



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES EN EL PROCESO DE TRÁNSITO A
LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LAS
INSTITUCIONES PÚBLICAS, IQUITOS 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: LILIANA VÁSQUEZ NARVAEZ
HENRY PINEDO PINCHI**

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2018



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES EN EL PROCESO DE TRÁNSITO A
LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LAS
INSTITUCIONES PÚBLICAS, IQUITOS 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: LILIANA VÁSQUEZ NARVAEZ
HENRY PINEDO PINCHI**

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2018



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
075-2018-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N° 1202-2018-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la Tesis Denominada: "PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES EN EL PROCESO DE TRÁNSITO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, IQUITOS 2017", designando como jurados a los siguientes profesionales:

Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique	Presidente
Mgr. Víctor Raúl Reátegui Paredes	Miembro
Mgr. Jorge Luis Arrué Flores	Miembro

A los Dieciocho días del mes de Diciembre del 2018, a horas 12:00 m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: "PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES EN EL PROCESO DE TRÁNSITO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, IQUITOS 2017" presentado por los señores **Henry Pinedo Pinchi** y **Liliana Vásquez Narvaéz**, como requisito para optar el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

Respondidas satisfactoriamente

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno () c) Bueno ()

2. Desaprobado: ()

Observaciones : *Ninguna*

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *1:45* p.m. del Dieciocho de Diciembre del 2018; con lo cual, se le declara a los sustentantes *Aptos* para recibir el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**.

Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique
Presidente

Mgr. Víctor Raúl Reátegui Paredes
Miembro

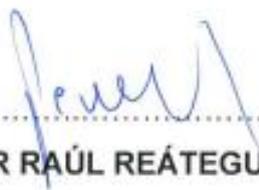
Mgr. Jorge Luis Arrué Flores
Miembro

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL DÍA 18 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2018, EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.



.....
CPC. JESÚS HERMES RAMÍREZ ENRIQUE, MGR.

Presidente



.....
LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.

Miembro



.....
ECON. JORGE LUIS ARRUE FLORES, DR.

Miembro



.....
ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

Asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

EPG_MAESTRÍA_TESIS_VASQUEZ NARVAEZ_PINEDO PINCHI (2da rev).pdf

AUTOR

VASQUEZ NARVAEZ 7 PINEDO PINCHI

RECuento de palabras

7439 Words

Recuento de caracteres

41314 Characters

Recuento de páginas

61 Pages

Tamaño del archivo

1.3MB

Fecha de entrega

Jul 24, 2023 11:44 AM GMT-5

Fecha del informe

Jul 24, 2023 11:45 AM GMT-5

● **6% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A Dios por ser mi guía y padre que me fortalece en toda mi vida
A mi querida madre, Olga Narváez Bruno por su apoyo fundamental
A mis hijos Clara García Vásquez y Marco García Vásquez por su paciencia.

AGRADECIMIENTO

A DIOS TODOPODEROSO, por el aliento de vida, el espíritu de superación y el deseo por contribuir al engrandecimiento de nuestra patria.

A nuestros catedráticos, por su gran capacidad y docencia demostrados en el dictado de los cursos del Programa de Maestría en Gestión Pública.

