograma Servicio Civil por la dimensión Responsabilidad Laboral de la Evaluación del Desempeño	60
Figura 11	Histograma Servicio Civil por la dimensión Inteligencia Emocional de la Evaluación del Desempeño	62
Figura 12	Histograma Servicio Civil por la dimensión Desarrollo Personal de la Evaluación del Desempeño	63

## Resumen

### **Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Servicio Civil y Evaluación del desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. La población fue de 118 trabajadores administrativos del programa pensión 65, en los cuales se ha identificado las variables Servicio Civil y Evaluación del Desempeño.

El método de investigación empleado fue el hipotético - deductivo. La investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional y corte transaccional, el cual recogió la información de los datos en un solo momento, en un tiempo único, el mismo que aplicó un cuestionario para evaluar a los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, el cual estuvo constituido por 43 preguntas en la escala de Likert (1-Nunca, 2-Casi Nunca, 3-A veces, 4-Casi siempre y 5-Siempre), en el cuestionario los trabajadores brindaron información acerca de la variable Servicio Civil y Evaluación del Desempeño, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que el Servicio civil y la Evaluación del Desempeño se relacionan en forma moderada.

*Palabras clave:* Servicio Civil, Evaluación del Desempeño.

## **Abstract**

### **Civil Service and Performance Evaluation in the workers of the National Solidarity Assistance Program Pension 65, Lima, 2017**

The objective of the research was to determine the relationship between the Civil Service and Performance Evaluation in the National Pension Assistance Program 65. The population was 118 administrative workers of the pension program 65, in which the variables Civil Service and Performance Evaluation.

The research method employed was the hypothetical - deductive one. The research used for its purpose the non-experimental design of correlational level and transactional cut, which collected the information of the data in a single moment, in a single time, the same that applied a questionnaire to evaluate to the Workers of the National Program of Solidarity Assistance Pension 65, which consisted of 43 questions on the Likert scale (1-Never, 2-Almost Never, 3-Sometimes, 4-Almost always and 5-Always), in the questionnaire workers provided information About the variable Civil Service and Performance Evaluation, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that the Civil Service and performance evaluation are moderately related.

*Key words: Civil Service, Performance Evaluation.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Antecedentes

De acuerdo al análisis de información respecto a las investigaciones sobre la relación de Servicio Civil y Evaluación del Desempeño se encuentran las siguientes:

### 1.1.1 Antecedentes Internacionales

Orizaga (2012), en la investigación titulada "*Importancia de una adecuada implementación y mejora del servicio civil de carrera para el personal al servicio público*" realizado en la Universidad Autónoma de Queretano, tuvo como objetivo establecer una gestión administrativa de alto nivel profesional con vocación de Servicio civil de carrera, y orientado a la mejora continua, con tendencia a los cambios organizacionales, en los cuadros profesionales encargados de la atención y el despacho para el mejoramiento de su desempeño, su responsabilidad y capacidad de servicio, mediante una capacitación continua que conlleve al perfeccionamiento y al desarrollo institucional con la finalidad de satisfacer las necesidades de la sociedad y la comunidad (p.12).

La investigación por Orizaga, hace referencia al Servicio Civil, tema de gran interés para la investigación realizada. Donde resalta la importancia del servicio civil de carrera en la gestión administrativa del estado.

Moyado (2010), en su investigación denominada "*La Importancia de la Gestión del Conocimiento en el Servicio Civil de Carrera de la Cámara de Senadores para el Aprendizaje Organizacional*", realizada en el Instituto de Estudios Superiores de Administración Pública. El estudio planteó un modelo de gestión para la administración pública del Poder Legislativo en la Cámara de Senadores de México. Finalmente, los resultados indican que la capacitación-evaluación es un proceso a seguir para la incorporación del Servicio Civil de Carrera. El modelo de gestión se basa en un amplio marco conceptual, tocante al aprendizaje organizacional. Y mediante el análisis estadístico se evidenció que la hipótesis de trabajo se cumple parcialmente. (pp. 5-6).

Su estudio está relacionado dentro del marco del Servicio Civil, donde se precisa como los efectos de capacitación y evaluación se relaciona con el proceso

del servicio civil, modelo que conlleva una propuesta de gestión del conocimiento en la administración pública.

Moreta (2007), en su investigación denominada “*Dificultades y avances del Servicio Civil y Carrera Administrativa en la República Dominicana*”, cuyo objetivo fue el conocer las dificultades afrontadas por la Ley de Servicio Civil y la Carrera de Administración, así como su incidencia en el comportamiento organizacional de los servidores públicos, además de examinar las prerrogativas del Proyecto de Ley de Función Pública. Se indica que, con ello, el cuerpo administrativo del Estado se somete a la experiencia de perder en cada interacción; y, en segundo lugar, sin embargo, aún el mundo burocrático sobrevive en medio de una amenaza permanente a su estabilidad, reduciendo su potencial de trabajo. Definitivamente esta tensión genera inestabilidad e incertidumbre, debilitando los servicios públicos. El autor indicó que se reconocieron iniciativas que podrían contribuir a una transformación del trabajo gubernamental que, además de asegurar un mejor uso de los recursos públicos, logre, hacer más eficiente y universal la prestación de los servicios públicos. Entre los problemas de mayor relevancia, se encontraron un alto nivel de centralización de los recursos humanos, la proliferación de empleos no productivos, la pobre compensación, el escaso apoyo hacia los esfuerzos de capacitación, la baja motivación, un mal ambiente de trabajo, entre otras (pp. 220).

La investigación de Moreta, está enmarcada dentro del marco del Servicio Civil, tema de interés para la investigación realizada. Donde precisa que mediante la burocracia dominicana aún no se logra incrementar el nivel de eficiencia en el Estado, lo que contribuye a limitaciones en el Servicio civil de carrera.

Córdova (2012), en su tesis “*Consideraciones Generales sobre la Ley de Servicio Civil y sus Proyecciones en la Administración Pública*”, investigación para optar el grado de Dr. En Jurisprudencia y Ciencias Sociales, en la Universidad de El Salvador, en donde llegó a la conclusión que la promulgación de la ley de Servicio Civil es una conquista para los empleados de administración pública y municipal, comprendidos en sus disposiciones, puesto que tiende a dignificar la función pública, garantizando una mejor carrera administrativa; siendo natural y lógico que

su implantación genere discrepancias, como producto de la experiencia en esta materia (p.12).

La investigación de Córdova, está enfocada dentro del marco del Servicio Civil, tema de interés para la investigación realizada. Donde precisa que mediante la implementación del servicio civil se logra un avance dentro de la función pública del Estado, será ardua la labor presentando grandes inconvenientes, pero no imposible de lograrlo.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

Trefogli (2013), en su trabajo de investigación denominado *“Gestión Estratégica y Creación de valor en el Sector Público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012)”* de la Universidad Pontificia Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta Dirección indicó de acuerdo al alcance respecto al servicio civil, y visto el sector público en su conjunto desde una perspectiva ciudadana, debe considerarse que es un trabajo del Estado complementar el diagnóstico del conocimiento para incentivar mejoras en la gestión de las evaluaciones y capacitaciones. El estudio concluyó que los servidores públicos cumplen con funciones especializadas, cuya capacidad se desconoce representando cerca del 60% del servicio civil. Por ello, es importante realizar una coordinación que demuestre la igualdad de los fines, son la base que guían las actividades de evaluación y capacitación (pp.15-95).

La investigación de Trefogli, está enmarcada dentro de la tendencia del Servicio Civil, tema de interés para la investigación realizada. Asimismo, precisa la importancia de las acciones de evaluación y capacitación para la incorporación del Servicio civil.

Beltrán (2013), en su investigación denominada *“Problemática de la existencia de distintos Regímenes de Contratación de Personal en el Estado”* para optar el grado de Magíster en Derecho de la Empresa con Mención en Gestión Empresarial, concluye que el problema que existe con la Ley N° 29849, indicó el plazo que tomaría la reincorporación de colaboradores CAS en la planilla, solo se puntualizó que la eliminación sea progresiva y que se iniciaría en el año 2013 según

el Régimen del Servicio Civil. Otra debilidad fue que no se puntualizó nada respecto a nuevos trabajadores a ser contratados con el Régimen CAS o las nuevas normas de contratación que se establecerá con el Régimen de Servicio Civil (p.89).

La investigación de Beltrán, se encuentra dentro del marco del Servicio Civil, tema de interés para la investigación realizada. Asimismo, precisa la importancia de unificar un solo régimen para el Estado dentro de la normativa del servicio civil.

Palomino (2012), en su tesis: *“El Desempeño Docente y el Aprendizaje de los Estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres”*, concluyó que hay relación entre la responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones del desempeño docente, así como el aprendizaje de las competencias, que garantizó un excelente rendimiento académico en sus estudiantes (pp.124-125).

La investigación de Palomino, se encuentra dentro del marco de Evaluación del desempeño, tema de interés para la investigación realizada. Asimismo, puntualizó la relación de la responsabilidad en el cumplimiento de la evaluación del desempeño.

Bedoya (2003), en su investigación *“La Nueva Gestión de Personas y su Evaluación del Desempeño en Empresas Competitivas”* para optar el grado de Magister en Administración, Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, concluye que la evaluación de desempeño es una apreciación del desempeño, potencial del desarrollo del individuo y cultura del colaborador. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor que son cualidades de excelencia de algunas personas. La evaluación de desempeño es una dinámica, ya que el talento humano está siendo evaluado continuamente, siendo la evaluación una técnica de dirección determinante en la actividad administrativa (pp.123-124).

La investigación de Bedoya, aplica dentro del marco de Evaluación del desempeño, tema de interés para la investigación realizada. Asimismo, precisa la importancia de la evaluación del desempeño como instrumento de logro de los objetivos institucionales.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1 Bases Teóricas del Servicio Civil**

#### **Definiciones**

Según Cortázar (2014) el Servicio Civil se define como:

La forma en que se dirigen las normas de planificación y reclutamiento de los recursos humanos, para alcanzar el desarrollo técnico o profesional, además los incentivos están orientados hacia el logro profesional. También se define como un factor fundamental para captar, atraer, retener y motivar a personal idóneo en la realización de las tareas propuestas en la organización. Se concibe como un conjunto de implementaciones institucionales para integrar y gestionar el empleo público en las personas que lo conforman, cuya finalidad es mantener al servidor público capacitado para afrontar nuevos retos en la administración pública y por ende a la acreditación de derechos acordes al nivel de profesionalización en el puesto alcanzado dentro de la organización (p.22).

Según Ley 30057 (2014), indicó que es “una agrupación de colaboradores al servicio del país, acreditados como empleados civiles. También son medidas implantadas por las institucionales, que articulan y gestionan al personal al servicio del Estado” (p.544).

Walter del Cid (2015), indicó que el “Servicio Civil es un conjunto de funciones en procura de una atención adecuada y eficiente a la población, es decir ligado al sector público; como un grupo de colaboradores al servicio de la nación” (p.1).

## **Dimensiones del Servicio Civil**

### **Reclutamiento**

Según Chiavenato (2009), indicó:

Reclutamiento es el conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece el mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar (Chiavenato, 2009, pp. 205-206).

### **Selección**

Según Chiavenato (2009), indicó:

Que es la elección del personal, conceptualizado como un proceso para captar solo a las personas que cumplan con los requisitos para los puestos deseados; permitiendo así ingresar a la organización, esto quiere decir la selección se basa en personal que cumpla con el perfil solicitado. Asimismo, afirma que cuando el proceso de selección termina, el resultado sirve como un diagnóstico a futuro de las variables a analizar y a la vez como una proyección a largo plazo (p.137).

Según Montes y González (2010), indicaron que:

Selección es elegir a los individuos ideales para el puesto, demostrando eficiencia en su centro de labores. Se aplican diversos tipos de pruebas, en primer lugar, las pruebas profesionales o especializadas para el puesto de trabajo, en segundo lugar son las pruebas psicotécnicas las cuales permiten evaluar aptitudes básicas y genéricas y en tercer lugar, las pruebas psicológicas que permiten conocer la personalidad del postulante y por último tenemos la entrevista personal la que permite evaluar su competencia (p.50).

## Fundamento teórico

Servir (2012), manifestó:

La Ley y su reglamento están orientados desarrollar una adecuada gestión administrativa en los empleados públicos donde prime el profesionalismo brindando servicios competentes a la sociedad. Sin embargo, en el Perú fueron varias las entidades que se encargaron de gestionar a los colaboradores públicos a nivel central y del marco legal relativo a la gestión con los servidores públicos. Es así como durante todos estos años el Estado ha tomado diversas iniciativas para estructurar el servicio civil peruano, a partir de 1990 se dieron todos los cambios de reforma en esta materia.

Con la creación de la Intendencia General de Hacienda, anexada al Ministerio de Hacienda, es la que asume la gestión de la gestión pública y la creación del Sistema de Escalafón y Pensiones. Luego, la Intendencia General de Hacienda fue denominada Dirección General del Servicio Civil y Pensiones trasladada al Ministerio de Justicia y Culto (hoy Ministerio de Justicia). Por primera vez en 1950, la Ley del Estatuto y escalafón del servicio civil y su reglamento precisaron y normaron, la carrera administrativa en el Perú.

También, las labores estaban encargadas de regular los deberes y derechos de los colaboradores públicos, ingresando bajo concurso a través de un prueba oral y escrita, clasificando al personal en tres grupos (oficiales, auxiliares y ayudantes) y la clasificación de los colaboradores públicos según su tipo de dependencia contractual (empleados de carrera, a contrata, adscritos y de servicio). Sin embargo, estas normas no abarcaron las retribuciones ni los incentivos (p.2).

Servir (2012) también señaló:

Es la entidad encargada de velar la observancia de los derechos y obligaciones de los trabajadores y pensionistas, así como en la resolución de conflictos. Posteriormente, se creó el Consejo Nacional

del Servicio Civil, encargado de proteger por el íntegro acatamiento de las normas, proponiendo al Poder Ejecutivo recibir reclamos de los servidores y remediar las resoluciones relacionadas. En ese sentido en el año 1958, se creó el Instituto Peruano de Administración Pública, cuyo objetivo fue capacitar a los servidores públicos, cambiando de denominación 7 años después. También, En 1989, asume el Instituto Nacional de Administración Pública, promulgando disposiciones para la tarea del personal y a la gestión institucional. Sin embargo, los asuntos remuneratorios del personal del Estado seguían siendo determinados por el Ministerio de Economía y Finanzas. En 1969 y 1973, se especificaron criterios de igualdad para fijar las remuneraciones, mediante nombramientos del personal, sin que exista período de prueba. En esos años también existió, el principio de protección a los colaboradores estatales el cual consistió en ingresar a la carrera administrativa a aquellos empleados que cuentan con tres años de servicio permanentes. En este argumento se establecieron escalas remunerativas para el régimen laboral, donde el salario se compuso por el haber básico, bonificaciones y beneficios. Es así como a partir de 1990, la Ley de disposición y jerarquía del servicio civil, su estatuto y la Ley de bases de la carrera administrativa y retribuciones del sector público fueron concluyentes para dar establecer un punto de partida dentro del servicio civil peruano (p.4).

Servir (2012), por otro lado afirmó que:

Hubo varias iniciativas enfocadas al ordenamiento apropiado del servicio civil peruano. Sin embargo, el punto de partida fue a partir de 1990, mediante cuatro tentativas de reforma:

En la primera tentativa, predominó la carrera administrativa, luego se crearon otras formas de contratación; en una segunda tentativa, se definió un proceso de modernización, además de la incorporación de una nueva carrera administrativa; y en una tercera tentativa, se

estableció la institucionalidad pública y las reglas de conducta e rectitud pública y por último la actual evolución del servicio civil se creó la Autoridad Nacional del Servicio Civil. Es importante indicar, que posteriormente, el Perú percibió una cadena de reformas y que en el día a día busca mejorar y adecuarlo de acuerdo a la situación del entorno del estado y de los colaboradores que se encuentran formando parte de la gestión administrativa del Estado (p.8).

Tabla 1

*Intentos de La Reforma del Servicio Civil*

Intentos De La Reforma Del Servicio Civil			
1990-1992	1995-1997	2000-2006	2008 actual
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cierre de carrera administrativa</b></li> <li>▪ <b>Expansión de nuevas modalidades de contratación</b></li> <li>▪ <b>Nuevas formas de ingreso a la administración pública</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Modernización del estado</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Institucionalidad pública</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Reforma del servicio civil</b></li> <li>▪ <b>Creación de Autoridad Nacional del Servicio Civil</b></li> </ul>

*Nota: Servir - GPGRH*

## Los regímenes laborales en el Perú

Servir (2012), manifestó que:

Hoy en día existen 15 regímenes en el Estado, clasificados en generales y especiales, lo que trae como consecuencia el desorden en las entidades públicas. Es por ello que apoyados en los compromisos y estipendios de los colaboradores públicos es necesario implementar el Servicio Civil integrándolo en un solo régimen (p.10).

Tabla 2

### *Regímenes laborales en el servicio civil*

Servicio Civil		
***Generales	Carreras Especiales	Otros
*Carrera Administrativa (D.L. 276-1985)	*Profesorado y Magisterial (Ley 24029-1994 y Ley 29062-2007)	*Sin carrera con vínculo laboral
	*Docentes universitarias (Ley 23733-1983)	*Gerentes públicos (D.L. 1024-2008)
	*Profesionales de la salud (Ley 23536 – 1982)	*Sin carrea con vínculo civil
*Sin carrera con vínculo laboral	*Asistenciales de la salud (Ley 28561-2005)	*Convenios de administración con PNUD
*Régimen de la actividad privada (D.L.728-1991)	*Magistrados. (Ley 29277 – 2008)	
	*Fiscales (D.L. 052-1981 y modificado 2010)	*Fondo de Apoyo Gerencial (D.L. 25650-1992)
*Contratación Administrativa de Servicios-CAS (D.L. 1057-20085; modificatorias 2011)	-Diplomáticos. (Ley 28091 – 2003 y modificada 2005)	
	*Servidores penitenciarios Por implementar (Ley 29709 – 2011)	
	*Militares y policías (Ley 28359-2004 ; Ley 27238–1999)	

*Nota:* SERVIR – GPGRH

## **Características del Servicio Civil Peruano**

Servir (2014), manifestó:

Se requiere de personal idóneo, según sus destrezas, conocimientos, competencias y capacidades. Por tanto, en los procesos de selección prima el mérito como requisito fundamental tanto para la progresión en el ámbito profesional y la evaluación del desempeño, además de la preparación, el rendimiento y la estabilidad en el servicio civil. El cual está orientado a desarrollar prácticas de calidad y mejorar continuamente los procesos de las entidades (p.14).

## **Evolución del servicio civil desde el 2004 al 2015**

Servir (2016), afirmó:

La evolución del servicio civil data desde los años 2004 al 2015, su índice de desarrollo se elevó en 27 puntos según el BID, superando al promedio latinoamericano de 40 puntos, cuando se creó la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado. En vista de ello, la reforma del servicio civil se fundamenta en la meritocracia que viene siendo implementada a partir de la conformidad de la Ley 30057, Ley del Servicio Civil (p.7).

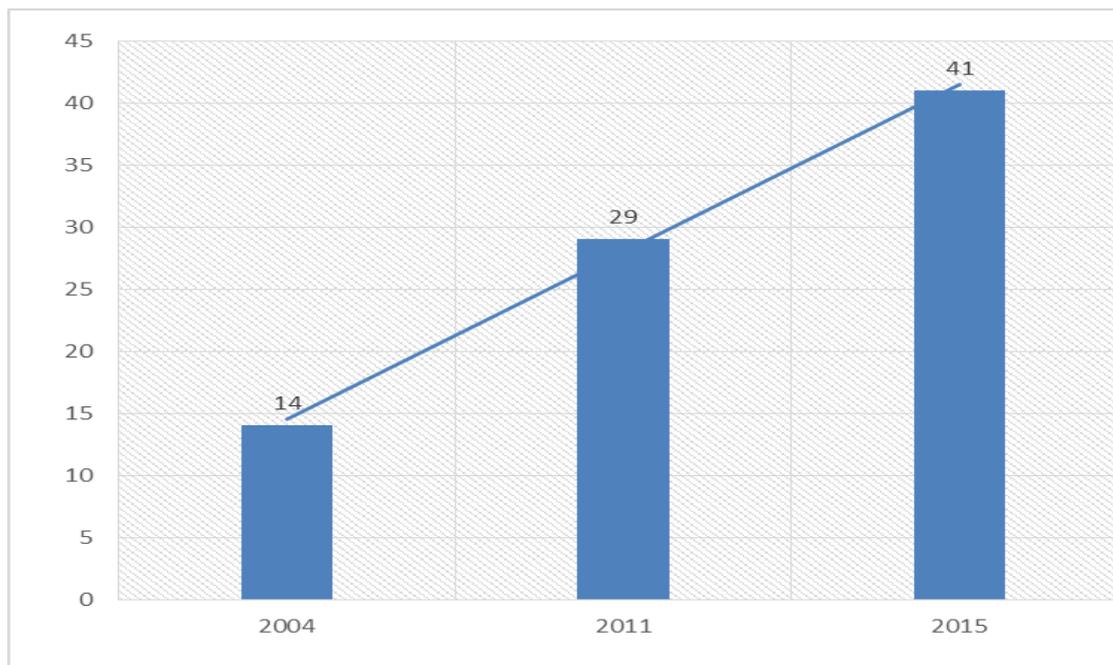


Figura 1. Índice desarrollo servicio civil 2004-2015

Nota: BID - SERVIR

### Posición del Perú dentro del Índice de desarrollo del servicio civil 2011-2013

Cortázar (2014), afirma dentro del Índice de desarrollo servicio civil 2011-2013 de 16 países cubiertos en 2011 al 2013, se aprecia que el Perú se encuentra en la posición 29 encontrándose en el nivel de bajo desarrollo.