A nuestros familiares (esposo, esposa e hijos), por ser el soporte material, espiritual y anímico para cursar nuestros estudios de postgrado y ser profesionales más competitivos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de Sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del Informe de Similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	04
1.1. Antecedentes	04
1.2. Bases teóricas	06
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	14
2.1. Variables y definiciones operacionales	14
2.2. Formulación de la hipótesis	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de la investigación	16
3.2. Población y muestra	16
3.3. Técnicas e instrumentos	17
3.4. Procedimientos de recolección de datos	17
3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de los datos	17
3.6. Aspectos éticos	17
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	18
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	53
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	56
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	57
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	59
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXO	
1. Instrumento de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N°1: Proceso de tránsito a la implementación de la Ley del Servicio Civil	18
Tabla N°2: Conformación de comisión de tránsito	19
Tabla N°3: Difusión de objetivos	20
Tabla N°4: Utilización de métodos y herramientas necesarias	21
Tabla N°5: Estructura organizacional de la comisión	22
Tabla N°6: Recopilación de información de la entidad	23
Tabla N°7: Colaboración de las áreas	24
Tabla N°8: Información de los puestos	25
Tabla N°9: Información de los procesos	26
Tabla N°10: Análisis de la información recolectada	27
Tabla N°11: Actualización del reglamento de organización y funciones	28
Tabla N°12: Actualización del manual de procesos	29
Tabla N°13: Análisis y determina la dotación de persona	30
Tabla N°14: Establecimiento de los puestos y perfiles	31
Tabla N°15: Valorización de los puestos	32
Tabla N°16: Elaboración del cuadro de puestos de la entidad – CPE	33
Tabla N°17: Convocatoria de los concursos públicos	34
Tabla N°18: Aplicación de procesos mejorados	35
Tabla N°19: Gestión del Servicio Civil	36
Tabla N°20: De la gestión de la capacitación	37
Tabla N°21: Capacitaciones	38
Tabla N°22: Estrategias de capacitaciones	39
Tabla N°23: Rendimiento y evaluación del servidor civil	40
Tabla N°24: Aporte de los servidores con las metas institucionales	41
Tabla N°25: Requerimiento de los servidores para mejorar	42
Tabla N°26: Objetivo de las capacitaciones	43
Tabla N°27: Compensación económica	44
Tabla N°28: Beneficios económicos	45
Tabla N°29: Descanso vacacional	46
Tabla N°30: Descanso semanal	47
Tabla N°31: Tiempo de refrigerio	48
Tabla N°32: Defensa de intereses	49
Tabla N°33: Derecho de sindicalización	50
Tabla N°34: Causa-efecto de las deficiencias ante el proceso de tránsito a la implementación de la Ley del Servicio Civil.	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N°1: Proceso de tránsito a la implementación de la Ley del Servicio Civil	18
Gráfico N°2: Conformación de comisión de tránsito	19
Gráfico N°3: Difusión de objetivos	20
Gráfico N°4: Utilización de métodos y herramientas necesarias	21
Gráfico N°5: Estructura organizacional de la comisión	22
Gráfico N°6: Recopilación de información de la entidad	23
Gráfico N°7: Colaboración de las áreas	24
Gráfico N°8: Información de los puestos	25
Gráfico N°9: Información de los procesos	26
Gráfico N°10: Análisis de la información recolectada	27
Gráfico N°11: Actualización del reglamento de organización y funciones.	28
Gráfico N°12: Actualización del manual de procesos	29
Gráfico N°13: Análisis y determina la dotación de persona	30
Gráfico N°14: Establecimiento de los puestos y perfiles	31
Gráfico N°15: Valorización de los puestos	32
Gráfico N°16: Elaboración del cuadro de puestos de la entidad – CPE	33
Gráfico N°17: Convocatoria de los concursos públicos	34
Gráfico N°18: Aplicación de procesos mejorados	35
Gráfico N°19: Gestión del Servicio Civil	36
Gráfico N°20: De la gestión de la capacitación	37
Gráfico N°21: Capacitaciones	38
Gráfico N°22: Estrategias de capacitaciones	39
Gráfico N°23: Rendimiento y evaluación del servidor civil	40
Gráfico N°24: Aporte de los servidores con las metas institucionales	41
Gráfico N°25: Requerimiento de los servidores para mejorar	42
Gráfico N°26: Objetivo de las capacitaciones	43
Gráfico N°27: Compensación económica	44
Gráfico N°28: Beneficios económicos	45
Gráfico N°29: Descanso vacacional	46
Gráfico N°30: Descanso semanal	47
Gráfico N°31: Tiempo de refrigerio	48
Gráfico N°32: Defensa de intereses	49
Gráfico N°33: Derecho de sindicalización	50