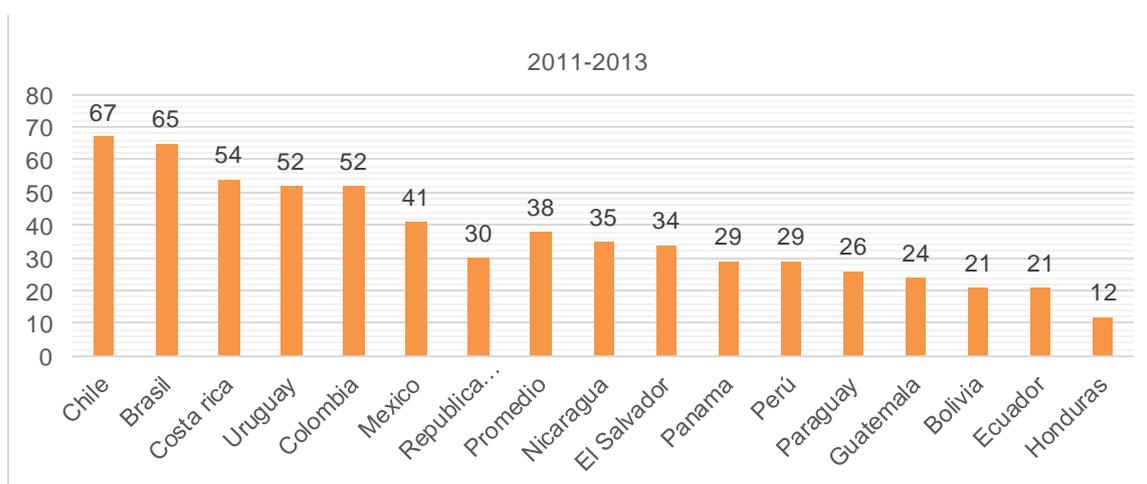


Figura 2. Índice de desarrollo Servicio civil 2011-2013

Nota: Iacoviello (2010) sobre la base BID (2006)

De acuerdo al índice de desarrollo, los países se encuentran en 03 niveles de desarrollo del servicio civil, nivel 1 de bajo desarrollo (entre 0 - 39 puntos) nivel 2 de medio desarrollo (entre 40 - 59 puntos) y nivel alto desarrollo de (60 a 100 puntos).

De acuerdo a la figura 3, los mejores servicios civiles se dan entre los años 2011 al 2013, los que vinieron de una línea débil. Los 16 países alcanzaron avances muy significativos en el corto plazo fruto de introducciones normativas, procedimientos e herramientas básicas, de las que hasta entonces faltaban. Solo 11 países mostraron un considerable desarrollo de sus servicios civiles en el año 2004, cuatro se conservaron en el mismo puntaje, mientras un solo país retrocedió (p.20-22).

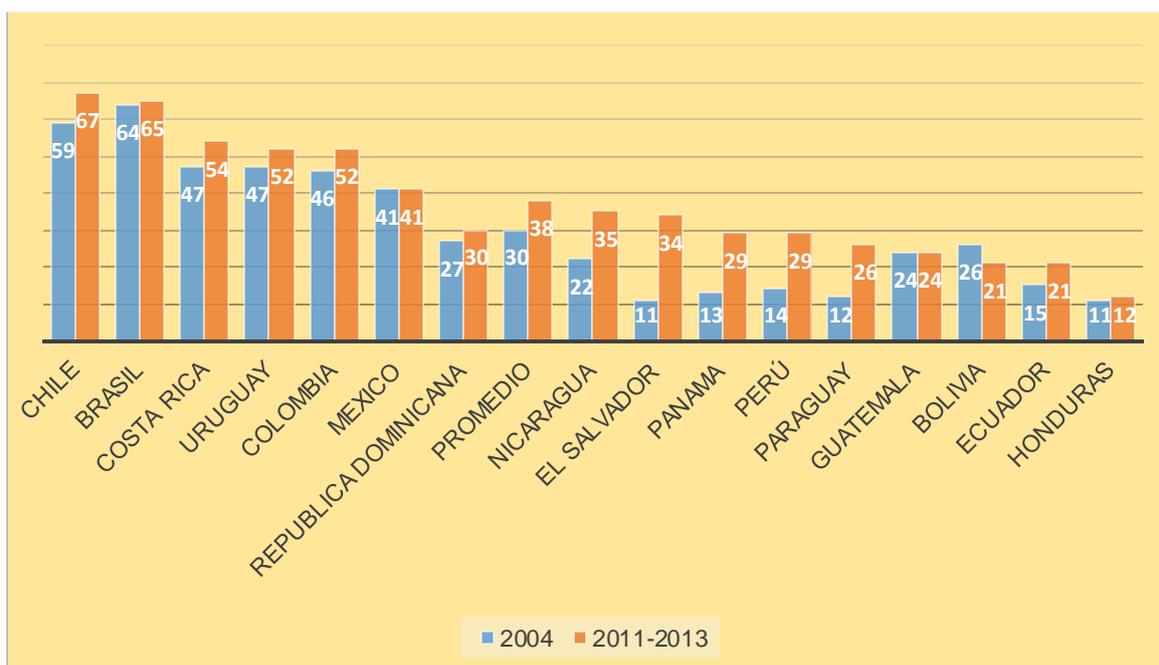


Figura 3. Índice de desarrollo servicio civil, 2004,2011al 2013 en16 países

Nota: Iacoviello (2010), 2004 BID (2006) hallazgos 2011-13

Tabla 3

*Características del Servicio Civil Peruano*

Pilares del Servicio Civil	Reforma integral	Reforma Gradual e irreversible	Reforma voluntaria Solo accederán los colaboradores que así lo deseen (previo concurso)	Estructura del servicio Civil	Variación de concepción en la organización de la Carrera	Capacitación: Que mejore el desempeño del servidor civil para mejorar, a su vez, el servicio al ciudadano. Responde a criterios claros:
Mérito	Progreso de la gestión de las personas	Todas las entidades pasaran en un plazo máximo de 6 años.	Trabajadores 276 y 728 concursaran de foma voluntaria, sino seguirán en su régimen. Trabajadores CAS	Nuevo Servicio Civil  *Funcionarios públicos  *Directivos Públicos  *Servidores de carrera  *Servidores de actividades complementarias	Del "nivel de instrucción" del Servidor (profesional, técnico, auxiliar - en régimen 276)  A "familias de puestos" Grupo de Puestos con funciones y características similares (necesidades del Estado).	Transparencia: las entidades tendrán que evidenciar en qué, cómo, y cuánto gastan en capacitación.  Pertinencia: que la capacitación se imparta según exigencias del puesto y al mérito; y alineada a cumplimiento de logros institucionales.
Igualdad de oportunidades						
Servicio de acuerdo a metas.	Mejora en los procesos internos					

*Nota:* Base Reforma Servicio Civil Ley 30057

## Funciones que desempeñan los servidores públicos

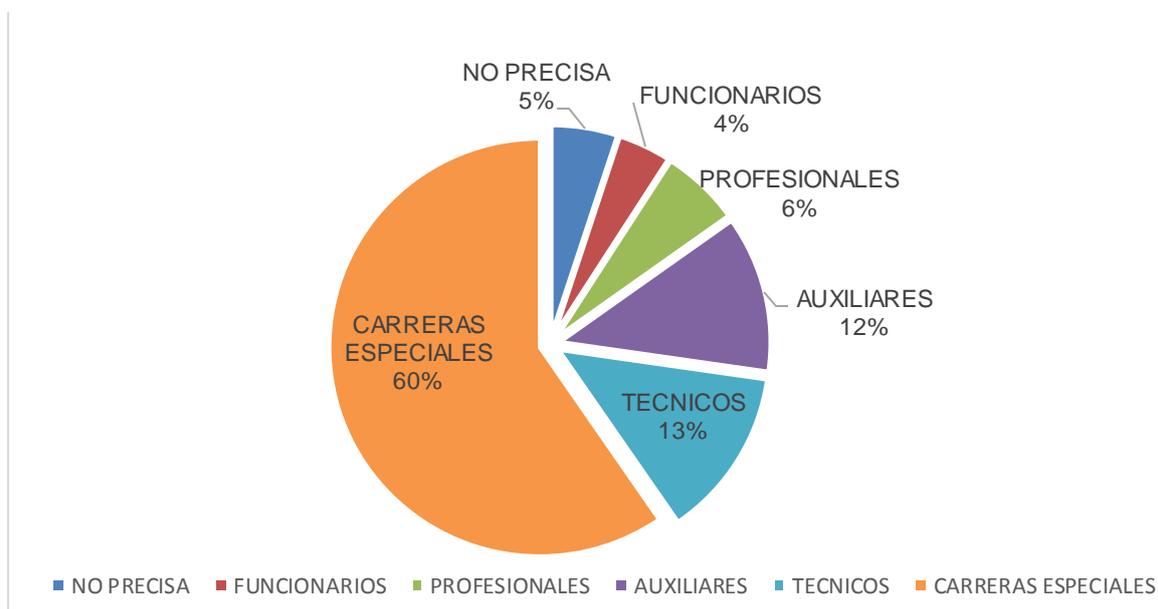
Funcionarios y Directivos: Conducción y dirección como alcaldes y jefes de entidades, decanos de universidades y directivos públicos.

Profesionales: Desarrollo de políticas públicas y ejecución de servicios públicos como abogados, contadores, ingenieros, y otros. Tienen estudios superiores.

Técnicos: Apoyo administrativo. Pueden ser asistentes administrativos, secretarías, bibliotecarios, almaceneros y otros. Tienen carreras técnicas.

Auxiliares: Complementan actividades como el mantenimiento de carreteras, limpieza, seguridad, entre otros.

Carreras Especiales: Funciones específicas de los sectores de educación, de salud, de defensa, del interior, y otras.



*Figura 4.* Funciones que desempeñan los servidores públicos

*Nota:* MEF, MGRH 2011 INEI.

## **1.2.2 Bases Teóricas de Evaluación del Desempeño**

### **Definiciones**

Según Chiavenato (2009), señaló:

La evaluación de desempeño es una evaluación y valoración del modo en que una persona se desenvuelve en un puesto, comprendiendo también el desarrollo que puede realizar en un futuro. La evaluación juzga el valor de las cualidades y carencias de una persona (p.202).

Asimismo, Chiavenato (2007), indicó “Que la valoración del desempeño es un instrumento utilizado en las instituciones para evaluar a los colaboradores y así hacer un seguimiento a su desempeño” (p.244).

### **Dimensiones de Evaluación del Desempeño**

#### **Responsabilidad Laboral**

Según Zamudio (2007), afirmó:

Proviene del verbo latino responderé, que representa la respuesta a algo, responde a las acciones, y a un compromiso adquirido. La responsabilidad en un trabajo es la imagen de perfección de un individuo ante la organización, pues ésta incluye su capacidad para el logro metas, la administración del tiempo, entre otros (p.1).

Según Acosta (2016), definió a la responsabilidad laboral como: “una promesa económica hacia los colaboradores, como consecuencia de sus actividades laborales realizadas. Normalmente, el empleador cumple con sus responsabilidades por medio de un administrador” (p.1).

Social Etic (2012), afirmaron que:

Son responsabilidades asumidas por el trabajador, garantizando un progreso económico al empleado. Por tanto, a mayor nivel de responsabilidad, mejor será la posición del empleado. Es por ello que

se debe tener en cuenta que los empleados cumplen siempre labores importantes, por lo que se les debe considerar como agentes de alta importancia (p.1).

### **Inteligencia emocional**

Goleman (2012), afirmó que:

Es apoderarse de las emociones, a través de una toma de conciencia para entender los sentimientos propios y de los demás, de modo que seamos capaces de enfrentar apremios y fracasos, sin afectar el rendimiento. Esto garantiza mantener y mejorar la capacidad de trabajo, con lo cual conviviremos en un ambiente armonioso y de paz (p.209).

Según Chamorro (2013), la inteligencia emocional es:

La actitud positiva, que aseguran las relaciones de éxito, en beneficio de todos los participantes. En el entorno profesional, el tiempo que brindamos en cada jornada profesional a interrelacionarnos con los miembros de la organización lo cual tiene un valor muy importante. La convivencia armoniosa puede trasladarnos a pactar intereses, resolver conflictos, y optimizar el espíritu de equipo (p.1).

### **Desarrollo Personal**

Según Chiavenato (2003), afirmó que: “El desarrollo personal se conceptualiza como las experiencias de aprendizaje logradas tras el desenvolvimiento en un puesto de trabajo, lo que se traduce en ofrecer mejoras para el desempeño y el crecimiento humano” (p. 335).

## **Fundamento teórico**

Según Cuesta (2010) indicó que: “La evaluación del desempeño es la clave de la Gestión de Personal, comprende un proceso de valoración del rendimiento o desempeño de los colaboradores en una organización” (p.341).

Campos y González (2010), señalaron que:

Los objetivos principales y generales de la evaluación del desempeño son los que sirven para medir, controlar y mejorar de forma integral las actuaciones de los colaboradores, con respecto a sus puestos de trabajo y, con ello, cabe indicar que la evaluación del desempeño permite alcanzar los resultados cuantitativos y cualitativos de las organizaciones (p.1).

Según Morales (2009), afirmó que: “El desarrollo individual juega un papel importante en la valoración del desempeño mediante el proceso perenne y periódico de evaluación respecto al desempeño de la competencia, la idoneidad y resultados de trabajo” (p.1).

## **Importancia de la Evaluación del Desempeño**

Según Ramírez (2006), indicó que “el mundo actual se identifica por cambios en la dirección de los procesos de calidad, ello marca la gestión empresarial, los métodos e indicadores de medición” (p.4).

## **Beneficios de la Evaluación del Desempeño**

Chiavenato (2009 pp.248-249), afirmó que:

Se originan en el corto, mediano y largo plazo siempre y cuando un programa de evaluación se desenvuelva de acuerdo a una buena planificación.

**Para el gerente**

Evalúa el trabajo y la actuación del empleado, en base a factores de evaluación, neutralizando toda la subjetividad, y aplicando estándares de desempeño. Es necesario, que los subordinados entiendan que la evaluación del desempeño tiene como finalidad es medir su desempeño.

**Para la persona**

Permite encontrar modos para optimizar su desempeño, por medio de programas de capacitación, desarrollo y otros, así como por cuenta propia. Por ello, es importante realizar una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personal.

**Para la organización**

Evaluar la capacidad humana en diversos tiempos mejorando la contribución técnica y especializada en la organización.

Identifica a los empleados que requieren de rotación y/o capacitación, seleccionando a los aptos para promoción.

Fortalecer la política de Recursos Humanos mediante oportunidades de promoción, mediante el estímulo al rendimiento y la mejora de las relaciones humanas.

**Fases de la Evaluación del Desempeño**

Ivancevich (2005), definió las fases en la función que cumplen:

**Identificación:** consiste en establecer cuáles son las áreas de trabajo a evaluar, así como los estándares de rendimiento o desempeño, por lo que es conveniente que el evaluador y trabajador estén de acuerdo en lo que se espera que este realice.

**Medición:** mide el desempeño laboral, teniendo en cuenta los criterios definidos para la medición del rendimiento, aplicando igualdad de criterios, a fin de asegurar valoraciones comparables y objetivas.

**Gestión:** orienta la evaluación hacia el futuro. Orienta a los colaboradores a desplegar su máximo potencial laboral, alcanzando mayores niveles de rendimiento con el transcurrir del tiempo (p.345).

## Responsabilidades en la Evaluación del Desempeño

Aguirre (2000), mencionó que:

En toda evaluación de desempeño debe haber un responsable; el cual debe mantener relación y constante contacto con el colaborador y a la vez posea la capacidad y destreza de pronunciar un juicio a los trabajadores con la finalidad de involucrar a los demás departamentos identificando así al responsable de la evaluación del desempeño para el acatamiento de los objetivos dentro de la entidad (p.112).

Chiavenato (2009 pp.244-246), indicó:

El gerente de línea asume el compromiso del desempeño de sus subordinados y de su valoración, en ellas el propio gerente o el supervisor evalúan el trabajo del personal, con asesoría del área encargada, la cual establece las formas y criterios para tal evaluación. En tiempos actuales, esta forma de trabajar ha proporcionado mayor autonomía y flexibilidad para que cada gerente sea, en realidad, el director de su personal.

La propia persona: El sujeto es responsable de su desempeño y evaluación. Esta autoevaluación consiste en que cada trabajador evalúe el cumplimiento propio de su puesto, su eficiencia y su eficacia, de acuerdo a expresos indicadores que le proporcionan el gerente o la organización.

Individuo y el gerente; se basa en la concepción pretérita de la administración, la cual se mide por objetivos, alcanzado una nueva presentación.

El módulo de trabajo, asume el compromiso de valorar la capacidad de sus participantes en función a objetivos y metas tomando medidas necesarias para su desarrollo y beneficio.

El área de recursos humanos asume a su cargo la obligación de evaluar el trabajo de todos los segmentos de la organización.

La comisión evaluadora está designada por algunas organizaciones siendo responsables de la evaluación de desempeño, la cual está

conformada por personal que pertenece a diversas oficinas o dependencias de la organización.

Evaluación de 360° es la evaluación aplicada a cada persona, esta evaluación abarca todos los parámetros en el ámbito profesional e incluye varios modelos de evaluación dentro de la organización, así como de otras fuentes externas.

### 1.2.3 Definición de términos básicos

**Actitud:** Es la predisposición de las personas a realizar un conjunto de tareas o acciones que se forjan por la motivación (USMP, 2016, p.18).

**Actitud al Cambio:** Modificar su conducta en diferentes contextos a fin de cumplir los objetivos. Adaptándose de forma rápida y adecuada a los cambios. Constituyéndose en agente de mejora en la organización (Ayala, 2013, p.78).

**Actitud laboral:** Es la predisposición relacionada con el trabajo establecida por un conjunto de componentes innatos, de carácter internos o externos al trabajador (Barriga, 2016, p.95).

**Conocimientos:** Los conocimientos constituyen la base teórica o empírica, que es aprendida mediante procesos de enseñanza que versan cómo se desarrolla una o más acciones (USMP, 2016, p.18).

**Eficiencia:** Capacidad para conseguir un efecto determinado con el menor uso de recursos y en un menor tiempo establecido (RAE, 2017, p.1).

**Formación Laboral:** Cuyo objeto es capacitar a los colaboradores públicos en cursos, talleres, diplomados u otros que no conduzcan a grado académico y que permitan en el breve plazo, optimizar la calidad de su trabajo y de los servicios que suministran a la sociedad (Ley 30057, p.498587).

**Habilidad:** Es la capacidad adquirida para ejecutar tareas o acciones en forma esperada o planificada, como consecuencia de las múltiples repeticiones de la tarea, las cuales han sido pre aprendidas (USMP, 2016, p.18).

**Meritocracia:** Sistema de gobierno en que los puestos de responsabilidad se adjudican en función de los méritos personales (RAE, 2017, p.1).

**Proceso de selección:** Mecanismo cuya finalidad es elegir a las personas más aptas para el puesto sobre la base del mérito, competencia y transparencia, avalando la igualdad en el acceso a la función pública (Ley 30057, p.498587).

**Servidor civil de carrera:** Se refiere a las funciones que realiza el servidor civil directamente vinculado al cumplimiento de las funciones sustantivas y de administración interna de la entidad (Ley 30057,2013, p.498596).

**Servidor civil de confianza:** Es el servidor civil de confianza por parte de la persona que lo eligió (Ley 30057, 2013, p.498596).

**Servidor de actividades complementarias:** Es el servidor civil, que realiza funciones secundariamente vinculadas al desempeño de funciones sustantivas y de administración interna de la entidad. (Ley 30057, 2013, p.498596).

**Responsabilidad:** Es la percepción de la organización acerca de su independencia en la toma de decisiones concernientes a su compromiso laboral (Barriga, 2016, p.96).

### 1.3. Justificación

#### Justificación teórica

La investigación pretende dar a conocer las normativas y políticas de la evolución del servicio civil, como un manejo de recursos humanos, sin embargo, ha llevado como resultado un servicio civil desestructurado y perturbado fruto del desorden normativo en materia de tarea de recursos humanos en el Estado. En vista de ello,

esta investigación aporta teoría científica considerando que el estudio responde a un tema de actualidad y de interés nacional.

### **Justificación práctica**

A través de esta investigación nos permitirá conocer, los distintos regímenes laborales que existen en el sector público, los cuales generan un desfase en el régimen de contratación del servidor público. Se conocerá las nuevas implementaciones para mejorar el desempeño y los servicios dentro de la administración pública. Y un tema muy importante nivelar las remuneraciones de los colaboradores de acuerdo a su nivel de competencia.

### **Justificación epistemológica**

Con la nueva reforma Civil se busca estandarizar el régimen laboral en el sector público, de tal forma de alcanzar niveles óptimos de eficacia, eficiencia y calidad en los servicios. A la vez se trata de garantizar el nivel profesional y los valores éticos de los empleados públicos. Con aptitud liberal y el respeto a los elementos de igualdad, mérito y capacidad en las incomparables reclamaciones de la carrera pública.

### **Justificación legal**

La investigación está dentro del marco de la ley de servir 30057.promulgada el 03 de julio 2013, RPE N° 034-2017-SERVIR/PE, donde precisa el "Lineamiento para el tránsito de una entidad pública al régimen del Servicio Civil, Ley 30057, el Consejo Directivo de SERVIR con órganos procedentes de diferentes entidades (sociedad civil, MEF y PCM) pretende asegurar la reciprocidad y difundir concursos entre los sectores estratégicos para la ejecución de la evolución del servicio civil.

## **1.4. Problema**

### **Realidad Problemática**

#### **Internacional**

Cortázar y Lafuente y Sanjinés (2014), manifiestan:

Los retos que posee América Latina en cuanto a la mejora del servicio civil, se desarrollan con cierta confianza dentro de una modernización en el futuro, lo que representaría un avance positivo para su progreso económico y democrático de los países de la región.

Se ha podido evidenciar que en los últimos 10 años el servicio civil no ha logrado un impacto muy acelerado en América Latina, debido a sistemas tradicionales, como la burocracia y a instrumentos normativos, sin embargo, en los países desarrollados se ha implementado el mantenimiento de políticas y conocimientos específicas de tarea de recursos humanos para una cantidad gradual de instituciones. Sin embargo, el problema aún persiste presentando debilidades en el desarrollo del servicio civil (p.3).

BID (2006), En primer lugar, advierte que:

Hubo un incremento acelerado en la profesionalización del servicio civil en gran parte de los países de América Latina. En segundo lugar, los avances con mayor incremento de acuerdo al análisis del servicio civil en América Latina se obtuvieron en aquellos regímenes que partieron de un perfil de base reducida. En tercer lugar, los adelantos se obtuvieron en base a la ejecución de nuevos efectos normativos y técnicos antes inexistentes. En cuarto lugar, el avance fue el fruto de la puesta en marcha y sostenimiento de políticas y prácticas específicas de gestión de talento humano para una cantidad creciente de entidades. De acuerdo a la investigación el avance del servicio civil en América Latina no ha presentado cambios muy significativos, sin embargo, haciendo una comparación se puede estimar que varios países de América Latina han introducido el servicio civil, con distintos niveles de éxito (p.4).

## Nacional

Servir (2015), en nuestro país indicó que:

Se han desarrollado distintas reformas en los últimos 25 años con efectos parciales permaneciendo aun en la ineficiencia en la administración pública. Otro punto importante fue que en las normas no incluyeron aspectos, remuneratorios e incentivos (p.15).

BID (2014), indicó en:

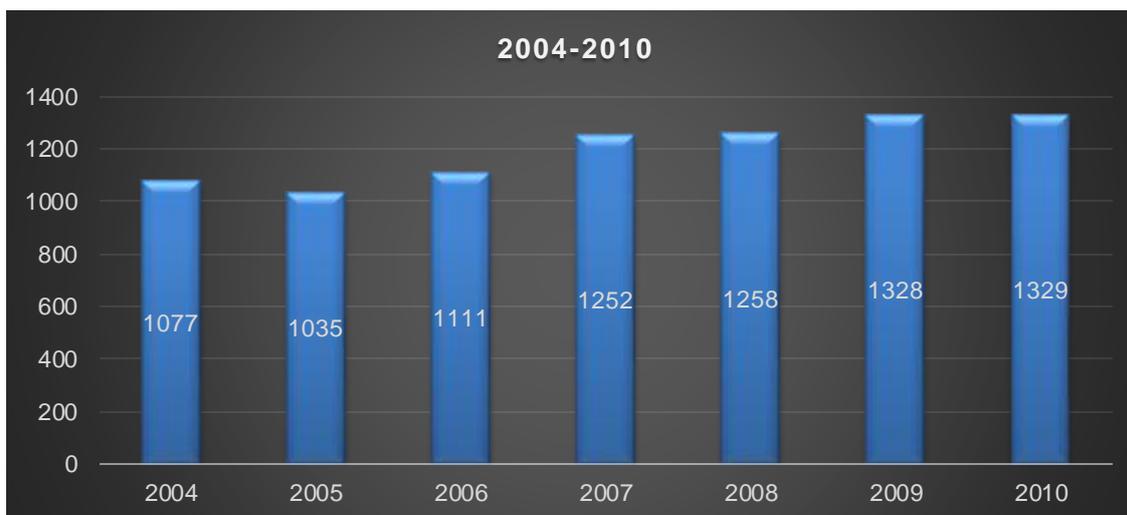
En el año 2003, los índices de avance de Perú en la materia del servicio civil eran deficientes, entró en vigencia la Ley Marco del Empleo Público, la misma que no refirió con normativa, razón por la que se obstaculizó su implementación (p.3).

Servir (2013), indicó que:

En el Perú, a través de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, se encuentra gestionando en el alineamiento de la gestión del talento humano con los mejores estándares internacionales, con la finalidad de aumentar la legalidad de la institucionalidad pública y proveer bienes y servicios de calidad a los pobladores. Teniendo en cuenta las reformas de sistemas de servicio civil en los países miembros de la OCDE y en atención a sus estándares, resulta crucial la coyuntura de un modelo de función directiva profesional en el marco de la reforma del Servicio Civil Peruano. El desarrollo del grupo de Directivos Públicos, entonces, se vuelve una carencia prioritaria para la obtención de resultados valiosos para los pobladores en el marco de la evolución del Servicio Civil (p.14).

Encuesta Nacional de Hogares (2011), indicó que:

Trabajan 1.4 millones de servidores públicos, según la última Encuesta Nacional de Hogares del 2011. No se toma en cuenta en esta cantidad a los pensionistas. Cabe recalcar que cada año integran otros cuarenta mil servidores al Estado. Encuesta Nacional de Hogares 2004-2010.



*Figura 5. Evolución de servidores 2004-2010*

*Nota: INEI-ENAH0 2004 - 2010 - SERVIR – GPGRH*

La carencia de recursos humanos con competencias necesarias es el problema central del segmento directivo, motivo por el cual en el presente trabajo se busca identificar la relación que existe entre el servicio civil y la evaluación de desempeño (p.21).

### **Local**

Servicio Civil (2012), indicó que:

Hasta el año 2008, no existía un ente rector del servicio civil. La falta de una trayectoria coherente, ha dado lugar a intentos fallidos de evoluciones del servicio. Ello produjo un sistema complejo distorsionante de los subsistemas de trabajo del empleo, del beneficio y de la prestación (p.12).

Servir (2011), en el 2010, indicó que:

El servicio civil fue creado como capacidad de cumplimiento para las instituciones del gobierno nacional, instaurando siete funciones 1) Planificación, formulación e implementación de políticas, 2) Establecimiento de una política remunerativa, 3) Establecimiento de sistemas de información requeridos para la rectoría del sistema

(registro de servidores públicos), 4) Fortalecimiento de las oficinas de recursos humanos, 5) Desarrollo y gestión de políticas de formación y evaluación de sus resultados, 6) Normar y gestionar el cuerpo de gerentes públicos; 7) Dictar normas técnicas y supervisar los procesos de selección de recursos humanos que realicen las entidades públicas. Se asume el liderazgo en la política pública de tarea de recursos humanos en el Estado. Una directriz es vigilar porque el ingreso al servicio civil se realice por técnicas de selección transparentes. En este esquema, uno de los pilares es la capacitación del personal público, mediante evaluaciones de desempeño, fundamentales para medir su grado de eficiencia y productividad. Podemos apreciar que la Reforma del Servicio Civil está orientada a la implementación de capacitación del personal y por ende a las evaluaciones de desempeño para el logro de eficiencia en las entidades públicas (p.89).

## **Institucional**

Midis (2016), afirmó que:

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65, se creó el 19 de octubre del 2011 mediante Decreto Supremo N° 081 – 2011-PCM, con la finalidad de conceder protección a los adultos a partir de los 65 años de edad que carezcan de condiciones básicas para su subsistencia.

Los adultos mayores extremos pobres eran marginales para la sociedad, e invisibles para el Estado. Pensión 65 nace como una respuesta para brindar protección a un sector especialmente vulnerable de la población, con una subvención económica de 250 soles bimensuales, contribuyendo darles la seguridad de atender sus necesidades básicas.

Pensión 65 se halla en la tercera etapa del tránsito e implementación de la Ley del Servicio Civil. Se estima que, en el primer semestre del

2017, Pensión 65 pueda tener a sus trabajadores, previo concurso, laborando bajo el nuevo régimen laboral del Estado. Son 255 entidades que se encuentran en proceso de tránsito hacia la reforma, proceso que les exige mirarse, reorganizarse y mejorar (pp.1-2).

Midis (2016), dijo que:

La implementación de la Ley del Servicio Civil accede la revisión de procesos internos del Estado, identifica dentro de una institución la utilidad de cada cargo y su costo respectivo, así como los perfiles de evaluación. Esta ley se enfatiza a beneficiarse una sola carrera pública en el Estado, ya que seis de cada diez servidores (sin contar las carreras especiales) no poseen carrera. Asimismo, la Ley del Servicio Civil admitirá que los trabajadores CAS y todos aquellos que ingresen al nuevo régimen tengan estabilidad laboral (p.1).

### **Formulación del problema**

El Servicio civil abarca a todos los individuos que trabajan para el Estado. El vocablo servicio civil hace perseverancia en el entorno de servicio hacia los trabajadores, de la tarea que realizan quienes laboran en el Estado.

El problema surge por falta de políticas de gestión y falta de recursos humanos coherentes.

Es así como el sector público contrata bajo diferentes modalidades, las cuales no asegura ni promueve un buen desempeño en el empleado público.

Con esta tendencia solo se logra mantener a trabajadores de bajo desempeño, y no le reconoce ningún derecho al empleado público.

Ante esta problemática la investigación busca desarrollar la relación existente entre el servicio civil y la evaluación del desempeño. Midiendo así el desempeño del empleado público, buscando lograr una dirección pública profesional que brinde calidad y eficiencia al servicio del Estado.

### **Problema General**

¿Qué relación existe entre el Servicio Civil y la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017?

### **Problema Específico 1**

¿Qué relación existe entre el Servicio Civil y la dimensión Responsabilidad Laboral de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017?

### **Problema Específico 2**

¿Qué relación existe entre el Servicio Civil y la dimensión Inteligencia Emocional de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017?

### **Problema Específico 3**

¿Qué relación existe entre el Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017?

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe relación entre el Servicio Civil y la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.

### **Hipótesis Específica 1**

Existe relación entre el Servicio Civil y la dimensión Responsabilidad Laboral de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017

### **Hipótesis Específica 2**

Existe relación entre el Servicio Civil y la dimensión Inteligencia Emocional de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

### **Hipótesis Específica 3**

Existe relación entre el Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el Servicio Civil y la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65- Lima, 2017.

### **Objetivo Específico 1**

Determinar la relación que existe entre el Servicio Civil y la dimensión Responsabilidad Laboral de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.

### **Objetivo Específico 2**

Determinar la relación que existe entre el Servicio Civil y la dimensión Inteligencia Emocional de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.

**Objetivo Específico 3**

Determinar la relación que existe entre el Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal con la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1 Variables

### Variable Servicio Civil

#### Definición Conceptual

Según Cortázar (2014), indicó Servicio Civil es:

La forma en que se dirigen las normas de planificación y reclutamiento de los recursos humanos, para alcanzar el desarrollo técnico o profesional, además los incentivos están orientados hacia el logro profesional. También se define como un factor fundamental para captar, atraer, retener y motivar a personal idóneo en la realización de las tareas propuestas en la organización. Se concibe como un conjunto de implementaciones institucionales para integrar y gestionar el empleo público en las personas que lo conforman (p.22).

### Variable Evaluación del desempeño

#### Definición Conceptual

Según Chiavenato (2009), indicó que:

La evaluación de desempeño es una evaluación y valoración del modo en que una persona se desenvuelve en un puesto, comprendiendo también el desarrollo que puede realizar en un futuro. La evaluación juzga el valor de las cualidades y carencias de una persona (p.202).

## 2.2 Operacionalización de variables

### Variable Servicio Civil

En la presente tabla se observa la operacionalización de la variable Servicio Civil y sus dimensiones. La variable Servicio Civil y sus dimensiones serán medidas utilizando los datos recolectados a los trabajadores a través de un cuestionario.

Tabla 4

*Matriz operacional del Servicio Civil*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Reclutamiento	Evaluación	1,2,3,4 y5	Ordinales	Óptimo [82,110]
	Experiencia	6,7,8,9 y10	Nunca (1)	Regular [52,81]
	Reconocimiento	11,12,13 y 14	Casi nunca (2)	No óptimo [22,51]
Selección	Entrevista	15,16,17 y 18	A veces (3)	
	Competencias	19	Casi siempre (4) Siempre (5)	
	Actividades Metas	20 y 21 22		

**Variable Evaluación del desempeño**

Tabla 5

*Matriz operacional de la Evaluación del Desempeño*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Responsabilidad Laboral	Evaluación	1,2,3 y 4	Ordinales	Alto [79,105]
	Destreza	5 y 6	Nunca (1)	medio [50,78]
	Habilidades	7,8,9 y 10	Casi nunca (2)	Bajo [21,49]
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	11,12 y 13	A veces (3)	
	Autorregulación	14 y 15	Casi siempre (4) Siempre (5)	
	Manejo de conflictos	16,17 y 18		
Desarrollo Personal	Autoestima	19 y 20		
	Iniciativa	21		

**2.3 Metodología**

El método es hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, el cual ha permitido comprobar la validez de hipótesis formuladas, teniendo en cuenta que éstas no fueron posibles de comprobar de forma directa, a partir del enunciado general.

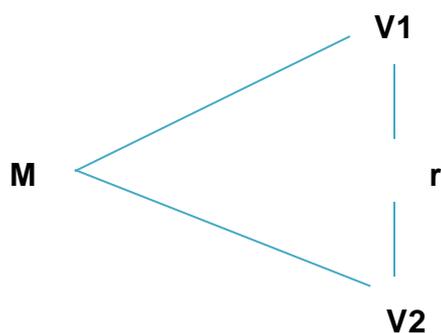
## 2.4 Tipo de estudio

El tipo que se aplicó para el presente estudio fue el básico, el cual es definido por Valderrama (2013), de la siguiente manera:

Este tipo es conocido también como investigación teórica, fundamental, o bien pura. Esta investigación está enfocada a lograr un aporte mediante un conjunto de conocimientos científicos, sin ser necesario ofrecer también un conjunto de resultados inmediatamente útiles. Para ello, se recoge información del mundo real, de modo que se enriquezcan los conocimientos teóricos y científicos que fueron aplicados para lograr los descubrimientos (p.164).

## 2.5 Diseño

La presente investigación fue desarrollada aplicando un diseño no experimental de corte transversal, y con un alcance correlacional. Es así que Hernández, Baptista y Fernández (2014) afirman que “los diseños realizados de forma transeccional (o transversal) realizan una recolección de datos en un único momento. Es así que su fin es el de describir variables, analizando sus incidencias e interrelaciones dentro de un momento específico” (p.151). La estructura de lo expresado puede apreciarse a continuación:



En donde:

- M:** Simboliza la muestra de la población
- V1:** Servicio Civil
- V2:** Evaluación del Desempeño
- r:** Muestra la relación de la variable V1 y V2

## **2.6 Población, muestra y muestreo.**

### **Población**

Según Hernández, et al. (2014), “una población es el total de los casos que cumplen las especificaciones de la investigación” (p. 172).

Es así que la actual investigación tomó como población a los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, basado en los trabajadores administrativos que laboran en la sede de Lima.

P = 118 (Trabajadores Administrativos del Programa Pensión 65)

### **Muestra**

Según Hernández, et al. (2014), indican que “una muestra es un subgrupo proveniente de una población. Estas muestras pueden ser no probabilísticas, o bien probabilísticas” (p.235).

### **Muestreo**

Para hallar la muestra se recurrió al muestreo no probabilístico, el cual, según la clasificación realizada por Hernández, et al (2014, p.174) “se basó en una selección de elementos, no depende de la probabilidad, sino de las particularidades de la investigación”.

### **Tamaño de la muestra:**

El tamaño de la muestra fue deducido con apoyo del software “Decision Analyst STATS Versión 2.0.0.2”, para lo cual se ingresaron los siguientes datos:

Tamaño de la población en estudio (118)

Precisión (0.05)

Porcentaje respecto al nivel estimado (50%)

Nivel de confianza requerido (95% ó 0.99)

Al aplicar los datos se obtuvo el siguiente resultado:

The screenshot displays the 'Sample Size Determination' window of the Decision Analyst STATS™ 2.0 software. The window is titled 'Decision Analyst STATS™ 2.0' and features a green header bar. Below the header, the main title 'Sample Size Determination' is displayed in a blue box, with the subtitle '(Sample Size for Population Percentage Estimates)' and a calculator icon. The interface is divided into two main sections: 'Inputs' and 'Results'.

**Inputs Section:**

- Universe Size:** A text input field contains the value '118'. Below it, a note states: 'If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number'.
- Maximum Acceptable Percentage Points of Error:** A dropdown menu is set to '5%'.
- Estimated Percentage Level:** A dropdown menu is set to '50%'.
- Desired Confidence Level:** A dropdown menu is set to '95%'.

**Results Section:**

- The text 'The Sample Size Should Be...' is displayed above a text input field containing the value '90'.

At the bottom of the interface, there are three buttons: 'Calculate', 'Reset', and 'Exit'. The footer of the window contains the contact information: '817 640-6166 | www.decisionanalyst.com'. The Decision Analyst logo, featuring a stylized profile of a head with a grid pattern, and the tagline 'The global leader in analytical research systems' are also visible.

Figura 6. Resultado del tamaño de muestra requerida

Como resultado del cálculo determinamos el tamaño de la muestra tendría que ser como mínimo 90 trabajadores de Pensión 65, esto quiere decir que de las 118 personas a encuestar el 95 % de las veces estará en el intervalo de  $\pm 5\%$  respecto a la información que se encuentra en la encuesta.

M = 90 (trabajadores del Programa Pensión 65)

## 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnica

Se aplicó la técnica de la “encuesta”, aplicada a los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, en el Distrito de Lima.

### Instrumento

La mencionada técnica comprendió del “Cuestionario”, como instrumento, dirigido a los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, en el Distrito de Lima.

En el cual consideramos preguntas politómicas con cinco alternativas y para la valoración utilizamos la escala de Likert que nos ayuda a graduar la opinión que recogemos de la muestra determinada.