RESUMEN

Este ensayo enfoca la “Percepciones de trabajadores en sucesión a la nueva Ley en Instituciones Públicas, Iquitos 2017”, tuvo como objetivo analizar la percepción del empleado en instituciones públicas, la investigación fue no experimental y diseño descriptivo, evaluándose las variables sin manipular la realidad, la población estuvo conformada por 09 Instituciones Públicas, de la región Loreto, la muestra fue 225 servidores, llegando a resultados y conclusiones siguientes; la sucesión se viene desarrollando de manera inadecuada (47%), pues debido a diversos factores o procesos que están siendo ejecutados de manera inapropiada, no se encargan de adecuarla al nuevo régimen, la comisión muchas veces no dispone de las metodologías y herramientas necesarias, por otro lado se determinó que los servidores públicos tienen una percepción regular (55%) ante la implementación de la Ley, pues consideran que las capacitaciones no cumplen la finalidad de buscar mejoras del desempeño para brindar servicios de calidad, tampoco son metodologías para conseguir los objetivos institucionales.

Palabras claves: Percepciones, sucesión, implementación, niveles, instrumento.

ABSTRACT

This rehearsal focuses the Perceptions of workers in succession to the new Law in Public Institutions, Iquitos 2017", he/she had as objective to analyze the employee's perception in public institutions, the investigation was not experimental and descriptive design, being evaluated the variables without manipulating the reality, the population was conformed by 09 Public Institutions, of the region Loreto, the sample was 225 servants, reaching results and following conclusions; the succession one comes developing in an inadequate way (47%), because due to diverse factors or processes that are being executed in an inappropriate way, they don't take charge of adapting it to the new régime, the commission many times it doesn't have the methodologies and necessary tools, on the other hand it was determined that the public servants have a regular perception (55%) before the implementation of the Law, because they consider that the trainings don't complete the purpose of looking for improvements of the acting to offer services of quality, neither they are methodologies to get the institutional objectives.

Keywords: Perceptions, succession, implementation, levels, instrument.

INTRODUCCIÓN

La importancia del ensayo es que se pudo evaluar el vínculo entre las variables en estudio, es así que se tomó teorías de dos autores, referente a la sucesión se citó a Cortés (2011), por su parte la satisfacción laboral de los funcionarios se evaluó mediante la teoría planteada por Chiavenato (2007).

El trabajo se ejecutó aplicando técnicas e instrumentos como el cuestionario herramienta que sirve para recolectar las respuestas de las variables y satisfacción, a través de estos se elaboró también ítems, que fueron aplicados a la muestra de estudio.

Es justificable el trabajo por la importancia que representa para la Institución relacionándose la implementación con satisfacción laboral de los servidores públicos.

Desde su promulgación se inició un proceso de adaptación a su implementación, el mismo que contempla una serie de etapas como: elaborar un inventario, identificación y clasificación de los puestos, para determinar el perfil y la idoneidad de quien lo ocupa, mediante un sistema de “mapeo de puestos”, entre otras etapas, lo cual constituye materia de la presente investigación. No obstante, este proceso aún no tiene posibilidades de ofrecer resultados sobre los avances de su implementación en las instituciones públicas de la región Loreto.

Esta situación es aprovechada por los gremios sindicales para tratar de desnaturalizar el buen sentido de la norma, aduciendo que se trata de una ley que promueve el abuso, generando confusión entre la clase trabajadora a tal punto de sentir animadversión hacia esta Ley, sin considerar que el desplazamiento del trabajador hacia este nuevo

régimen es voluntario más no obligatorio, contrario a las afirmaciones de los gremios sindicales.

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

Como es de conocimiento general, la administración pública a través de los años ha sufrido desgaste absoluto de su imagen y credibilidad producto de la filosofía del conformismo en la cual se ha sumergido, como consecuencia de estabilidad laboral adquirida no por los méritos que provienen de su idoneidad, conforme lo promueve, sino fueron obtenidos base de favores políticos y prebendas. Esto ha ocasionado que los servidores desciendan a los niveles de formación y aptitud más deficientes, habiéndose generado grandes pérdidas a los propios servidores y sus familias.

Frente a estos hechos, se instaura el régimen esta Ley cuya característica principal está basada en brindar un mejor servicio a la comunidad mediante su aplicación.

Dada la obligatoria y progresiva implementación de este nuevo régimen laboral, los trabajadores tienen la posibilidad (sentida como riesgo) de renunciar a su régimen laboral para pasar a este nuevo régimen, el cual promueve las Instituciones del Estado.