#### *Ficha técnica del instrumento de recolección de datos variable servicio civil*

Nombre	Cuestionario para trabajadores del Programa Pensión 65	
Autor:	Rita Elvira Rodríguez Arteaga	
Año:	2017	
Descripción:		
Tipo de instrumento:	Cuestionario	
Objetivo:	Mide la variable Servicio Civil	
Cantidad de ítems	22	
Forma de aplicación:	Individual	
Duración:	12-20 minutos	
Norma:	El servidor contestará acuerdo a su opinión	
Escalas:	Ordinal	
Nunca	1	
Casi nunca	2	
A veces	3	
Casi siempre	4	
Siempre	5	
Niveles y Rangos:		
Variable: Servicio Civil		
Nivel	Valor	Rango
No óptimo	1	22-51
Regular	2	52-81
Óptimo	3	82-110

### *Ficha técnica del instrumento para la variable Evaluación del desempeño*

Nombre	Cuestionario para trabajadores del Programa Pensión 65	
Autor:	Rita Elvira Rodríguez Arteaga	
Año:	2017	
Descripción:		
Tipo de instrumento:	Cuestionario	
Objetivo:	Mide la variable Evaluación del Desempeño	
Cantidad de ítems	21	
Forma de aplicación:	Directa	
Duración:	10-15 minutos	
Norma:	El trabajador marcará en cada ítem según su valoración	
Escalas:		
Escalas	Valor	
Nunca	1	
Casi nunca	2	
A veces	3	
Casi siempre	4	
Siempre	5	
Niveles y Rangos:		
Variable: Evaluación del desempeño		
Nivel	Valor	Rango
Bajo	1	21-49
Medio	2	50-78
Alto	3	79-105

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

El instrumento fue validado por “juicio de expertos”, para lo cual se tuvo el apoyo de los siguientes profesionales:

Tabla 6

*Lista de expertos que certificaron la validez del contenido de los instrumentos de recolección de datos*

DNI	Grado Académico Apellidos y Nombres	Calificación	
		Cuestionario Nº 1	Cuestionario Nº 2
06707373	Dra. Sánchez Pinedo Vda. de Romero Luz Doris	Aplicable	Aplicable
03854754	Dra. Pando Ezcurra Tamara Tatiana	Aplicable	Aplicable
10192315	Magister Joel Martin Visurraga Agüero	Aplicable	Aplicable

Los cuales validaron los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia de los ítems correspondientes a cada dimensión de las variables de estudio. En ambos casos los expertos coincidieron en su apreciación determinando como opinión de aplicabilidad: “Aplicable”.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad fue realizada en un primer momento con una prueba piloto de 15 encuestas, con el apoyo del software IBM SPSS Statistics versión 20 realizamos el cálculo del estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach, teniendo como resultado el valor  $\alpha$  de 0,934.

Tabla 7

*Estadísticos de fiabilidad – prueba piloto (15 encuestas)*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
0,934	43

Como se aprecia el resultado en la tabla 7, tiene un valor  $\alpha$  de 0,934, encontrándose en el rango más alto entre 0,8 y 1,0, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

Posteriormente se completó al tamaño de la muestra de 90 encuestas, cuyos resultados fueron analizados en el software IBM SPSS Statistics 20, el cual permitió realizar el cálculo del estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo el valor  $\alpha$  de 0,880, para la variable Servicio Civil y 0,860 para la variable Evaluación del Desempeño.

Tabla 8

*Estadísticos de fiabilidad Servicio Civil*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
0,880	22

Como se aprecia el resultado en la tabla 8, tiene un valor  $\alpha$  de 0,880, encontrándose en el rango más alto entre 0,8 y 1,0, confirmando un alto grado de confiabilidad.

Tabla 9

*Estadísticos de fiabilidad Evaluación del desempeño*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
0,860	21

Como se aprecia el resultado en la tabla 9, tiene un valor  $\alpha$  de 0,860, encontrándose en el rango más alto entre 0,8 y 1,0, confirmando un alto grado de confiabilidad.

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Se aplicó las encuestas en forma presencial a los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, en el distrito de Lima, la cual tendrá un tiempo de duración de 12 a 20 minutos.

Para el análisis de datos, se cargó y tabuló los datos recogidos en la aplicación de las encuestas utilizando el Software IBM SPSS Statistics versión 20, obteniendo como producto la base de datos de trabajo.

Para realizar un análisis descriptivo, utilizamos tablas de contingencia para un análisis bidimensional e histogramas que permitan describir la información correspondiente a la muestra.

Para realizar un análisis inferencial se utilizó la Prueba de Correlación de Spearman, que permitió determinar el grado de correlación entre las variables.

## **2.9 Aspectos Éticos**

La presente investigación ha sido desarrollada por mi persona citando adecuadamente a los autores y las citas tomadas se han registrado en el anexo de referencias bibliográficas.

Para realizar la encuesta los trabajadores respondieron los dos cuestionarios sin intervención alguna con un tiempo de duración de 10 a 20 minutos.

Para realizar la prueba de fiabilidad del instrumento se ingresaron los datos obtenidos por parte de las respuestas de los trabajadores.

La investigación fue ejecutada dentro del cuadro ético, con relación a las normas y derechos de la persona.

### **III. RESULTADOS**

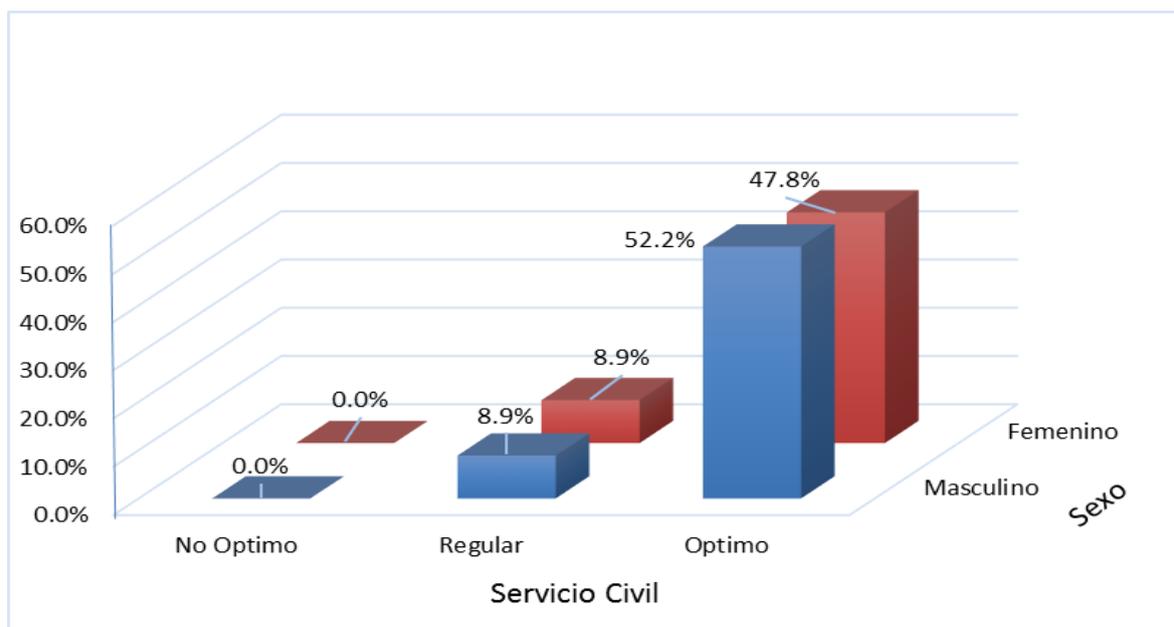
### 3.1 Análisis descriptivo

#### Análisis Descriptivo de la variable Servicio Civil

Tabla 10

*Tabla de contingencia Sexo por Servicio Civil.*

		V1 Servicio Civil			
		No Optimo	Regular	Optimo	Total
Sexo	Masculino	0 (0.0%)	8 (8.9%)	39 (43.3%)	47 (52.2%)
	Femenino	0 (0.0%)	8 (8.9%)	35 (38.9%)	43 (47.8%)
Total		0 (0.0%)	16 (17.8%)	74 (82.2%)	90 (100.0%)



*Figura 7. Histograma Sexo por Servicio Civil*

Con respecto a la calificación que se da a la variable Servicio Civil en la Tabla 10, se observa que: Ninguno de los encuestados califica como nivel No optimo, representando un 0%, 16 encuestados califican como “Regular” representando un 17,8% del total, 74 encuestados calificaron como “Optimo” representando un 82,2% de un total de 90 encuestados representando el 100%, la muestra está representada por 43 mujeres, representando el 47,8% y 47 personas del sexo masculino representando el 52,2%.

En la Figura 7, se observa que el nivel “Optimo” del Servicio Civil es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 74 respuestas, representando el 82,2% en esta tendencia.

### Análisis descriptivo de la variable Evaluación del Desempeño

Tabla 11

Tabla de contingencia Sexo por Evaluación del Desempeño

		V2			
		Evaluación del Desempeño			
		No Optimo	Regular	Optimo	Total
Sexo	Masculino	0 (0.0%)	17 (18.9%)	30 (33.3%)	47 (52.2%)
	Femenino	0 (0.0%)	18 (20.0%)	25 (27.8%)	43 (47.8%)
Total		0 (0.0%)	35 (38.9%)	55 (61.1%)	90 (100.0%)

Con respecto a la calificación que se da a la variable Evaluación del Desempeño en la Tabla 11, se observa que: ninguno de los encuestados califica como nivel No optimo, representado por 0,0%, 35 encuestados califican como “Regular” representando un 38,9% del total y 55 encuestados calificaron como “Optimo” representando un 61,1% de un total de 90 encuestados representando el 100%, la muestra está representada por 43 mujeres representando el 47,8% y 47 personas del sexo masculino representando el 52,2%.

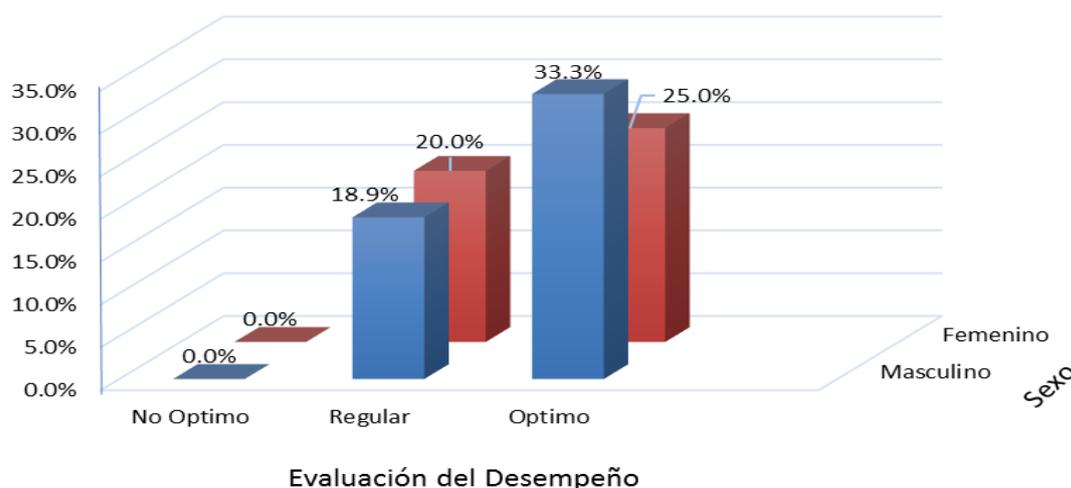


Figura 8. Histograma Género por Evaluación del Desempeño

En la Figura 8, se observa que el nivel “Óptimo” de la Evaluación del Desempeño es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 55 respuestas, representando el 61,1% en esta tendencia.

### **Análisis descriptivo de la variable Servicio Civil y Evaluación del Desempeño.**

Tabla 12

*Tabla de contingencia Servicio Civil por Evaluación del Desempeño*

		V2			Total
		Evaluación del Desempeño			
		Bajo	Medio	Alto	
V1 Servicio Civil	No Óptimo	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	Regular	0 (0.0%)	16 (17.8%)	0 (0.0%)	16 (17.8%)
	Óptimo	0 (0.0%)	19 (21.1%)	55 (61.1%)	74 (82.2%)
	Total	0 (0.0%)	35 (38.9%)	55 (61.1%)	90 (100.0%)

En la tabla 12 observamos que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Óptimo” de la variable servicio civil y el nivel “Alto” de la variable evaluación del desempeño, con 55 respuestas representando el 61,1% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “Óptimo” de la variable servicio civil y el nivel “Bajo” de la variable evaluación del desempeño, con 0 respuestas representando el 0,0 % del total.

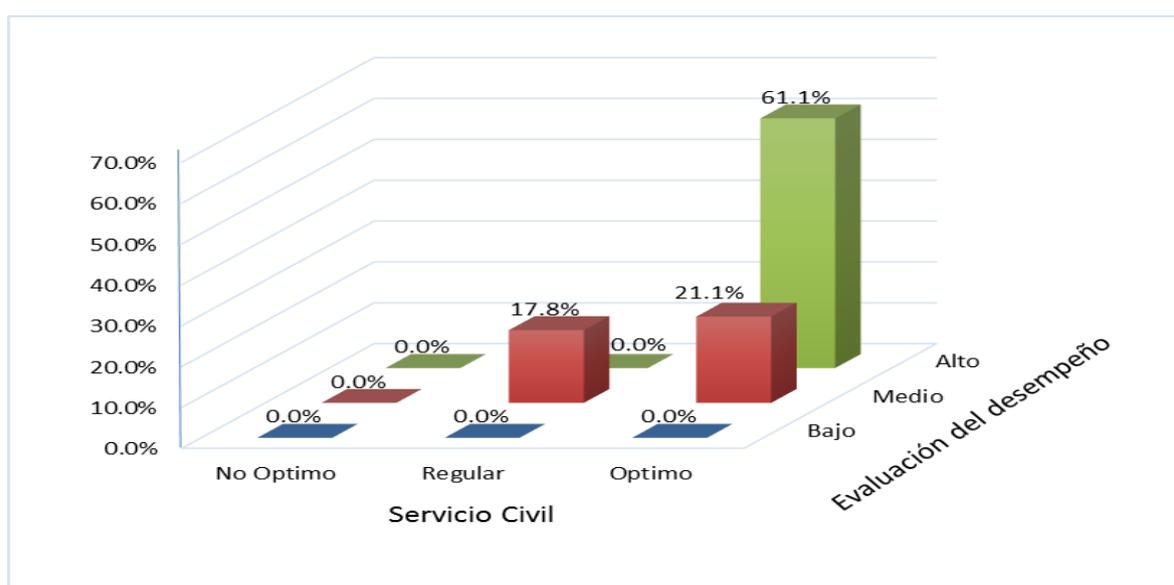


Figura 9. Histograma Servicio civil por Evaluación del desempeño

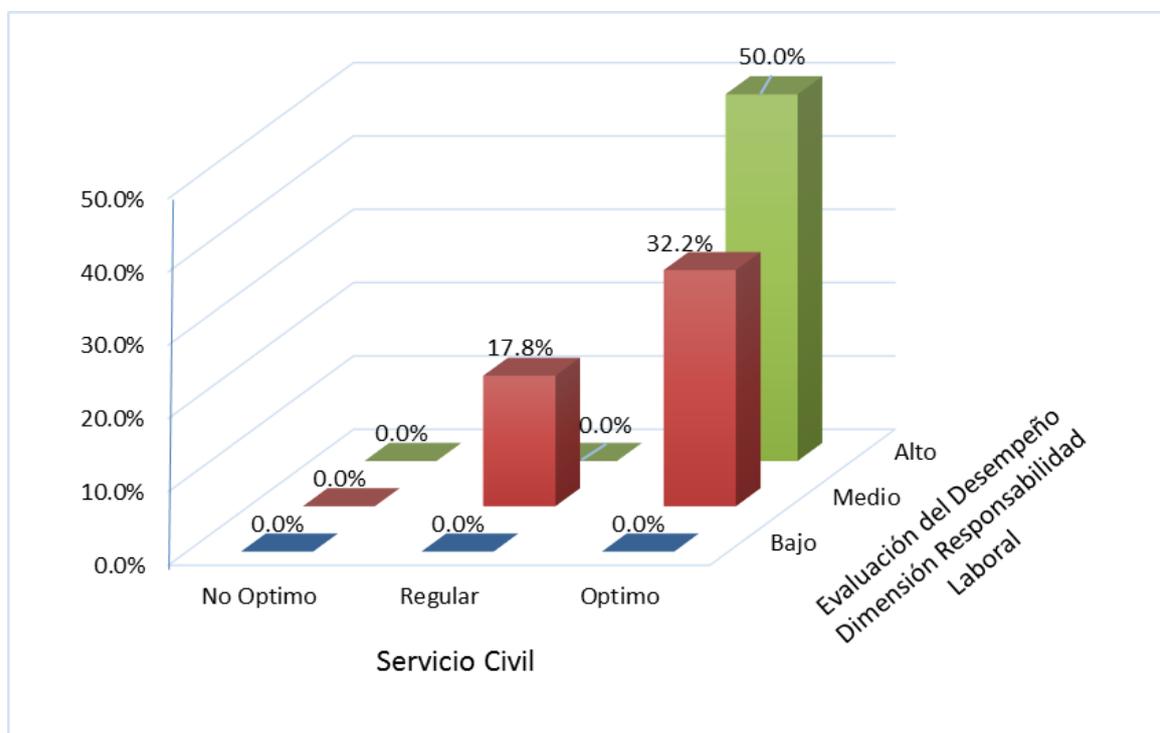
En la Figura 9, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel "Alto" de la variable Evaluación del desempeño, sumando 55 respuestas, que representa el 61.1% en esta tendencia.

### **Análisis descriptivo Servicio Civil y la dimensión Responsabilidad laboral de la variable Evaluación del desempeño**

Tabla 13

*Tabla de contingencia Servicio Civil por la dimensión Responsabilidad Laboral de la variable Evaluación del Desempeño*

		V1 - Servicio Civil			
		No Optimo	Regular	Optimo	Total
D1-V2 Responsabilidad Laboral	Bajo	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	Medio	0 (0.0%)	16 (17.8%)	29 (32.2%)	45 (50.0%)
	Alto	0 (0.0%)	0 (0.0%)	45 (50.0%)	45 (50.0%)
	Total	0 (0.0%)	16 (17.8%)	74 (82.2%)	90 (100.0%)



*Figura 10. Histograma Servicio civil por la dimensión Responsabilidad Laboral de la variable Evaluación del Desempeño*

En la Tabla 13 observamos que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Óptimo” de la variable Servicio Civil y el nivel “Alto” de la dimensión responsabilidad social de la variable evaluación del desempeño”, con 45 respuestas representando el 50,0% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “Óptimo” de la variable servicio civil y el nivel “Bajo” de la dimensión responsabilidad laboral de la variable evaluación del desempeño”, con 0 respuestas representando el 0% del total. En la Figura 10 observamos que el nivel “Óptimo” es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 74 respuestas (82.2%) en esta tendencia.

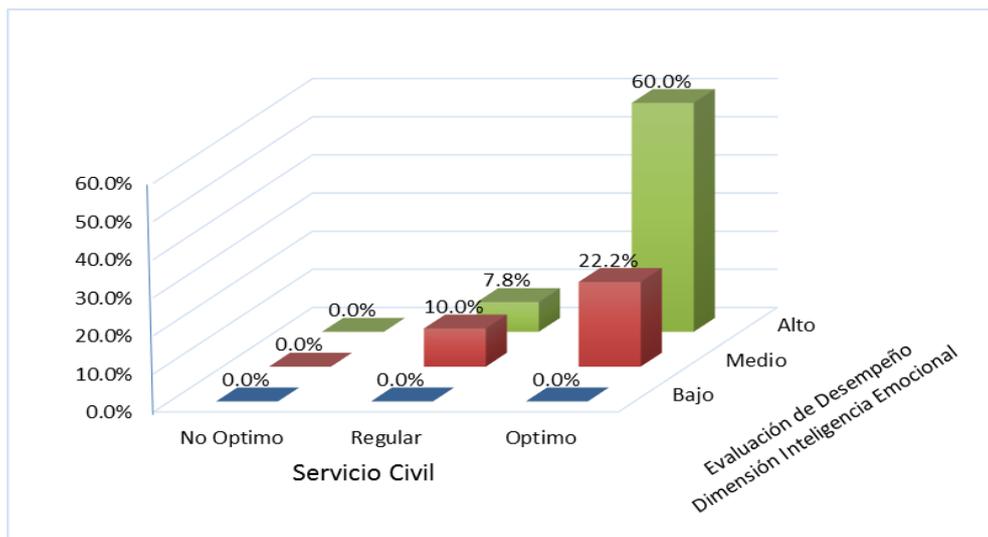
### **Análisis descriptivo de la variable Servicio Civil por la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño**

Tabla 14

*Tabla de contingencia Servicio Civil por la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño*

		V1 - Servicio Civil			
		No Optimo	Regular	Optimo	Total
D2-V2	Bajo	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Inteligencia Emocional	Medio	0 (0.0%)	9 (10.0%)	20 (22.2%)	29 (32.2%)
	Alto	0 (0.0%)	7 (7.8%)	54 (60.0%)	61 (67.8%)
Total		0 (0.0%)	16 (17.8%)	74 (82.2%)	90 (100.0%)

En la Tabla 14 observamos que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Óptimo” de la variable Servicio Civil y el nivel “Alto” de la dimensión inteligencia emocional de la variable evaluación del desempeño”, con 54 respuestas representando el 60,0% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “Óptimo” de la variable servicio civil y el nivel “Bajo” de la dimensión responsabilidad laboral de la variable evaluación del desempeño”, con 0 respuestas representando el 0% del total.



*Figura 11:* Histograma Servicio civil por la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño

En la Figura 11 observamos que el nivel “Optimo” es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 74 respuestas (82.2%) en esta tendencia.

### **Análisis descriptivo de la variable Servicio Civil por la dimensión Desarrollo Personal de la variable Evaluación del Desempeño**

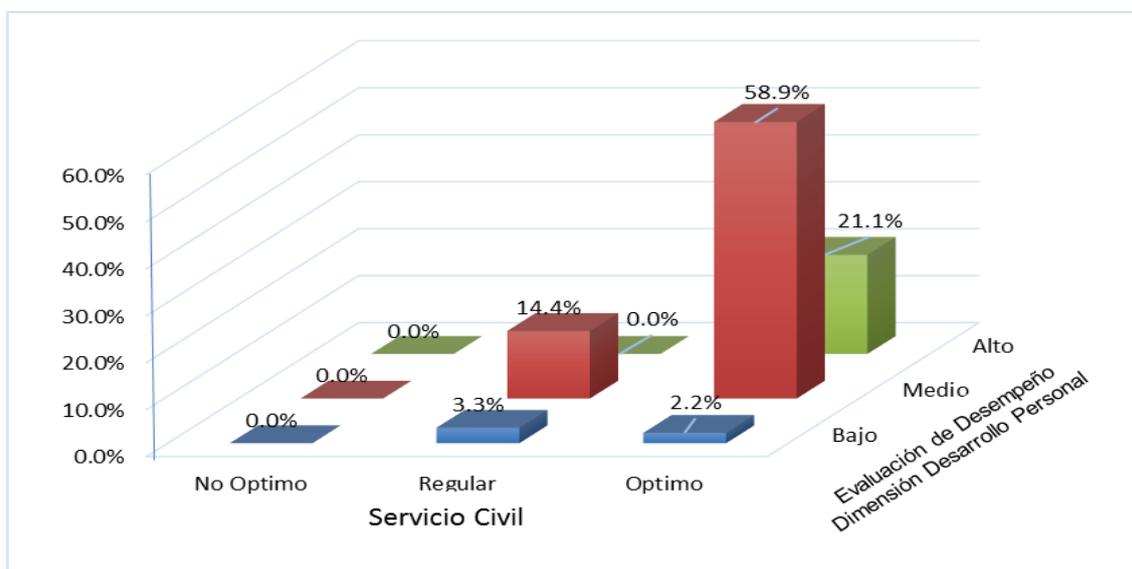
Tabla 15

*Tabla de contingencia Servicio Civil por la dimensión Desarrollo Personal de la variable Evaluación del Desempeño*

		V1 - Servicio Civil			
		No Optimo	Regular	Optimo	Total
D3-V2	Bajo	0 (0.0%)	3 (3.3%)	2 (2.2%)	5 (0.0%)
Desarrollo	Medio	0 (0.0%)	13 (14.4%)	53 (58.9%)	66 (73.3%)
Personal	Alto	0 (0.0%)	0 (0.0%)	19 (21.1%)	19 (21.1%)
Total		0 (0.0%)	16 (17.8%)	74 (82.2%)	90 (100.0%)

En la Tabla 15 observamos que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Optimo” de la variable Servicio Civil y el nivel “Medio” de la dimensión desarrollo personal de la variable evaluación del desempeño”, con 53 respuestas representando el 58,9% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “Optimo” de la variable servicio civil y el nivel “Bajo” de

la dimensión desarrollo personal de la variable evaluación del desempeño”, con 2 respuestas representando el 2.2% del total.



*Figura 12.* Histograma Servicio civil por la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño

En la Figura 12 observamos que el nivel “Optimo” es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 74 respuestas en (82.2%) esta tendencia.

### 3.2 Contratación de Hipótesis

#### Hipótesis General:

Hipótesis estadística:

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la variable Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la variable Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

### Contrastación:

En la Tabla 16 se observa que el valor del coeficiente Rho de Spearman equivale a 0,583, lo que muestra que la relación es moderada. Donde el valor P (0,000) <0,01 muestra que la relación entre las variables es significativa. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) demostrando que existe una relación significativa entre la variable Servicio civil y la variable Evaluación del desempeño.

Tabla 16

*Matriz de correlación entre la variable Servicio Civil y la variable Evaluación del Desempeño.*

			V1 - Servicio Civil	V2 - Evaluación del Desempeño
Rho de Spearman	V1 - Servicio Civil	Coeficiente de correlación	1.000	0,583**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	90	90
Spearman	V2 -Evaluación del Desempeño	Coeficiente de correlación	0,583**	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	90	90

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Hipótesis específica 1

#### Hipótesis estadística:

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la dimensión Responsabilidad Laboral de la variable Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la dimensión Responsabilidad Laboral de la variable Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

Contrastación:

En la Tabla 17 se observa que el valor del coeficiente Rho de Spearman equivale a 0,465, lo que muestra que la relación es moderada. Donde el valor P (0,000) <0,01 muestra que la relación entre las variables es significativa. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) demostrando que existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la dimensión Responsabilidad Laboral de la variable Evaluación del Desempeño.

Tabla 17

*Matriz de correlación entre la variable Servicio Civil y la dimensión Responsabilidad Laboral de la variable Evaluación del Desempeño*

		V1 - Servicio Civil	D1 - Responsabilidad Laboral
Rho de Spearman	V1 - Servicio Civil	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	90
	D1 - Responsabilidad Laboral	Coeficiente de correlación	0,465**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	90

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Hipótesis específica 2

Hipótesis estadística:

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

### Contrastación:

En la Tabla 18 se observa que el valor del coeficiente Rho de Spearman equivale a 0,239, lo que muestra que la relación es baja. Donde el valor P (0,000) <0,01 muestra que la relación entre las variables es significativa. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1) demostrando que existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño.

Tabla 18

*Matriz de correlación entre la variable Servicio Civil y la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño*

		V1 - Servicio Civil	D1 – Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	V1 - Servicio Civil	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,239*
		N	90
	D2 – Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	0,239*
		Sig. (bilateral)	0,023
		N	90

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### Hipótesis específica 3

#### Hipótesis estadística:

- H1:** Existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la variable Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.
- Ho:** No existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la variable Evaluación de Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

Contrastación:

En la Tabla 19 se observa que el valor del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,317, lo que muestra que la relación es moderada. Donde el valor P (0,000) <0,01 muestra que la relación entre las variables es significativa. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) demostrando que existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la variable Evaluación del Desempeño.

Tabla 19

*Matriz de correlación entre la variable Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la variable Evaluación del Desempeño*

			V1 - Servicio Civil	D3- Desarrollo Personal
Rho de Spearman	V1- Servicio Civil	Coeficiente de correlación	1.000	0,317**
		Sig. (bilateral)		0,002
		N	90	90
	D3 -Desarrollo Personal	Coeficiente de correlación	0,317**	1.000
		Sig. (bilateral)	0,002	
		N	90	90

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## **IV. DISCUSIÓN**

La evidencia hallada en relación al análisis descriptivo de los datos señala que el nivel óptimo del Servicio Civil está relacionado con el nivel Alto de la Evaluación del Desempeño, alcanzando un porcentaje 61,1%; mientras el nivel óptimo del Servicio Civil se asocia con el nivel medio de la Evaluación del Desempeño en un 21,1%. En la contrastación de hipótesis general se ha podido comprobar la existencia de una correlación directa, donde el coeficiente Rho de Spearman equivale a 0.583 encontrándose en el rango de 0.3 a 0.7. Este análisis demostró que el servicio civil se relaciona con la evaluación del desempeño en un nivel moderado; dichos resultados coinciden con los encontrados por Orizaga (2012), cuyo objetivo fue establecer una gestión administrativa de alto nivel profesional con vocación al Servicio civil de carrera orientado a la mejora continua Moyano (2010), quien en su investigación con el análisis estadístico comprobó que la hipótesis de trabajo se cumple parcialmente, debido a que los resultados de la capacitación-evaluaciones del servicio civil de carrera, coadyuvan en parte a la construcción de un modelo de gestión del conocimiento Córdova (2012), quien concluyó que la promulgación de la ley de Servicio Civil constituye una conquista para los empleados de la administración pública y municipal sin embargo su implantación genere discrepancias, derivados de la falta de experiencia en esta materia. De los resultados de la investigación existen deficiencias en la captación de la Ley del Servicio Civil.

La evidencia hallada en relación al análisis descriptivo de los datos señala que en el nivel óptimo del Servicio Civil está relacionado con el nivel Alto de la dimensión Responsabilidad Laboral de la Evaluación del Desempeño, siendo este porcentaje de 50,0%; mientras el nivel óptimo del Servicio Civil se relaciona con el nivel medio de la Evaluación del desempeño en un porcentaje de 32,2%. En la contratación de hipótesis específica 1 se ha podido demostrar la existencia de una directa correlación, donde el coeficiente Rho de Spearman equivale a 0.465 encontrándose en el rango de 0.3 a 0.7. Este análisis demostró que el Servicio Civil se relaciona con la dimensión Responsabilidad Laboral de la variable Evaluación del Desempeño en un nivel moderado; dichos resultados coinciden con los encontrados por Orizaga (2012), cuyo objetivo fue establecer una gestión administrativa de alto nivel profesional con vocación al Servicio civil de carrera

orientado a la mejora continua, Moyano (2010), quien en su investigación con el análisis estadístico evidencio que la hipótesis de trabajo se cumple parcialmente, ya que los resultados de la capacitación-evaluaciones del servicio civil de carrera, coadyuvan en parte a la construcción de un modelo de gestión del conocimiento Córdova (2012) quien concluye que la promulgación de la ley de Servicio Civil constituye una conquista para todos los empleados de la administración pública y municipal implantar el servicio civil provoque serios problemas, derivados de la falta de experiencia en esta materia. De los resultados de la investigación existen carencias en la captación conocimientos sobre la responsabilidad en las actividades asignadas para la valoración del desempeño.

La evidencia hallada en relación a la parte descriptiva de los datos señala que el nivel óptimo del Servicio Civil está relacionado con el nivel Alto de la dimensión Inteligencia Emocional de la Evaluación del Desempeño, siendo este porcentaje 60,0%; mientras el nivel óptimo del servicio civil se relaciona con el nivel medio de la evaluación del desempeño en un 22,2%. En la contrastación de hipótesis 2, se ha podido demostrar la existencia de una directa correlación, donde el coeficiente Rho de Spearman equivale 0.239 encontrándose en el rango de 0 a 0.3. Este análisis demostró que el Servicio Civil se relaciona con la dimensión Inteligencia Emocional de la variable Evaluación del Desempeño en un nivel bajo; dichos resultados coinciden con los encontrados por Moreta (2007), en su investigación "Dificultades y avances del Servicio Civil y Carrera Administrativa en la República Dominicana," quien en su investigación concluyo entre los problemas más graves que comprometen la efectividad de las instituciones públicas dominicanas, se encuentran el alto nivel de centralización en que han distribuidos los recursos humanos, la proliferación de empleos no productivos, la debilidad de los sistemas de planificación y gestión de los recursos humanos, la bajísima escala de compensación, el escasísimo apoyo que reciben los esfuerzos de capacitación, la baja motivación y el deteriorado ambiente de trabajo en que se desempeñan, entre otras, Córdova (2012) quien concluye que la promulgación de la ley de Servicio Civil constituye una conquista para todos los empleados de la administración pública y municipal implantar el servicio civil provoque serios problemas, derivados de la falta de experiencia en esta materia. De los resultados

de la investigación falta elevar el índice de competitividad en los colaboradores de las entidades públicas.

La evidencia hallada en relación a la parte descriptiva de los datos señala que el nivel óptimo del Servicio Civil está relacionado con el nivel Medio de la dimensión Desarrollo personal de la Evaluación del Desempeño, siendo este porcentaje 58,9%; mientras el nivel óptimo del Servicio Civil se relaciona con el nivel Alto de la Evaluación del desempeño en un 21,1%. En la contrastación de hipótesis 3 se ha podido demostrar la existencia de una correlación directa, donde el coeficiente Rho de Spearman equivale a 0.317 encontrándose en el rango de 3 a 0.7. Este análisis demostró que el servicio civil se relaciona con la dimensión Desarrollo Personal de la Evaluación del Desempeño en un nivel moderado; dichos resultados coinciden con los encontrados por Treflogli (2013), Gestión Estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012). El autor en relación a su alcance con respecto al tamaño del servicio civil, y visto el sector público en su conjunto desde una perspectiva ciudadana, debe tenerse en cuenta que es una labor pendiente del Estado complementar la metodología de los Diagnósticos de Conocimiento como alternativa de solución para promover las mejoras en la gestión de las evaluaciones y capacitaciones para el resto de trabajadores del sector público. Córdova (2012) quien concluye que la promulgación de la ley de Servicio Civil constituye una conquista para todos los empleados de la administración pública y municipal implantar el servicio civil provoque serios problemas, derivados de la falta de experiencia en esta materia. De los resultados de la investigación falta incrementar los conocimientos sobre los beneficios del servicio civil en relación a la Evaluación del Desempeño en los colaboradores de las entidades públicas.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera** El Servicio Civil se relaciona de forma significativa con la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017, porque se encuentra en un nivel moderado.
- Segunda** El Servicio Civil se relaciona de forma significativa con la dimensión Responsabilidad Laboral de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017, encontrándose en un nivel moderado.
- Tercera** El Servicio Civil se relaciona de forma significativa con la dimensión Inteligencia Emocional de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017, encontrándose una correlación baja, por lo que habría que profundizar más en esta dimensión para el mejoramiento de la correlación.
- Cuarta** El Servicio Civil se relaciona de forma significativa con la dimensión Desarrollo Personal de la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017, encontrándose una correlación moderada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera** Para mejorar la opinión moderada de los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017 respecto a la relación del Servicio Civil y la Evaluación del Desempeño se debe involucrar a los mismos trabajadores en capacitaciones que permitan alcanzar una captación de la nueva Ley del Servicio Civil, para comprender los beneficios, las ventajas y los posibles ascensos en la Carrera Administrativa.
- Segunda** Para mejorar la opinión moderada de los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017 respecto a la relación del Servicio Civil y la dimensión Responsabilidad Laboral de la Evaluación del Desempeño, se debe de promover charlas e inducir al personal sobre la responsabilidad en las actividades asignadas a cada trabajador para alcanzar los objetivos de la institución, con el fin de incrementar los conocimientos sobre la importancia de la responsabilidad en el Servicio Civil y por ende en la Evaluación del Desempeño.
- Tercera** Para mejorar la opinión baja de los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017 respecto a la relación del Servicio civil y la dimensión Inteligencia Emocional de la Evaluación del Desempeño, se debe de promover capacitaciones virtuales orientadas a la importancia de efectividad y calidad en los procesos administrativos de la entidad con el fin de incrementar los conocimientos sobre Servicio Civil e incrementar los índices de participación en la Evaluación del Desempeño.
- Cuarta** Para mejorar la opinión baja de los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017 respecto a la relación del Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la Evaluación del Desempeño, se debe realizar pruebas pilotos, charlas inductivas y capacitaciones a fin de incrementar los beneficios y conocimientos en el Servicio Civil y elevar el nivel de competencias

para mejorar el rendimiento en las labores asignadas dentro de cada puesto de trabajo. De tal forma que se cuente con personal capacitado capaz de asumir nuevos retos dentro de la Administración Pública.

## **VII. REFERENCIAS**

- Acosta, A. (2016). Definición Responsabilidad Laboral - Competitividad Empresarial 2016. Recuperado de [https://www.prezi.com/gj0nnvk7kd\\_u/responsabilidad-laboral/](https://www.prezi.com/gj0nnvk7kd_u/responsabilidad-laboral/) el 25 de octubre 2016.
- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Ediciones pirámide. Madrid. 2000. Recuperado de <https://www.biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf> el 25 octubre 2016.
- Barriga, R. (2016). *Clima organizacional y desempeño docente en la universidad "Jaime Bausate y Meza"* Jesús María - Lima, 2016. Recuperado de [http://www. Barriga\\_rr.pdf](http://www.Barriga_rr.pdf). El 25 abril 2017.
- Bedoya, E. (2003). *La nueva gestión de personas y la evaluación de desempeño en empresas competitivas*. Recuperado de [http://www.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2698/1/Bedoya\\_se.pdf](http://www.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2698/1/Bedoya_se.pdf) el 10 de marzo del 2017.
- Beltrán, L. (2013). *Problemática de la existencia de distintos Regímenes de Contratación De Personal en el Estado*. Recuperado de <http://www.tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4508> el 20 de febrero del 2017.
- BID, (2014). Banco Interamericano de Desarrollo – *"Diagnóstico Institucional de Sistemas del Servicio Civil por el Banco Interamericano de Desarrollo"*. Recuperado de [http://www. AI-servicio-del-ciudadano-Una-decada-de-reformas-del-servicio-civil-en%20America-Latina%20\(1\).pdf](http://www.AI-servicio-del-ciudadano-Una-decada-de-reformas-del-servicio-civil-en%20America-Latina%20(1).pdf) el 20 de octubre 2016.
- BID, (2006). Banco Interamericano de Desarrollo - *"Informe sobre la situación del Servicio Civil en América Latina"* Washington, DC.: BID- AI-servicio-del-ciudadano. Recuperado de [http://www.Una década de reformas-](http://www.Una_década_de_reformas-)

del-servicio-civil-en%20America-Latina%20(1).pdf el 08 de noviembre 2016.

Bohlander, G. y Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos* (12<sup>a</sup> ed.). México: Thomson Learning .Recuperado de: [https://www.Google.com.pe/search?q=bohlander+snell+y+sherman.+administraci%C3%B3n+de+recursos+humanos&rlz=1C1RLNS\\_esPE696PE696&oq=BOLANDER+Y+SHER&aqs=chrome.1.69i57j0l3.9456j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.Google.com.pe/search?q=bohlander+snell+y+sherman.+administraci%C3%B3n+de+recursos+humanos&rlz=1C1RLNS_esPE696PE696&oq=BOLANDER+Y+SHER&aqs=chrome.1.69i57j0l3.9456j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8) el 25 octubre 2016.

Campos, A. y Gonzáles, D. (2010). *La evaluación del desempeño en las organizaciones de actividad física y deporte*. Capital Humano.

Chamorro, (2013). *Definición Inteligencia Emocional en el ámbito laboral –ámbito interpersonal*. Recuperado de <http://www.ehu.eus/ehusfera/taupada/2013/04/30/inteligencia-emocional-en-el-ambito-laboral-ambito-interpersonal/#comment-2849> el 05 de mayo 2017.

Cortázar, J. Lafuente, M. y Sanginés, M. Editores, (2014). *Una década de Reformas del servicio Civil en América Latina (2004-2013)*, Al-servicio-del-ciudadano. Recuperado de [http://www.Una-decada-de-reformas-del-servicio-civil-en%20America-Latina%20\(1\).pdf](http://www.Una-decada-de-reformas-del-servicio-civil-en%20America-Latina%20(1).pdf) el 25 octubre 2016.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. 9na ED, México. Mc Graw Hill. Recuperado de <http://www.googleAdministración+de+recursos+humanos+9na+e.pdf> el 20 de febrero 2017.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8va. ed.). México. Mc Graw Hill. Recuperado de <http://www.googleAdministración+de+recursos+humanos+8na+e.pdf> el 20 de febrero 2017.

- Chiavenato, I. (2003). *Administración de Recursos Humanos* (5ta. Ed.). México. Mc Graw Hill. Recuperado de [https://www.google.com.pe/search?q=chiavenato+2003+administraci%C3%B3n+recursos+humanos&rlz=1C1RLNS\\_esPE696PE696&oq=chiavenato+2003&aqs=chrome.1.69i57j0l5.14710j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.pe/search?q=chiavenato+2003+administraci%C3%B3n+recursos+humanos&rlz=1C1RLNS_esPE696PE696&oq=chiavenato+2003&aqs=chrome.1.69i57j0l5.14710j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8) el 20 de febrero 2017.
- Chile, (2013). Alta Dirección Pública. Servicio Civil. Gobierno de Chile - Santiago de Chile 2013. Recuperado de <https://www.serviciocivil.cl/> el 15 noviembre 2016.
- Córdova, R. (2012). *Consideraciones generales sobre la Ley de Servicio Civil y sus proyecciones en la administración pública*. Recuperado de <https://www.dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2349/1/15T00512.pdf> el 20 de octubre 2016.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento Humano y el conocimiento*, 1ra edición, Eco, Bogotá. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/8052636011.pdf> el 10 de noviembre 2016.
- ENAH0, (2011). Encuesta Nacional de Hogares 2011. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/descargar/encuestas/documentos/enaho\\_fic\\_hatecnica.pdf/](https://www.inei.gob.pe/descargar/encuestas/documentos/enaho_fic_hatecnica.pdf/) el 10 de noviembre 2016.
- Gestoso, C. (2007). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw-Hill, México. Recuperado de <http://www.biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf> el 08 de noviembre 2016.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=x8cTlu1rmA4C&oi=fnd&pg=PA9&dq=goleman+inteligencia+emocional&ots=5e1P8Vwx>

uF&sig=VJhnfVYwQ52vbvChdmL8DISNIMg#v=onepage&q=goleman%20inteligencia%20emocional&f=false el 10 noviembre 2016.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. 6ta edición*. McGraw-Hill. ISBN 978-1-4562-2396-0.