Sin embargo, existe una gran resistencia en la clase trabajadora Administrativa, bajo argumento de esta ley es arbitraria porque promueve el despido masivo y la vulneración de sus derechos. Es un escenario de desinformación respecto al verdadero espíritu de la norma; sin embargo, el desplazamiento del trabajador a este nuevo régimen es voluntario más no obligatorio.

Formulación del problema

Problema General

¿Qué percepción tienen los servidores a este régimen, Iquitos 2017?

Problemas Específicos

- ¿Cómo se ejecuta el tránsito a esta Ley?
- ¿Cuál es la percepción del servidor público ante esta Ley?
- ¿Cuál es la causa-efecto de las deficiencias ante esta Ley en las instituciones públicas?

OBJETIVO

General

Examinar la percepción de los servidores este nuevo régimen, Iquitos 2017.

Específicos

- Evaluar el paso al nuevo régimen en Iquitos.
- Conocer la percepción ante esta implementación.
- Describir la causa-efecto de las deficiencias ante esta Ley.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Internacionales

Lugo (2013), trabajando la función pública en México referente al servicio profesional de carrera, determino que esta Ley es un proceso que se inicia con la selección del trabajador y surge a partir de que una oficina de jerarquía superior, reconoce que el servidor puede retirarse de manera temporal o permanente, también revisa los planes y puntos obtenidos por el servidor, para verificar si alguien en la Institución tiene ese perfil para ser promovido al puesto.

Chóez (2014), en su trabajo sobre “El régimen laboral”, logro determinar que los logros alcanzados por los trabajadores son irrenunciables existiendo algunas diferencias como, en la contratación del personal (contrato temporal) pudiendo participar en los concursos públicos convocados por la Institución, los servidores que tienen años de servicio se les extiende el nombramiento temporal hasta obtener el definitivo.

Salazar (2015), en su investigación sobre la inexistencia de protección de los contratados el nuevo Régimen Publico, el trabajo refleja que es necesario una reforma a la actual Ley para poder garantizar la existencia de igualdad, el trabajador no puede ser desvinculado de su puesto de trabajo, y a que se garanticen sus ingresos en forma directa, lo que le da acceso a satisfacer las necesidades de su familia.

Antecedentes Nacionales

Díaz (2015), Trabajando sobre esta Ley llego a la conclusión de que este nuevo régimen vulnera los derechos del trabajador estatal, por lo cuanto el Tribunal Constitucional establece, que los beneficios

colectivos adquiridos a través de las luchas de sus agremiados no deben ser vulneradas.

Torres (2016), en su trabajo sobre la implementación de este nuevo régimen, llegó a determinar que su acoplamiento a esta Ley indica que las entidades del estado tienen seis años de plazo para su adecuación. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta que su aprobación y publicación apunta hacia una modernización de los recursos humanos en una mejora de su desempeño.

Ortega (2016), en su trabajo referente al ejercicio de la función pública desde la perspectiva constitucional y las innovaciones, logró analizar desde la perspectiva de la Constitución de 1993. La norma establece el que todos servidores públicos están al servicio del Estado, los trabajadores no pueden estar bajo el servicio de un partido o agrupación, la Ley regula el ingreso a la carrera pública.

Pezo (2017), en un ensayo “Nivel de eficiencia de la implementación de la ley en el INPE – Tarapoto”, logró evaluar el nivel de adaptación, observando que esta, se encuentra en un nivel de adaptación del 57.1%, lo cual muestra que existe fortalecimiento. El trabajo laboral es 47.6% lo cual indica una adecuada, concluyendo que existe relación entre ambas variables en estudio.

Antecedentes Locales

Quezada (2017). Evaluando los perfiles de puestos en el GOREL-Loreto, concluyo que los perfiles de los trabajadores no se ajustan al perfil requerido, por lo que queda demostrado que no existe alineación entre el perfil del trabajador con el Manual Normativo de Clasificación de Cargos, no existe capacitación lo cual afecta las metas Institucionales, el ingreso está sujeto al nepotismo,

compadrazgo, patronazgo y clientelismo, que pueden englobarse en el patrimonialismo.