Hernández, Fernández Y Baptista (2006). *Metodología de la investigación. 4ª edición*. México: McGraw-Hill.

Ley 30057, (2013). *Ley del Servicio Civil*. Recuperado de <http://www.storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf> el 20 de marzo 2017.

Lacoviello, M. (2011). *Diagnóstico Institucional del Sistema de Servicio Civil de Perú*. Documento del Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, DC: BID. Recuperado de [http://www.dgsc.go.cr/dgsc/regimen\\_acerca.php](http://www.dgsc.go.cr/dgsc/regimen_acerca.php) el 16 de octubre 2016.

Ivancevich, J., (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill, 9na ED, México. <https://www.casadellibro.com/libro-administracion-de-recursos-humanos/.../1000003> el día 20 octubre 2016.

Keith, D. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*, undécima edición, McGraw-Hill, México.

MIDIS, (2016). Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. *La implementación de la Ley del Servicio Civil – 2016*. Recuperado de <https://www.midis.gob.pe> el 20 de octubre 2016.

Montes, J. & González, P. (2010). *Selección de personal: La búsqueda del candidato adecuado*. Ideas propias Editorial. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=0jkELJ2nfVwC> el 20 de octubre 2016.

Morales, C. (2009). *La integración estratégica de un sistema de recursos humanos en transición a un sistema de capital humano*. Recuperado de <http://www.metodo-evaluacion-del-desempeno-trabajadores-y-trabajadoras-del-sector-turistico/metodo-evaluacion-del-desempeno-trabajadores-y-trabajadoras-del-sector-turistico.shtml>. El 20 de octubre 2016.

Moreta, M. (2007). *Dificultades y avances del Servicio Civil y Carrera Administrativa en la República Dominicana*. Recuperado de <http://studylib.es/doc/8509439/universidad-de-la-tercera-edad> el 27 de abril del 2017.

Moyado, S. (2010). *La importancia de la gestión del conocimiento en el servicio civil de carrera de la Cámara de Senadores para el aprendizaje organizacional*. Recuperado de <https://www.science-direct.com/science/article/pii/S0123592311701760> el 15 de enero 2017.

Orizaga, L. (2012). *Importancia de una adecuada implementación y mejora del servicio civil de carrera para el personal al servicio público – Santiago de Querétaro 2012*. México. Recuperado de <https://www.ri.uaq.mx/xmlui/handle/123456789/834> el 28 de abril del 2017.

Palomino, F. (2012). *El Desempeño Docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres*. Recuperado de <https://www.cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1693> el 23 de abril del 2017.

Ramírez, D. (2006). *La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia*. Ciencias Holguín, vol. XII, núm. 4, octubre-diciembre, 2006. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181517920002> el 10 de mayo del 2017.

- SERVIR, (2014). *Reglamento de la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057 – (2014) –* Recuperado de [http://www.servir.gob.pe/archivo/Aprueban Reglamento General de la Ley 30057.pdf](http://www.servir.gob.pe/archivo/Aprueban_Reglamento_General_de_la_Ley_30057.pdf) el 16 de marzo del 2017.
- SERVIR, (2015). *Mejorando la Calidad del Servicio Civil. Avances y Desafíos del Proceso de Reforma del Servicio Civil.* Lima, Perú: SERVIR. Recuperado de <http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>.El 16 de abril del 2017.
- SERVIR, (2012). *Antecedentes, Marco Normativo y Desafíos para la Reforma del Servicio Civil.* Lima, Perú: SERVIR. Recuperado de [http://CIVIL/SERVIR-EI servicio civil peruano Anx1.PDF](http://CIVIL/SERVIR-EI_servicio_civil_peruano_Anex1.PDF) el 16 de abril del 2017.
- SERVIR, (2011). *Mejorando la Calidad del Servicio Civil. Avances y Desafíos del Proceso de Reforma del Servicio Civil.* Lima, Perú: SERVIR. Recuperado de [http://CIVIL/SERVIR-EI servicio civil peruano Anx1.PDF](http://CIVIL/SERVIR-EI_servicio_civil_peruano_Anex1.PDF) el 16 de abril del 2017.
- Social Etic, (2012). *Definición responsabilidad laboral en el trabajo.* Recuperado de <http://www.socialetic.com/la-responsabilidad-en-el-trabajo.html> el 20 de Enero 2017.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación Científica* (2ª. Ed.) Lima: San Marcos.
- Trefogli, T. (2013). *Gestión Estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012).* Recuperado de: <http://www.tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4790> el 16 de marzo 2017.

Zamudio, M. (2007). *Definición Responsabilidad laboral*. Competencias Laborales. Recuperado de <http://www.csintranet.org/competencias-laborales/index.php?Option=Responsabilidad> el 25 de octubre 2016.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TITULO:</b> Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.						
<b>AUTOR:</b> Bachiller Rita Elvira Rodriguez Arteaga						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<p><b>Problema principal:</b> ¿Qué relación existe entre el servicio civil y la evaluación del desempeño en los trabajadores del Programa nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017?</p> <p><b>Problemas específico:</b> <b>PE1:</b> ¿Qué relación existe entre el Servicio civil y la dimensión responsabilidad laboral de la evaluación del desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre el servicio civil y la evaluación del desempeño en los trabajadores del Programa nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE1:</b> Determinar la relación que existe entre el Servicio civil y la dimensión responsabilidad laboral de la evaluación del desempeño en los Trabajadores del Programa</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación entre el servicio civil y la evaluación del desempeño en los trabajadores del Programa nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE1:</b> Existe una relación entre el Servicio civil y la dimensión responsabilidad laboral de la evaluación del desempeño en los Trabajadores del Programa</p>	<b>Variable 1: Servicio Civil</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
			Reclutamiento	Evaluación	1, 2, 3, 4 y 5	Optimo Regular No optimo
				Experiencia	6, 7, 8, 9, y 10	
				Reconocimiento	11, 12, 13 y 14	
			Selección	Entrevista	15, 16, 17 y 18	
				Competencias	19	
Actividades	20 y 21					

**TÍTULO:** Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

**AUTOR:** Bachiller Rita Elvira Rodríguez Arteaga

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Solidaria Pensión 65, Lima 2017?	Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.	Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.		Metas	22	
<b>PE2:</b> ¿Qué relación existe entre el Servicio Civil y la dimensión inteligencia emocional de la evaluación del desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017?	<b>OE2:</b> Determinar la relación que existe entre el Servicio Civil y la dimensión inteligencia emocional de la evaluación del desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017	<b>HE2:</b> Existe una relación entre el Servicio Civil y la dimensión inteligencia emocional de la evaluación del desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017	<b>Variable 2: Evaluación de Desempeño</b>			
<b>PE3:</b> Qué relación existe entre el Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la Evaluación del Desempeño en	<b>OE3:</b> Determinar la relación que existe el Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la Evaluación del	<b>HE3:</b> Existe una relación entre el Servicio Civil y la dimensión Desarrollo Personal de la Evaluación del Desempeño en	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Responsabilidad laboral	Evaluación	1, 2, 3 y 4	Alto Medio Bajo
				Destreza	5 y 6	
				Habilidades	7, 8, 9 y 10	
			Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	11, 12 y 13	
				Autorregulación	14 y 15	
				Manejo de conflictos	16, 17 y 18	

<b>TÍTULO:</b> Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.								
<b>AUTOR:</b> Bachiller Rita Elvira Rodríguez Arteaga								
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>					
los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.	Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.	los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima 2017.	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Desarrollo Personal</td> <td>Autoestima</td> <td>19 y 20</td> </tr> <tr> <td>Iniciativa</td> <td>21</td> </tr> </table>	Desarrollo Personal	Autoestima	19 y 20	Iniciativa	21
Desarrollo Personal	Autoestima	19 y 20						
	Iniciativa	21						

## Anexo 2

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>TÍTULO:</b> Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.				
<b>AUTOR:</b> Bachiller Rita Elvira Rodriguez Arteaga				
<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems (Preguntas)</b>	<b>Niveles</b>
<b>Variable 1: Servicio Civil</b> Servicio Civil se define a la forma en que se dirigen, las normas de planificación y de reclutamiento de recursos humanos, para alcanzar el desarrollo técnico o profesional, además los incentivos están orientados hacia el logro profesional.	<b>Reclutamiento</b> Es el conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece el mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar (Chiavenato, 2009, pp. 205-206).	<b>Evaluación</b>	1. ¿Ha participado en un concurso público durante los últimos 6 meses?	Optimo Regular No optimo
			2. ¿Cuenta con estudios Superiores o de Maestría?	
			3. ¿Considera que está capacitado para el puesto que ocupa?	
			4. ¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?	
			5. ¿Cuenta con certificados de capacitación no mayor a 2 años de antigüedad?	
		<b>Experiencia</b>	6. ¿Considera que el puesto donde labora es de nivel profesional?	
			7. ¿Considera haber realizado una buena trayectoria en su formación laboral?	

**TÍTULO:** Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

**AUTOR:** Bachiller Rita Elvira Rodríguez Arteaga

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles	
También se define como un factor fundamental para captar, atraer, retener y motivar a personal idóneo en la realización de las tareas propuestas en la organización. Se concibe como un conjunto de implementaciones institucionales para integrar y gestionar el empleo público en las personas que lo conforman (Cortázar, 2014, p.22).			8. ¿La experiencia laboral predomina en su puesto para el cumplimiento de sus funciones?		
			9. ¿Cuenta con los años de experiencia para ocupar puestos de jefaturas?		
			10. ¿Considera que los años de experiencia debe acreditarse?		
		<b>Reconocimiento</b>	11. ¿Se reconoce su trabajo después del horario?	Optimo Regular No optimo	
		12. ¿Considera que su remuneración está acorde al puesto que viene desempeñando?			
		13. ¿Está preparado para afrontar nuevos retos?			
	14. ¿Recibe algún premio o incentivo por sus labores?				
	<b>Selección</b>	La selección del personal es la elección del personal conceptualizado como un proceso para captar solo a las personas que	<b>Entrevista</b>	15. ¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?	
			16. ¿Cuenta con preparación profesional para acceder a nuevos puestos?		

**TÍTULO:** Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

**AUTOR:** Bachiller Rita Elvira Rodriguez Arteaga

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
	cumplan con los requisitos para los puestos deseados, permitiendo así ingresar a la organización, esto quiere decir que la selección se basa en personal que cumpla con el perfil solicitado. Asimismo, afirma que cuando el proceso de selección termina, el resultado sirve como un diagnóstico a futuro de las variables a analizar y a la vez como una proyección a largo plazo (Chiavenato, 2009, p. 137)		17. ¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas?	
			18. ¿Tiene habilidades para el manejo de programas sistematizados de la institución?	
		<b>Competencia</b>	19. ¿Podrías desempeñar otro puesto de trabajo diferente del que te estás formando?	
		<b>Actividades</b>	20. ¿Cumple con las actividades proyectadas para una gestión eficaz?	
			21. ¿Tiene experiencia en las actividades que está realizando?	
		<b>Metas</b>	22. ¿Considera que se logra cumplir con las metas y objetivos institucionales?	
<b>Variable 2:</b> <b>Evaluación del Desempeño</b> La evaluación del desempeño es una evaluación y valoración del modo	<b>Responsabilidad laboral</b> Se define a la Responsabilidad laboral como una promesa económica hacia los colaboradores, como consecuencia de sus actividades laborales realizadas. Normalmente el empleador cumple con sus	<b>Evaluación</b>	1. ¿Cree usted que el proceso de evaluación de desempeño es eficaz? 2. ¿Cree usted que el proceso de evaluación es justo y objetivo? 3. ¿Qué beneficio o ventajas ha recibido Usted al haber participado en el proceso de evaluación?	Alto Medio Bajo

**TÍTULO:** Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

**AUTOR:** Bachiller Rita Elvira Rodríguez Arteaga

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles	
<p>en que una persona se desenvuelve en un puesto, comprendiendo también el desarrollo que puede realizar en un futuro. La evaluación juzga el valor de las cualidades y carencias de una persona. (Chiavenato, 2009, p. 202).</p>	<p>responsabilidades por medio de un administrador. (Acosta, 2016, p. 1)</p>	<b>Destreza</b>	4. ¿Recibe usted comentarios referentes a su propio desempeño?		
			5. ¿Está dispuesto a enfrentar nuevos retos que beneficien su labor?		
			6. ¿Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabra y acción?		
		<b>Habilidades</b>	7. ¿Mejorar tus habilidades de comunicación han sido resultado de la constante evaluación del desempeño?		
			8. ¿Considera que la evaluación de desempeño mejora sus habilidades?		
			9. ¿Pide que lo ayuden cuando tiene alguna dificultad laboral?		
			10. ¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de la otra persona?		
	<b>Inteligencia Emocional</b>	<p>La inteligencia emocional es apoderarse de las emociones, a través</p>	<b>Autoconocimiento</b>		11. ¿Sé con precisión qué se espera de mí?
					12. ¿Me gustan los retos, aunque esto signifique "ir contra la corriente"?

**TÍTULO:** Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

**AUTOR:** Bachiller Rita Elvira Rodríguez Arteaga

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
	de una toma de conciencia para entender los sentimientos propios y de los demás de modo que seamos capaces de enfrentar apremios y fracasos sin afectar el rendimiento. Esto garantiza mantener y mejorar la capacidad de trabajo, con lo cual conviviremos en un ambiente armónico y de paz. (Goleman, 2012, p.209).	<b>Autorregulación</b>	13. ¿Convierto los obstáculos en experiencias positivas?	
			14. ¿Cada que enfrento un conocimiento nuevo trato de pensar acerca de qué sé sobre él?	
			15. ¿Tengo la intención explícita de aprender y realizar a profundidad las tareas que me han sido asignadas?	
		<b>Manejo de conflictos</b>	16. ¿Me siento capacitado para las relaciones personales con los compañeros de mi trabajo?	
			17. ¿Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás?	
	18. ¿Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros?			
<b>Desarrollo Personal</b>	El desarrollo personal se conceptualiza como "las experiencias de aprendizaje	<b>Autoestima</b>	19. ¿Buscas la aprobación de las personas que te rodean al proponer ideas nuevas en el trabajo?	

**TÍTULO:** Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

**AUTOR:** Bachiller Rita Elvira Rodríguez Arteaga

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
	logradas tras el desenvolvimiento en un puesto de trabajo, lo que se traduce en ofrecer mejoras para el desempeño y el crecimiento humano.” (Chiavenato, 2003, p. 335).		20. ¿Te gusta demostrar o exhibir ante los demás tus logros laborales?	
		<b>Iniciativa</b>	21. ¿Cree usted que tiene iniciativa para resolver los problemas que se generan en esta institución?	

### Anexo 3

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DEL SERVICIO CIVIL

Edad: ..... Sexo: ..... Especialidad:  
 ..... Nivel: ..... Condición  
 Laboral.....

**Instrucciones:** Agradecemos su colaboración por su aporte a la Investigación de  
 Título: “*Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del  
 Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.*”

Desarrollando el cuestionario de Servicio Civil. Por favor, siga Usted las siguientes  
 instrucciones:

- Lea, cuidadosamente las siguientes instrucciones y de forma clara los enunciados de las preguntas.
- No deje preguntas sin contestar
- Debe responder marcando con una (x) sobre el cuadro que le corresponda según la siguiente escala:

**Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)**

Nº	Ítems	Validación				
		1	2	3	4	5
<b>EVALUACION</b>						
1	¿Ha participado en un concurso público durante los últimos 6 meses?					
2	¿Cuenta con estudios Superiores o de Maestría?					
3	¿Considera que está capacitado para el puesto que ocupa?					
4	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?					
5	¿Cuenta con certificados de capacitación no mayor a 2 años de antigüedad?					
<b>EXPERIENCIA</b>		1	2	3	4	5
6	¿Considera que el puesto donde labora es de nivel profesional?					
7	¿Considera haber realizado una buena trayectoria en su formación laboral?					
8	¿La experiencia laboral predomina en su puesto para el cumplimiento de sus funciones?					
9	¿Cuenta con los años de experiencia para ocupar puestos de jefaturas?					
10	¿Considera que los años de experiencia deben acreditarse?					
<b>RECONOCIMIENTO</b>		1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Validación				
11	¿Se reconoce su trabajo después del horario?					
12	¿Considera que su remuneración está acorde al puesto que viene desempeñando?					
13	¿Está preparado para afrontar nuevos retos?					
14	¿Recibe algún premio o incentivo por sus labores?					
<b>ENTREVISTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?					
16	¿Cuenta con preparación profesional para acceder a nuevos puestos?					
17	¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas?					
18	¿Tiene habilidades para el manejo de programas sistematizados de la institución?					
<b>COMPETENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Podrías desempeñar otro puesto de trabajo diferente del que te estás formando?					
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	¿Cumple con las actividades proyectadas para una gestión eficaz?					
21	¿Tiene experiencia en las actividades que está realizando?					
<b>METAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	¿Considera que se logra cumplir con las metas y objetivos institucionales?					

***Muchas Gracias por su colaboración***

**Anexo 4**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**CUESTIONARIO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Edad: ..... Sexo: ..... Especialidad: .....  
Nivel: ..... Condición Laboral: .....

**Instrucciones:** Agradecemos su colaboración por su aporte a la Investigación de Título: “*Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.*”

Desarrollando el cuestionario de Evaluación del Desempeño. Por favor, siga Usted las siguientes instrucciones:

- Lea, cuidadosamente las siguientes instrucciones y de forma clara los enunciados de las preguntas.
- No deje preguntas sin contestar
- Debe responder marcando con una (x) sobre el cuadro que le corresponda según la siguiente escala.

**Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)**

Nº	Ítems	VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>EVALUACIÓN</b>						
1	¿Cree usted que el proceso de evaluación de desempeño es eficaz?					
2	¿Cree usted que el proceso de evaluación es justo y objetivo?					
3	¿Qué beneficio o ventajas ha recibido Usted al haber participado en el proceso de evaluación?					
4	¿Recibe usted comentarios referentes a su propio desempeño?					
<b>DESTREZA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Está dispuesto a enfrentar nuevos retos que beneficien su labor?					
6	¿Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabra y acción?					
<b>HABILIDADES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Mejorar tus habilidades de comunicación han sido resultado de la constante evaluación del desempeño?					

Nº	Ítems	VALORACION				
8	¿Considera que la evaluación de desempeño mejora sus habilidades?					
9	¿Pide que lo ayuden cuando tiene alguna dificultad laboral?					
10	¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de la otra persona?					
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Sé con precisión qué se espera de mí?					
12	¿Me gustan los retos, aunque esto signifique “ir contra la corriente”?					
13	¿Convierto los obstáculos en experiencias positivas?					
<b>AUTOREGULACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Cada que enfrento un conocimiento nuevo trato de pensar acerca de qué sé sobre él?					
15	¿Tengo la intención explícita de aprender y realizar a profundidad las tareas que me han sido asignadas?					
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Me siento capacitado para las relaciones personales con los compañeros de mi trabajo?					
17	¿Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás?					
18	¿Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros?					
<b>AUTOESTIMA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Buscas la aprobación de las personas que te rodean al proponer ideas nuevas en el trabajo?					
20	¿Te gusta demostrar o exhibir ante los demás tus logros laborales?					
<b>INICIATIVA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	¿Cree usted que tiene iniciativa para resolver los problemas que se generan en esta institución?					