1.2. Bases teóricas

Proceso de tránsito

Cabe precisar el tema a tratar involucra diversos aspectos, tales como la conceptualización de los involucrados (funcionarios públicos), así como la precisión de la normatividad, y sobre todo que esta sigue para su efectiva implementación, seguimiento y control.

Funcionarios Públicos

Según Asua (1997), son servidores que independientemente de su jerarquía y calidad, presta servicios en relación de dependencia a una entidad del estado.

Asimismo, Torres (2015) considera denominar oficial gubernamental, funcionario público o servidor público, a los empleados que prestan un servicio al estado en todos sus niveles.

Además, a través del artículo III del servicio civil conceptualiza que un funcionario ejerce funciones, planifica y monitorea la Institución.

Laura (2010). Menciona la clasificación doctrinal de trabajadores del Estado.

- **Por su labor:** funcionarios de Procuración y Administración.
- **Según contratación:** de carrera gozan de derechos legales y Los eventuales están contratados por tiempo determinado y no tienen derecho a ningún beneficio.
- **Según procedencia:** nacionales o locales.
- **Según régimen jurídico:** pueden general o especiales (Laura, 2010).

Ley N° 30057

Reforma esperada durante muchos años para mejorar el servicio del estado hacia la comunidad y un mejor beneficio Legal al servidor. (SERVIR, 2018).

- Calidad de servicios presta a la Institución.
- Mejoramiento salarial del trabajador.

Pues analizando su promulgación, se extraen de dicho informe los puntos principales y de gran importancia para los funcionarios públicos. Por ende, se describe que:

Artículo I. Objetivo

Establece un régimen al trabajador estatal, así como para aquellos servidores encargados de su gestión. (SERVIR, 2018).

Artículo II. Finalidad

El objetivo legal es mejorar en su calidad de prestadoras de servicios, a través de un eficiente desempeño laboral de sus trabajadores.

Asimismo, describimos los **principios de la ley**:

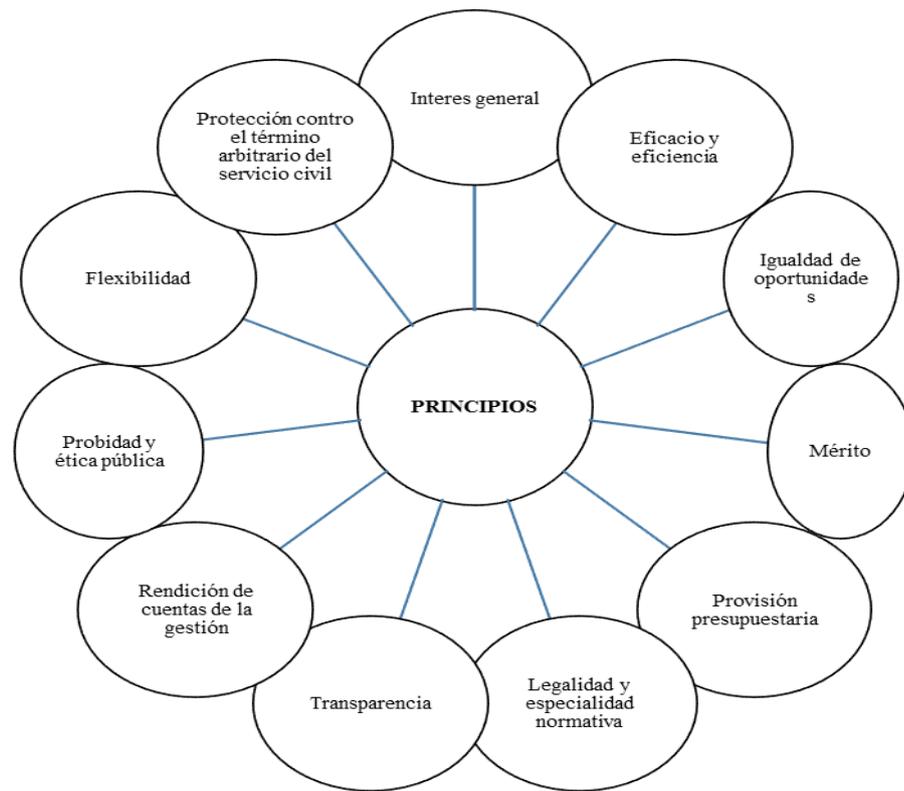


Gráfico 1: Principios (Congreso de la República, 2013).

Posteriormente la ley describe diversos componentes que se deberían ejecutar.

Capítulo I: Ingreso

Artículo 8. Selección

Es mecanismo de incorporación del ejecutivo público, servidores de otras actividades gubernamentales, donde seleccionan a las personas que reúnan el perfil profesional requerido para tal puesto y están sujetos a un concurso público. (Congreso de la República, 2013)

Artículo 9. Requerimiento de acceso

- a) Tener función plena sus derechos.
- b) Cumplir con el perfil mínimo requerido.
- c) Estar libre penalmente.
- d) No estar inhabilitado.
- e) Ser peruano (a).
- f) Otros requisitos.

Capítulo II: De la Gestión

Capítulo III: Rendimiento y evaluación de desempeño

Artículo 19. Objetivo

El rendimiento comprende la calificación del desempeño laboral y su objetivo es de estimular el buen desempeño del trabajador de acuerdo a las metas establecidas. (Congreso República, 2013).

Capítulo IV: Compensaciones

Artículo 28.

Ingreso que recibe el servidor público por el servicio que brinda al Estado. (Congreso República, 2013).

Artículo 29. Estructura de la compensación

- a) Retribución económica del trabajo.
- b)** Retribución no económica.

Capítulo V: Derechos y obligaciones

Capítulo VI: Derechos

Artículo 40. Colectivos

Artículo 41. Sindicación

Proceso de tránsito a la implementación de la ley



Figura 1: Objetivos.

El régimen propone 4 etapas que proponen medidas correctivas para un mejor desempeño.

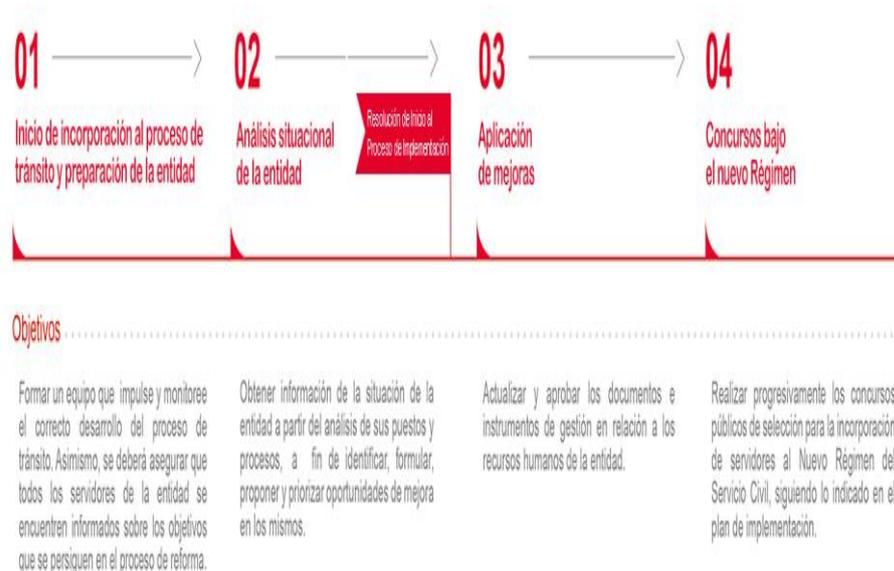


Figura 2: Etapas

A. Preparación de la entidad:

La Institución debe conformar una Comisión tratando que todos los sin excepción conozcan la ruta a seguir. (Cortés, 2017)

Actividades

- a) Conformar una Comisión coordinar con SERVIR el desarrollo del proceso.
- b) Todos los empleados públicos deben conocer los objetivos del proceso de adecuación, como las características e importancia de las etapas.
- c) SERVIR proporcionara dicha adecuación.
- d) La Comisión será conformada de la siguiente manera:
 - El Ministro.
 - El Titular del órgano competente.
 - Un Titular de la Institución.
 - Gobernador jurisdiccional.
 - El Alcalde.
 - El Titular comprendida en el literal “g” del artículo 1.
- e) Conformación de comisión transitoria.
 - Secretario quien presidirá.
 - Representante de la dirección.
 - Dos jefes de los órganos de línea.
 - El jefe de Recursos Humanos y
 - El jefe de Planificación.