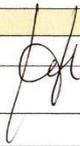
*Muchas Gracias por su colaboración*

## Anexo 5

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre Jurado: Dra. Doris Sánchez Pinedo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE 1: SERVICIO CIVIL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: RECLUTAMIENTO</b>								
<b>EVALUACIÓN</b>								
1	¿Ha participado en un concurso público durante los últimos 6 meses?	✓		✓		✓		
2	¿Cuenta con estudios Superiores o de Maestría?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que está capacitado para el puesto que ocupa?	✓		✓		✓		
4	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?	✓		✓		✓		
5	¿Cuenta con certificados de capacitación no mayor a 2 años de antigüedad?	✓		✓		✓		
<b>EXPERIENCIA</b>								
6	¿Considera que el puesto donde labora es de nivel profesional?	✓		✓		✓		
7	¿Considera haber realizado una buena trayectoria en su formación laboral?	✓		✓		✓		
8	¿La experiencia laboral predomina en su puesto para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
9	¿Cuenta con los años de experiencia para ocupar puestos de jefaturas?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que los años de experiencia debe acreditarse?	✓		✓		✓		
<b>RECONOCIMIENTO</b>								
11	¿Se reconoce su trabajo después del horario?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que su remuneración está acorde al puesto que viene desempeñando?	✓		✓		✓		
13	¿Está preparado para afrontar nuevos retos?	✓		✓		✓		
14	¿Recibe algún premio o incentivo por sus labores?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D2: SELECCIÓN</b>								
<b>ENTREVISTA</b>								
15	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?	✓		✓		✓		
16	¿Cuenta con preparación profesional para acceder a nuevos puestos?	✓		✓		✓		
17	¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas?	✓		✓		✓		
18	¿Tiene habilidades para el manejo de programas sistematizados de la institución?	✓		✓		✓		
<b>COMPETENCIA</b>								
19	¿Podrías desempeñar otro puesto de trabajo diferente del que te estás formando?	✓		✓		✓		
<b>ACTIVIDADES</b>								
20	¿Cumple con las actividades proyectadas para una gestión eficaz?	✓		✓		✓		
21	¿Tiene experiencia en las actividades que está realizando?	✓		✓		✓		
<b>METAS</b>								
22	¿Considera que se logra cumplir con las metas y objetivos institucionales?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SuficienteOpinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable 

Lima, 10 de Noviembre del 2016

FIRMA:  Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. Doris Sánchez PinedoDNI: 06703373 Especialidad del evaluador: Investigación<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE 2: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>D1: RESPONSABILIDAD LABORAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EVALUACIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que el proceso de evaluación de desempeño es eficaz?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que el proceso de evaluación es justo y objetivo?	✓		✓		✓		
3	¿Qué beneficio o ventajas ha recibido Usted al haber participado en el proceso de evaluación?	✓		✓		✓		
4	¿Recibe usted comentarios referentes a su propio desempeño?							
<b>DESTREZA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Está dispuesto a enfrentar nuevos retos que beneficien su labor?	✓		✓				
6	¿Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabra y acción?	✓		✓				
<b>HABILIDADES</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Mejorar tus habilidades de comunicación han sido resultado de la constante evaluación del desempeño?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que la evaluación de desempeño mejora sus habilidades?	✓		✓		✓		
9	¿Pide que lo ayuden cuando tiene alguna dificultad laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de la otra persona?	✓		✓		✓		
<b>D2: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Sé con precisión qué se espera de mí?	✓		✓		✓		
12	¿Me gustan los retos, aunque esto signifique "ir contra la corriente"?	✓		✓		✓		
13	¿Convierto los obstáculos en experiencias positivas?	✓		✓		✓		
<b>AUTOREGULACIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Cada que enfrente un conocimiento nuevo trato de pensar acerca de qué sé sobre él?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
15	¿Tengo la intención explícita de aprender y realizar a profundidad las tareas que me han sido asignadas?	✓		✓		✓		
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Me siento capacitado para las relaciones personales con los compañeros de mi trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás?	✓		✓		✓		
18	¿Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros?	✓		✓		✓		
<b>D3: DESARROLLO PERSONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>AUTOESTIMA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Buscas la aprobación de las personas que te rodean al proponer ideas nuevas en el trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿Te gusta demostrar o exhibir ante los demás tus logros laborales?	✓		✓		✓		
<b>INICIATIVA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Cree usted que tiene iniciativa para resolver los problemas que se generan en esta institución?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [✓]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Lima, 10 de Noviembre del 2016

FIRMA:

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dra. Doris Sanchez Pinedo

DNI:

06707373

Especialidad del evaluador:

Investigación

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Nombre Jurado:** Dra. Tamara Pando Ezcurra

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: RESPONSABILIDAD LABORAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EVALUACIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que el proceso de evaluación de desempeño es eficaz?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que el proceso de evaluación es justo y objetivo?	✓		✓		✓		
3	¿Qué beneficio o ventajas ha recibido Usted al haber participado en el proceso de evaluación?	✓		✓		✓		
4	¿Recibe usted comentarios referentes a su propio desempeño?							
<b>DESTREZA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Está dispuesto a enfrentar nuevos retos que beneficien su labor?	✓		✓		✓		
6	¿Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabra y acción?	✓		✓		✓		
<b>HABILIDADES</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Mejorar tus habilidades de comunicación han sido resultado de la constante evaluación del desempeño?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que la evaluación de desempeño mejora sus habilidades?	✓		✓		✓		
9	¿Pide que lo ayuden cuando tiene alguna dificultad laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de la otra persona?	✓		✓		✓		
<b>D2: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Sé con precisión qué se espera de mí?	✓		✓		✓		
12	¿Me gustan los retos, aunque esto signifique "ir contra la corriente"?	✓		✓		✓		
13	¿Convierto los obstáculos en experiencias positivas?	✓		✓		✓		
<b>AUTOREGULACIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Cada que enfrente un conocimiento nuevo trato de pensar acerca de qué sé sobre él?	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D2: SELECCIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ENTREVISTA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?	✓		✓		✓		
16	¿Cuenta con preparación profesional para acceder a nuevos puestos?	✓		✓		✓		
17	¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas?	✓		✓		✓		
18	¿Tiene habilidades para el manejo de programas sistematizados de la institución?	✓		✓		✓		
<b>COMPETENCIA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Podrías desempeñar otro puesto de trabajo diferente del que te estás formando?	✓		✓		✓		
<b>ACTIVIDADES</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Cumple con las actividades proyectadas para una gestión eficaz?	✓		✓		✓		
21	¿Tiene experiencia en las actividades que está realizando?	✓		✓		✓		
<b>METAS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
22	¿Considera que se logra cumplir con las metas y objetivos institucionales?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [✓]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Lima, 10 de Noviembre del 2016

FIRMA: Tamara Pando      Apellidos y nombres del juez evaluador: DRA. TAMARA PANDO EZCURRA

DNI: 23884754      Especialidad del evaluador: METODOLOGÍA

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Nombre de Jurado: Joel Visurraga Agüero**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE 1: SERVICIO CIVIL

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DI: RECLUTAMIENTO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EVALUACIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Ha participado en un concurso público durante los últimos 6 meses?	✓		✓		✓		
2	¿Cuenta con estudios Superiores o de Maestría?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que está capacitado para el puesto que ocupa?	✓		✓		✓		
4	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?	✓		✓		✓		
5	¿Cuenta con certificados de capacitación no mayor a 2 años de antigüedad?	✓		✓		✓		
<b>EXPERIENCIA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera que el puesto donde labora es de nivel profesional?	✓		✓		✓		
7	¿Considera haber realizado una buena trayectoria en su formación laboral?	✓		✓		✓		
8	¿La experiencia laboral predomina en su puesto para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
9	¿Cuenta con los años de experiencia para ocupar puestos de jefaturas?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que los años de experiencia debe acreditarse?	✓		✓		✓		
<b>RECONOCIMIENTO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Se reconoce su trabajo después del horario?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que su remuneración está acorde al puesto que viene desempeñando?	✓		✓		✓		
13	¿Está preparado para afrontar nuevos retos?	✓		✓		✓		
14	¿Recibe algún premio o incentivo por sus labores?	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D2: SELECCIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ENTREVISTA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?	✓		✓		✓		
16	¿Cuenta con preparación profesional para acceder a nuevos puestos?	✓		✓		✓		
17	¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas?	✓		✓		✓		
18	¿Tiene habilidades para el manejo de programas sistematizados de la institución?	✓		✓		✓		
<b>COMPETENCIA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Podrías desempeñar otro puesto de trabajo diferente del que te estás formando?	✓		✓		✓		
<b>ACTIVIDADES</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Cumple con las actividades proyectadas para una gestión eficaz?	✓		✓		✓		
21	¿Tiene experiencia en las actividades que está realizando?	✓		✓		✓		
<b>METAS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
22	¿Considera que se logra cumplir con las metas y objetivos institucionales?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Lima, 12 de Nov. del 2016

FIRMA:  Apellidos y nombres del juez evaluador: VISURRAGA AGÜERO JOEL

DNI: 019 2315 Especialidad del evaluador: Gestión Pública

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
VARIABLE 2: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: RESPONSABILIDAD LABORAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EVALUACIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que el proceso de evaluación de desempeño es eficaz?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que el proceso de evaluación es justo y objetivo?	✓		✓		✓		
3	¿Qué beneficio o ventajas ha recibido Usted al haber participado en el proceso de evaluación?	✓		✓		✓		
4	¿Recibe usted comentarios referentes a su propio desempeño?							
<b>DESTREZA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Está dispuesto a enfrentar nuevos retos que beneficien su labor?	✓		✓		✓		
6	¿Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabra y acción?	✓		✓		✓		
<b>HABILIDADES</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Mejorar tus habilidades de comunicación han sido resultado de la constante evaluación del desempeño?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que la evaluación de desempeño mejora sus habilidades?	✓		✓		✓		
9	¿Pide que lo ayuden cuando tiene alguna dificultad laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de la otra persona?	✓		✓		✓		
<b>D2: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Sé con precisión qué se espera de mí?	✓		✓		✓		
12	¿Me gustan los retos, aunque esto signifique "ir contra la corriente"?	✓		✓		✓		
13	¿Convierto los obstáculos en experiencias positivas?	✓		✓		✓		
<b>AUTOREGULACIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Cada que enfrente un conocimiento nuevo trato de pensar acerca de qué sé sobre él?	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Tengo la intención explícita de aprender y realizar a profundidad las tareas que me han sido asignadas?	✓		✓		✓		
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Me siento capacitado para las relaciones personales con los compañeros de mi trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás?	✓		✓		✓		
18	¿Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros?	✓		✓		✓		
<b>D3: DESARROLLO PERSONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>AUTOESTIMA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Buscas la aprobación de las personas que te rodean al proponer ideas nuevas en el trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿Te gusta demostrar o exhibir ante los demás tus logros laborales?	✓		✓		✓		
<b>INICIATIVA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Cree usted que tiene iniciativa para resolver los problemas que se generan en esta institución?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [x]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Lima, 12 de Nov. del 2016

FIRMA: [Firma] Apellidos y nombre s del juez evaluador: Visuzenca Acienzo Joel

DNI: 10192315 Especialidad del evaluador: Gestión Pública

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 6

### MUESTRA DE ENCUESTAS APLICADAS

#### Muestra 1

#### Cuestionario Servicio Civil para los Trabajadores del Programa Pensión 65

##### CUESTIONARIO DEL SERVICIO CIVIL

Edad: 44 Sexo: Hombres Especialidad: ADMINISTRATIVO  
 Nivel: SUPERIOR Condición Laboral: CONTRATADO

**Instrucciones:** Agradecemos su colaboración por su aporte a la Investigación de Título: "Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2016."

Desarrollando el cuestionario de Servicio Civil. Por favor, siga Usted las siguientes instrucciones:

- Lea, cuidadosamente las siguientes instrucciones y de forma clara los enunciados de las preguntas.
- No deje preguntas sin contestar
- Debe responder marcando con una (x) sobre el cuadro que le corresponda según la siguiente escala:

**Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)**

N°	Ítems	Validación				
		1	2	3	4	5
<b>EVALUACIÓN</b>						
1	¿Ha participado en un concurso público durante los últimos 6 meses?			X		
2	¿Cuenta con estudios Superiores o de Maestría?					X
3	¿Considera que está capacitado para el puesto que ocupa?					X
4	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?					X
5	¿Cuenta con certificados de capacitación no mayor a 2 años de antigüedad?					X
<b>EXPERIENCIA</b>						
6	¿Considera que el puesto donde labora es de nivel Técnico o profesional?			X		
7	¿Considera haber realizado una buena trayectoria en su formación laboral?					X
8	¿La experiencia laboral predomina en su puesto para el cumplimiento de sus funciones?					X
9	¿Cuenta con los años de experiencia para ocupar puestos de jefaturas?			X		
10	¿Considera que los años de experiencia deben acreditarse?					X
<b>RECONOCIMIENTO</b>						
11	¿Se reconoce su trabajo después del horario?	X				
12	¿Considera que su remuneración está acorde al puesto que viene desempeñando?	X				
13	¿Está preparado para afrontar nuevos retos?					X

N°	Ítems	Validación				
14	¿Recibe algún premio o incentivo por sus labores?	X				
<b>ENTREVISTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?					X
16	¿Cuenta con preparación profesional para acceder a nuevos puestos?					X
17	¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas?					X
18	¿Tiene habilidades para el manejo de programas sistematizados de la institución?					X
<b>COMPETENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Podrías desempeñar otro puesto de trabajo diferente del que te estás formando?			X		
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	¿Cumple con las actividades proyectadas para una gestión eficaz?					X
21	¿Tiene experiencia en las actividades que está realizando?					X
<b>METAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	¿Considera que se logra cumplir con las metas y objetivos institucionales?					X

*Muchas Gracias por su colaboración*

## Cuestionario Evaluación de Desempeño para los Trabajadores del Programa Pensión 65

### CUESTIONARIO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Edad: 44 Sexo: HOMBRE Especialidad: ADMINISTRATIVO  
 Nivel: SUP. Condición Laboral: CONTRATADO

**Instrucciones:** Agradecemos su colaboración por su aporte a la Investigación de Título: "Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2016."

Desarrollando el cuestionario de Evaluación del Desempeño. Por favor, siga Usted las siguientes instrucciones:

- Lea, cuidadosamente las siguientes instrucciones y de forma clara los enunciados de las preguntas.
- No deje preguntas sin contestar
- Debe responder marcando con una (x) sobre el cuadro que le corresponda según la siguiente escala.

**Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)**

Nº	Ítems	VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>EVALUACIÓN</b>						
1	¿Cree usted que el proceso de evaluación de desempeño es eficaz?	X				
2	¿Cree usted que el proceso de evaluación es justo y objetivo?		X			
3	¿Qué beneficio o ventajas ha recibido Usted al haber participado en el proceso de evaluación?		X			
4	¿Recibe usted comentarios referentes a su propio desempeño?					X
<b>DESTREZA</b>						
5	¿Está dispuesto a enfrentar nuevos retos que beneficien su labor?					X
6	¿Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabra y acción?					X
<b>HABILIDADES</b>						
7	¿Mejorar tus habilidades de comunicación han sido resultado de la constante evaluación del desempeño?		X			
8	¿Considera que la evaluación de desempeño mejora sus habilidades?				X	
9	¿Pide que lo ayuden cuando tiene alguna dificultad laboral?					X

N°	Ítems	VALORACION				
		1	2	3	4	5
10	¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de la otra persona?	X				
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>		1	2	3	4	5
11	¿Sé con precisión qué se espera de mí?			X		
12	¿Me gustan los retos, aunque esto signifique "ir contra la corriente"?				X	
13	¿Convierto los obstáculos en experiencias positivas?					X
<b>AUTOREGULACIÓN</b>		1	2	3	4	5
14	¿Cada que enfrento un conocimiento nuevo trato de pensar acerca de qué sé sobre él?					X
15	¿Tengo la intención explícita de aprender y realizar a profundidad las tareas que me han sido asignadas?					X
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>		1	2	3	4	5
16	¿Me siento capacitado para las relaciones personales con los compañeros de mi trabajo?					X
17	¿Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás?					X
18	¿Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros?					X
<b>AUTOESTIMA</b>		1	2	3	4	5
19	¿Buscas la aprobación de las personas que te rodean al proponer ideas nuevas en el trabajo?					X
20	¿Te gusta demostrar o exhibir ante los demás tus logros laborales?	X				
<b>INICIATIVA</b>		1	2	3	4	5
21	¿Cree usted que tiene iniciativa para resolver los problemas que se generan en esta institución?					X

*Muchas Gracias por su colaboración*

## Muestra 2

## Cuestionario Servicio Civil para los Trabajadores del Programa Pensión 65

**CUESTIONARIO DEL SERVICIO CIVIL**

Edad: 38 Sexo: FEMENINO Especialidad: J. N. G. ADM.  
 Nivel: Supervisor Condición Laboral: ESTABLE

**Instrucciones:** Agradecemos su colaboración por su aporte a la Investigación de Título: "Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2016."

Desarrollando el cuestionario de Servicio Civil. Por favor, siga Usted las siguientes instrucciones:

- Lea, cuidadosamente las siguientes instrucciones y de forma clara los enunciados de las preguntas.
- No deje preguntas sin contestar
- Debe responder marcando con una (x) sobre el cuadro que le corresponda según la siguiente escala:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

Nº	Ítems	Validación				
		1	2	3	4	5
<b>EVALUACIÓN</b>						
1	¿Ha participado en un concurso público durante los últimos 6 meses?	X				
2	¿Cuenta con estudios Superiores o de Maestría?					X
3	¿Considera que está capacitado para el puesto que ocupa?					X
4	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?					X
5	¿Cuenta con certificados de capacitación no mayor a 2 años de antigüedad?					X
<b>EXPERIENCIA</b>						
6	¿Considera que el puesto donde labora es de nivel Técnico o profesional?					X
7	¿Considera haber realizado una buena trayectoria en su formación laboral?					X
8	¿La experiencia laboral predomina en su puesto para el cumplimiento de sus funciones?					X
9	¿Cuenta con los años de experiencia para ocupar puestos de jefaturas?					X
10	¿Considera que los años de experiencia deben acreditarse?					X
<b>RECONOCIMIENTO</b>						
11	¿Se reconoce su trabajo después del horario?	X				
12	¿Considera que su remuneración está acorde al puesto que viene desempeñando?	X				
13	¿Está preparado para afrontar nuevos retos?					X

Página 1 de 4

N°	Ítems	Validación				
14	¿Recibe algún premio o incentivo por sus labores?	<input checked="" type="checkbox"/>				
<b>ENTREVISTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Cuenta con el perfil para su progresión en la carrera pública?				<input checked="" type="checkbox"/>	
16	¿Cuenta con preparación profesional para acceder a nuevos puestos?					<input checked="" type="checkbox"/>
17	¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas?					<input checked="" type="checkbox"/>
18	¿Tiene habilidades para el manejo de programas sistematizados de la institución?				<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>COMPETENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Podrías desempeñar otro puesto de trabajo diferente del que te estás formando?					<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	¿Cumple con las actividades proyectadas para una gestión eficaz?					<input checked="" type="checkbox"/>
21	¿Tiene experiencia en las actividades que está realizando?					<input checked="" type="checkbox"/>
<b>METAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	¿Considera que se logra cumplir con las metas y objetivos institucionales?					<input checked="" type="checkbox"/>

**Muchas Gracias por su colaboración**

## Cuestionario Evaluación del Desempeño para los Trabajadores del Programa Pensión 65

### CUESTIONARIO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Edad: 38 Sexo: FEMENINO Especialidad: INE. ADM.  
 Nivel: SUPERIOR Condición Laboral: ESTABLE

**Instrucciones:** Agradecemos su colaboración por su aporte a la Investigación de Título: "Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2016."

Desarrollando el cuestionario de Evaluación del Desempeño. Por favor, siga Usted las siguientes instrucciones:

- Lea, cuidadosamente las siguientes instrucciones y de forma clara los enunciados de las preguntas.
- No deje preguntas sin contestar
- Debe responder marcando con una (x) sobre el cuadro que le corresponda según la siguiente escala.

**Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)**

Nº	Ítems	VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>EVALUACIÓN</b>						
1	¿Cree usted que el proceso de evaluación de desempeño es eficaz?				X	
2	¿Cree usted que el proceso de evaluación es justo y objetivo?		X			
3	¿Qué beneficio o ventajas ha recibido Usted al haber participado en el proceso de evaluación?		X			
4	¿Recibe usted comentarios referentes a su propio desempeño?					X
<b>DESTREZA</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Está dispuesto a enfrentar nuevos retos que beneficien su labor?					X
6	¿Observo en mí mismo una adecuación entre ideas, palabra y acción?				X	
<b>HABILIDADES</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Mejorar tus habilidades de comunicación han sido resultado de la constante evaluación del desempeño?		X			
8	¿Considera que la evaluación de desempeño mejora sus habilidades?				X	
9	¿Pide que lo ayuden cuando tiene alguna dificultad laboral?	X				

N°	Ítems	VALORACION				
		1	2	3	4	5
10	¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de la otra persona?		X			
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Sé con precisión qué se espera de mí?	X				
12	¿Me gustan los retos, aunque esto signifique "ir contra la corriente"?			X		
13	¿Convierto los obstáculos en experiencias positivas?					X
<b>AUTOREGULACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Cada que enfrento un conocimiento nuevo trato de pensar acerca de qué sé sobre él?			X		
15	¿Tengo la intención explícita de aprender y realizar a profundidad las tareas que me han sido asignadas?				X	
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Me siento capacitado para las relaciones personales con los compañeros de mi trabajo?				X	
17	¿Siento tendencia hacia una actitud comprensiva para los problemas de los demás?			X		
18	¿Estoy dispuesto a aceptar las críticas de mis compañeros?			X		
<b>AUTOESTIMA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Buscas la aprobación de las personas que te rodean al proponer ideas nuevas en el trabajo?			X		
20	¿Te gusta demostrar o exhibir ante los demás tus logros laborales?				X	
<b>INICIATIVA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	¿Cree usted que tiene iniciativa para resolver los problemas que se generan en esta institución?				X	

*Muchas Gracias por su colaboración*

## ANEXO 7

## BASE DE DATOS

## Encuesta: Servicio Civil

Encuesta	Edad	Sexo	Especialidad	Nivel	Condición Laboral	SERVICIO CIVIL																						
						RECLUTAMIENTO													SELECCIÓN									
						P1V1	P2V1	P3V1	P4V1	P5V1	P6V1	P7V1	P8V1	P9V1	P10V1	P11V1	P12V1	P13V1	P14V1	P15V1	P16V1	P17V1	P18V1	P19V1	P20V1	P21V1	P22V1	
1	32	2	1	1	3	2	5	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	
2	42	2	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
3	39	2	3	1	3	3	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	
4	38	2	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	
5	31	2	6	1	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	
6	36	2	6	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
7	33	2	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	23	2	1	1	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
9	36	1	4	1	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	37	1	4	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5	
11	44	1	1	1	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	2	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	
12	36	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
13	39	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	
14	48	1	5	1	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5
15	44	1	1	1	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	1	1	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	
16	31	2	4	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	2	3	1	2	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	
17	42	2	6	1	2	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	3	5	1	5	5	5	5	5	4	5	4	
18	42	1	6	2	2	1	4	4	5	5	3	5	4	4	4	1	1	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	
19	36	2	4	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	
20	22	2	1	2	2	2	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	3	5	1	4	4	5	5	5	4	4	4

Encuesta	Edad	Sexo	Especialidad	Nivel	Condición Laboral	SERVICIO CIVIL																					
						RECLUTAMIENTO														SELECCIÓN							
						P1V1	P2V1	P3V1	P4V1	P5V1	P6V1	P7V1	P8V1	P9V1	P10V1	P11V1	P12V1	P13V1	P14V1	P15V1	P16V1	P17V1	P18V1	P19V1	P20V1	P21V1	P22V1
21	52	1	6	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	4	5	5
22	34	2	2	1	2	2	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
23	43	2	6	2	2	1	4	5	3	4	3	5	5	1	5	1	4	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5
24	37	1	6	4	2	3	4	5	5	5	2	5	4	4	5	2	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5
25	38	2	1	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
26	52	1	3	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
27	38	2	4	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	49	2	4	1	2	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5
29	45	1	6	1	2	1	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5
30	27	2	1	1	2	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
31	29	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
32	37	1	4	1	2	3	4	5	5	5	5	4	4	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2
33	44	1	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5
34	36	1	3	1	2	2	5	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4
35	48	2	5	1	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3
36	55	1	6	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
37	33	1	2	1	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3
38	42	2	4	1	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
39	35	1	6	1	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5
40	45	1	6	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3
41	31	1	6	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
42	25	2	1	1	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3
43	43	2	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
44	34	1	4	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5
45	48	1	4	1	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	2	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4
46	32	1	1	1	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4





### Encuesta: Evaluación del Desempeño

Encuesta	Edad	Sexo	Especialidad	Nivel	Condición Laboral	EVALUACION DEL DESEMPEÑO																					
						RESPONSABILIDAD LABORAL										INTELIGENCIA EMOCIONAL								DESARROLLO PERSONAL			
						P1V2	P2V2	P3V2	P4V2	P5V2	P6V2	P7V2	P8V2	P9V2	P10V2	P11V2	P12V2	P13V2	P14V2	P15V2	P16V2	P17V2	P18V2	P19V2	P20V2	P21V2	
1	32	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	
2	42	2	4	1	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	
3	39	2	3	1	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
4	38	2	2	1	1	4	2	2	5	5	4	2	4	1	2	1	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
5	31	2	6	1	3	3	3	3	2	5	4	4	4	2	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	2	4	
6	36	2	6	1	1	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	33	2	1	1	3	3	2	3	2	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	5	
8	23	2	1	1	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	1	
9	36	1	4	1	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	
10	37	1	4	1	3	3	2	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	1	5
11	44	1	1	1	3	3	1	2	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	
12	36	1	4	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
13	39	1	5	1	1	3	3	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
14	48	1	5	1	2	4	4	3	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
15	44	1	1	1	3	1	2	2	5	5	5	2	4	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
16	31	2	4	1	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
17	42	2	6	1	2	3	3	1	3	5	4	3	3	3	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	
18	42	1	6	2	2	4	3	3	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	
19	36	2	4	1	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	
20	22	2	1	2	2	4	3	3	3	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	52	1	6	1	2	5	3	1	3	5	5	4	5	4	1	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	
22	34	2	2	1	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5

Encuesta	Edad	Sexo	Especialidad	Nivel	Condición Laboral	EVALUACION DEL DESEMPEÑO																				
						RESPONSABILIDAD LABORAL										INTELIGENCIA EMOCIONAL								DESARROLLO PERSONAL		
						P1V2	P2V2	P3V2	P4V2	P5V2	P6V2	P7V2	P8V2	P9V2	P10V2	P11V2	P12V2	P13V2	P14V2	P15V2	P16V2	P17V2	P18V2	P19V2	P20V2	P21V2
23	43	2	6	2	2	3	3	4	2	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	2	1	4
24	37	1	6	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4
25	38	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	52	1	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	3	2	4
27	38	2	4	1	2	5	4	3	5	5	4	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	5
28	49	2	4	1	2	3	3	2	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5
29	45	1	6	1	2	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	3	2	5
30	27	2	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
31	29	2	2	1	2	4	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4
32	37	1	4	1	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
33	44	1	1	1	2	4	2	2	5	5	4	2	4	1	2	1	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4
34	36	1	3	1	2	3	3	3	2	5	4	4	4	2	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	2	4
35	48	2	5	1	2	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	55	1	6	2	2	3	5	3	2	5	5	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	2	2	5
37	33	1	2	1	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	4	5	4	4	3	2	5
38	42	2	4	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
39	35	1	6	1	2	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	1	5
40	45	1	6	2	2	2	5	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	31	1	6	1	2	3	4	3	2	5	5	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	2	2	5
42	25	2	1	1	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4
43	43	2	1	1	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
44	34	1	4	1	3	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	1	5
45	48	1	4	1	3	5	5	2	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4
46	32	1	1	1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
47	39	1	4	1	2	3	3	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
48	46	1	5	1	1	4	4	3	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4

Encuesta	Edad	Sexo	Especialidad	Nivel	Condición Laboral	EVALUACION DEL DESEMPEÑO																					
						RESPONSABILIDAD LABORAL										INTELIGENCIA EMOCIONAL								DESARROLLO PERSONAL			
						P1V2	P2V2	P3V2	P4V2	P5V2	P6V2	P7V2	P8V2	P9V2	P10V2	P11V2	P12V2	P13V2	P14V2	P15V2	P16V2	P17V2	P18V2	P19V2	P20V2	P21V2	
49	54	1	5	1	2	1	5	2	5	5	5	2	4	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
50	58	1	1	1	3	3	4	2	2	5	5	5	2	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	37	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	4	
52	39	2	1	1	2	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3	
53	32	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	
54	42	2	4	1	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	
55	39	2	3	1	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
56	38	2	2	1	2	4	5	2	5	5	4	2	4	1	2	5	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
57	31	2	6	1	3	3	3	3	2	5	4	4	4	2	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	2	4	
58	36	2	6	1	2	5	4	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
59	33	2	1	1	3	3	5	3	2	5	5	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	2	2	5	
60	23	2	1	1	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	
61	36	1	4	1	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	
62	37	1	4	1	2	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	1	5
63	44	1	1	1	2	3	4	2	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	
64	36	1	4	1	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	39	1	5	1	2	3	3	3	2	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	5	
66	48	2	5	1	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5	
67	44	1	1	1	3	3	5	3	2	5	5	3	3	3	2	5	5	5	4	5	4	5	4	2	3	4	
68	29	2	1	1	2	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	1	5	
69	36	1	4	1	2	4	3	1	3	5	4	2	5	5	5	1	5	4	4	4	4	3	4	3	1	4	
70	39	1	5	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	
71	46	1	5	1	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	
72	43	2	1	1	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
73	26	2	2	1	2	4	5	2	5	5	4	2	4	1	2	5	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
74	28	1	1	1	2	3	3	3	2	5	4	4	4	2	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	2	4	

Encuesta	Edad	Sexo	Especialidad	Nivel	Condición Laboral	EVALUACION DEL DESEMPEÑO																				
						RESPONSABILIDAD LABORAL										INTELIGENCIA EMOCIONAL								DESARROLLO PERSONAL		
						P1V2	P2V2	P3V2	P4V2	P5V2	P6V2	P7V2	P8V2	P9V2	P10V2	P11V2	P12V2	P13V2	P14V2	P15V2	P16V2	P17V2	P18V2	P19V2	P20V2	P21V2
75	36	1	1	1	2	4	5	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	41	1	5	1	2	3	4	3	2	5	5	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5
77	39	2	4	1	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5
78	47	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
79	33	2	2	3	2	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	1	5
80	29	2	1	2	3	3	1	2	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4
81	43	1	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
82	52	1	2	2	2	3	3	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
83	59	1	1	1	2	4	5	3	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
84	45	1	1	1	2	5	4	2	5	5	5	2	4	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5
85	36	2	6	1	2	3	3	2	3	5	5	5	4	5	2	1	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5
86	46	2	6	1	2	3	3	3	2	5	4	4	4	2	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	2	4
87	40	1	6	1	2	2	5	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	37	2	1	1	2	3	2	3	2	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5
89	47	1	1	1	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5
90	34	1	6	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5

## Anexo 8

### Artículo Científico

#### **Servicio Civil y Evaluación del desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.**

#### **Civil Service and Performance Evaluation in the workers of the National Solidarity Assistance Program Pension 65, Lima, 2017**

Rita Elvira Rodríguez Arteaga  
Universidad César Vallejo – Perú  
[ritarodriguez2120@gmail.com](mailto:ritarodriguez2120@gmail.com)

### Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017. La población fue de 118 trabajadores del área administrativa del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, el cual recogió la información de datos en un solo momento, en un tiempo único que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario para los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, el cual estuvo constituido por 43 preguntas en la escala de Likert (1-Nunca, 2-Casi Nunca, 3-A veces, 4-Casi siempre y 5-Siempre), en el cuestionario los trabajadores brindaron información acerca de la variable Servicio Civil y Evaluación del Desempeño, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que el Servicio civil y Evaluación del Desempeño se relacionan en forma positiva y en nivel medio.

**Palabras clave:** Servicio Civil, Evaluación del Desempeño.

### **Abstract**

The research aims to determine the relationship between the Civil Service and Performance Evaluation in the National Pension Assistance Program 65. The population was 118 administrative workers of the pension program 65, in which the variables Civil Service and Performance Evaluation.

The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlational level of transectional cut, which collected the information of data in a single moment, in a unique time that was developed when applying the instrument: questionnaire for Workers of the National Program of Solidarity Assistance Pension 65, which consisted of 43 questions on the Likert scale (1-Never, 2-Almost Never, 3-Sometimes, 4-Almost always and 5-Always), in the questionnaire workers provided information about The variable Civil Service and Performance Evaluation, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that the Civil Service and Performance Evaluation are related in a positive and medium level.

**Keywords:** Civil Service, Performance Evaluation.

### **Introducción**

El Servicio civil engloba a todas las personas que trabajan para el Estado. El término servicio civil hace hincapié en la naturaleza de servicio hacia los ciudadanos, de la labor que realizan quienes trabajan en el Estado. El problema surge por falta de políticas de gestión y falta de recursos humanos coherentes. Es así como el sector público contrata bajo diferentes modalidades, las cuales no asegura ni promueve un buen desempeño en el empleado público. Con esta tendencia solo se logra mantener a trabajadores de bajo desempeño, y no le reconoce ningún derecho al empleado público.

Ante esta problemática la investigación busca desarrollar la relación existente entre el servicio civil y la evaluación del desempeño. Midiendo así el desempeño del empleado público, buscando lograr una administración pública profesional eficaz al servicio del Estado.

El problema a investigar es: ¿Qué relación existe entre el Servicio Civil y la Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017?

## Metodología

El método de estudio es hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, tipo de estudio es descriptivo, no experimental de nivel correlacional. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuestas.

## Resultados

### Análisis descriptivo de la variable Servicio civil y Evaluación del desempeño.

En la tabla 1 observamos que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Optimo” de la variable Servicio Civil y el nivel “Alto” de la variable Evaluación del Desempeño, con 55 respuestas representando el 61,1% del total y la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “Optimo” de la variable Servicio Civil y el nivel “Bajo” de la variable Evaluación del Desempeño, con 0 respuestas representando el 0,0 % del total.

Tabla 1

*Tabla de contingencia Servicio Civil por Evaluación del Desempeño*

		V2			Total
		Evaluación del Desempeño			
		Bajo	Medio	Alto	
V1 Servicio Civil	No Optimo	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	Regular	0 (0.0%)	16 (17.8%)	0 (0.0%)	16 (17.8%)
	Optimo	0 (0.0%)	19 (21.1%)	55 (61.1%)	74 (82.2%)
	Total	0 (0.0%)	35 (38.9%)	55 (61.1%)	90 (100.0%)

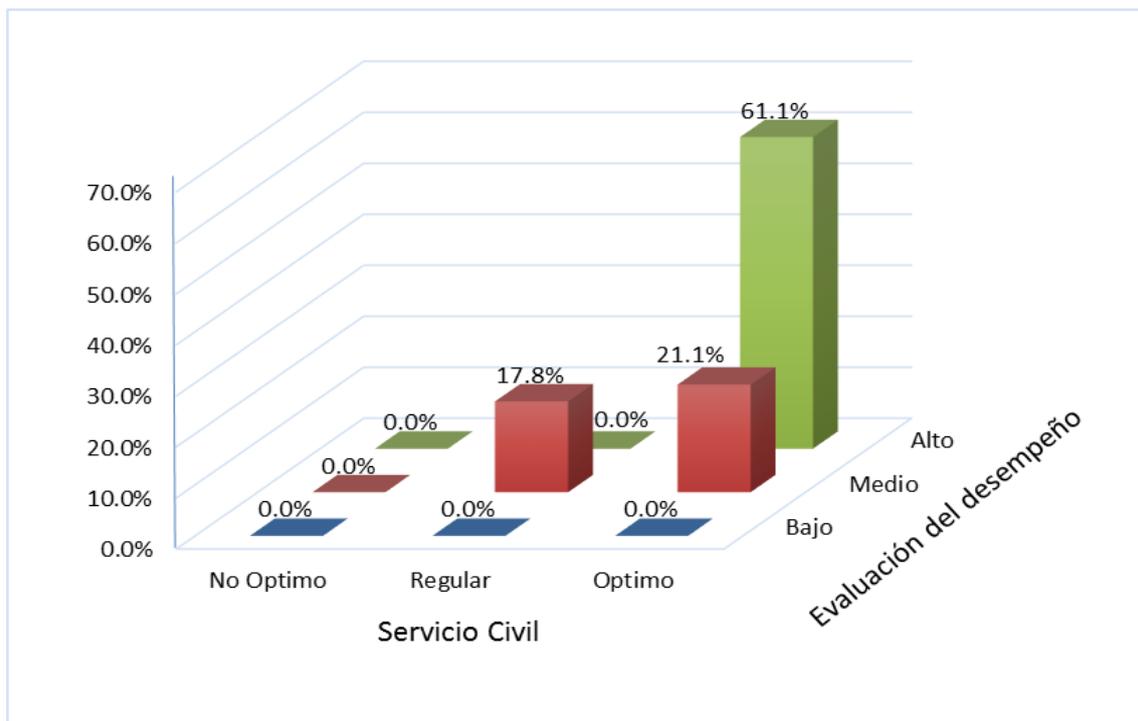


Figura 1: Histograma Servicio civil por Evaluación del desempeño

En la Figura 1, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Alto” de la variable Evaluación del desempeño, sumando 55 respuestas, que representa el 61.1% en esta tendencia.

### Contrastación de hipótesis

#### Formulación de hipótesis estadística:

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la variable Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la variable Evaluación del Desempeño en los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017.

Tabla 2

*Matriz de correlación entre la variable Servicio Civil y la variable Evaluación del Desempeño.*

		V1 - Servicio Civil	V2 - Evaluación del Desempeño
Rho de Spearman	V1 - Servicio Civil	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	<b>,583**</b>
		N	90
	V2 -Evaluación del Desempeño	Coefficiente de correlación	<b>,583**</b>
		Sig. (bilateral)	<b>.000</b>
		N	<b>90</b>
			90

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Contrastación de hipótesis:

En la Tabla 2 se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman equivale a 0,583 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) demostrando que existe una relación significativa entre la variable Servicio Civil y la variable Evaluación del Desempeño. Donde el valor P (0,000)  $< 0,01$  nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa.

### 1. Discusión

La evidencia hallada en relación al análisis descriptivo de los datos señala que el nivel óptimo del Servicio Civil está relacionado con el nivel Alto de la Evaluación del Desempeño, alcanzando un porcentaje 61,1%; mientras el nivel óptimo del Servicio Civil se asocia con el nivel medio de la Evaluación del Desempeño en un 21,1%. En la contrastación de hipótesis general se ha podido comprobar la existencia de una correlación directa, donde el coeficiente Rho de Spearman equivale a 0.583 encontrándose en el rango de 0.3 a 0.7. Este análisis demostró que el servicio civil se relaciona con la evaluación del desempeño en un nivel moderado; dichos resultados coinciden con los encontrados por Orizaga (2012), cuyo objetivo fue establecer una gestión administrativa de alto nivel profesional con vocación al Servicio civil de carrera orientado a la mejora continua Moyano (2010), quien en su investigación con el análisis estadístico comprobó que la hipótesis de trabajo

se cumple parcialmente, debido a que los resultados de la capacitación-evaluaciones del servicio civil de carrera, coadyuvan en parte a la construcción de un modelo de gestión del conocimiento Córdova (2012), quien concluyó que la promulgación de la ley de Servicio Civil constituye una conquista para los empleados de la administración pública y municipal sin embargo su implantación genere discrepancias, derivados de la falta de experiencia en esta materia. De los resultados de la investigación existen deficiencias en la captación de la Ley del Servicio Civil.

## 2. Conclusiones

El valor resultante de la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman equivale a 0,583, asimismo observamos el valor P (0,000) <0,01 nos muestra que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, determinándose que el modelo es estadísticamente significativo y que la variable servicio civil y tiene una relación combinada significativa y media sobre la variable Evaluación del desempeño teniendo como base la información de los trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima año 2017.

## 3. Referencias

Córdova, R. (2012). *Consideraciones generales sobre la Ley de Servicio Civil y sus proyecciones en la administración pública*. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2349/1/15T00512.pdf> el 20 octubre 2016.

Moreta, M. (2007). *Dificultades y avances del Servicio Civil y Carrera Administrativa en la República Dominicana*. Recuperado de <http://studylib.es/doc/8509439/universidad-de-la-tercera-edad> el 27 de abril del 2017.

Moyado, S. (2010). *La importancia de la gestión del conocimiento en el servicio civil de carrera de la Cámara de Senadores para el aprendizaje*

*organizacional*. Recuperado de [http:// www. Science direct. com/ science/ article/pii/ S0123592311701760](http://www.ScienceDirect.com/science/article/pii/S0123592311701760) el 15 de enero 2017.

Orizaga, L. (2012). *Importancia de una adecuada implementación y mejora del servicio civil de carrera para el personal al servicio público* – Santiago de Querétaro 2012. México. Recuperado de [http://www. ri.uaq.mx/ xmlui/handle/ 123456789/834](http://www.ri.uaq.mx/xmlui/handle/123456789/834) el 28 de abril del 2017.

Trefogli, T. (2013). *Gestión Estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012)*. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/ 123456789/4790](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4790). El 16 de marzo 2017.