B. Análisis situacional de la entidad:

Su objetivo es conocer la situación actual de la Institución. (Cortés, 2017).

- a) Durante esta etapa: se recoge información de dos formas:
 - De la institución.
 - Del servicio que oferta.

- a) Todas las unidades colaboran.
- b) Se usará las herramientas específicas.
- c) La información se recogerá a través de la herramienta.
- d) La Comisión analizará la información e identificará las oportunidades de mejora.

C. Aplicación de mejoras internas:

Acá el objetivo es asegurar que los esfuerzos realizados por la Institución, se oriente hacia beneficio del usuario. (Cortés, 2017).

Instrumentos de gestión:

- a) Reglamento de Organización y Funciones.
- b) Manual de Procesos.
- c) Rotación del personal.
- d) Establecer puestos según perfiles requeridos.
- e) Actualizar de todos los documentos de gestión.
- f) Elaborar el Cuadro directivas de la Ley N° 30057.

D. Implementación:

Mediante convocatoria se realizará la adecuación del personal al nuevo régimen, la adecuación puede realizarse a través de concursos de puestos que consideren pertinentes. (Cortés, 2017).

1.3. Términos básicos

Barreras en Ejecución: Está referido a la oposición que ha encontrado y sigue encontrando hasta hoy el acoplamiento a dicha Ley. Por ejemplo, antes de la promulgación de la ley los gremios sindicales promovieron marchas, paros y otras clases de protesta para evitar que el gobierno expida una ley que a juicio de los opositores iba a atentar contra la estabilidad laboral. Actualmente, existe oposición porque consideran que es atentatoria para los sindicatos.

Procesos: Está referido a los niveles de efectividad alcanzados.

Consistencia: Consiste determinar el nuevo régimen es capaz de lograr que el estado alcance los objetivos trazados al momento de su expedición, como es la modernización del estado y eficacia de las instituciones en favor de la población.

Modernización del Estado: Es mejora con todas las funciones que conforman el sistema político, el estado es una empresa inmensamente grande y compleja, sin embargo, para lograr un cambio permanente hay que comenzar reformando el aparato estatal.

Proceso: Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

Régimen Laboral: Es el conjunto de normas jurídicas o leyes aplicables de acuerdo a cada una de las Instituciones Públicas.

CAPITULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1. Variables y su operacionalización

- **Independiente:** Proceso de tránsito a implementación.

Indicadores Índices

Variable	Indicadores	Índices	Escala de medición
Proceso de adaptación	Preparación	Conformación de la comisión.	Ordinal
		Difusión de objetivos	
		Utilización de métodos y herramientas necesarias	
		Estructura organizacional de la comisión	
	Análisis Situacional	Recopilación de información de la entidad	
		Colaboración de las áreas	
		Información de los puestos	
		Información de los procesos	
		Análisis de la información recolectada	
	Mejoras internas	Actualización del Manual de funciones.	
		Actualización del manual de procesos	
		Dotación del personal	
		Establecimiento de los puestos	
		Valorización	
		Cuadros de vacantes	
	Implementación	Concursos públicos	
		Aplicación	

2.2. Formulación de la hipótesis

General:

Los servidores tienen percepción negativa sobre el proceso de tránsito a la adecuación, Iquitos 2017.

Específicos:

- H_{i1} : El proceso de tránsito a la adecuación, es deficiente.
- H_{i2} : La percepción de los servidores ante la adecuación, es negativa.
- H_{i3} : La causa-efecto de las deficiencias.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

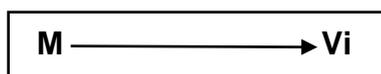
Tipo

No experimental, ya que no existen condiciones ni estímulos los individuos son observados en su ambiente real.

Diseño

Es Descriptivo.

Formula:



Dónde:

M: Muestra

Vi: Proceso de implementación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población:

Fueron 09 Instituciones Pública de la región Loreto de gobierno nacional, regional y local en proceso de implementación.

3.2.2. Muestra:

Está representado por 225 Servidores de Instituciones en proceso de implementación.

3.3. Técnicas e instrumentos

Se aplicó la encuesta elaborada a base de las dimensiones e indicadores que conforman cada una de las variables en estudio.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

1. Se seleccionó a 25 servidores públicos por cada institución pública sin alterar el total de la muestra (225 servidores).
2. Mediante carta se solicitó autorización al representante de la entidad pública de la población, para ingresar a la institución y realizar las entrevistas a los servidores de la muestra.
3. Se obtiene autorización escrita.
4. Se realizaron las entrevistas en grupos de 5 servidores de la muestra por cada sesión.
5. En cada visita a una entidad se entrevistó a toda la muestra.
6. Las entrevistas se realizaron mediante sesiones en el mismo centro y hora de trabajo.
7. Se realizó una entrevista piloto al 10% de la muestra.
8. La duración de las entrevistas fue de 25 minutos por cada sesión, con un intervalo de 5 minutos entre una y otra sesión.
9. El recojo de información se hizo mediante los instrumentos de medición en un periodo aproximado de 30 días.
10. Una vez obtenida la información se tabuló.
11. Se procesó el informe para la sustentación de la tesis.

3.5. Técnicas de procesamientos

Los datos fueron procesados utilizando la Hoja de Cálculo Excel, para mejor interpretación de los resultados se construyeron tablas y figuras.

3.6. Aspectos éticos

No se afecta la moral y las buenas costumbres, ni en el atropello a la ética profesional.

CAPITULO IV: RESULTADOS

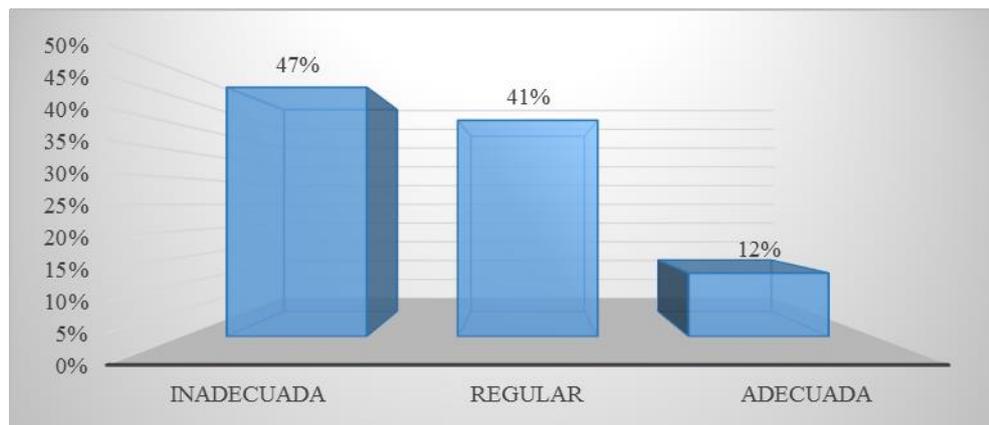
4.1. Evaluar la Percepción de la Ley Servicio Civil en instituciones públicas, Iquitos 2017.

Tabla 1: Implementación del nuevo Régimen

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	106	47%
Regular	92	41%
Adecuada	27	12%
TOTAL	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 1: Proceso a la adecuación de la Ley



Fuente: elaboración propia

En el gráfico 1 se observa que se viene desarrollando de manera inadecuada (47%), pues debido a diversos factores o procesos que están siendo ejecutados de manera inapropiada por el ente responsable, factores como son la organización de la función, la utilización de métodos y herramientas inapropiadas, problemas en la recopilación de la información entre otras que han venido afectando de igual modo a la aplicación de las mejoras internas, así como la adecuada implementación del nuevo régimen; deficiencias que

evidentemente afectan considerablemente al desarrollo institucional de las entidades públicas de la Región Loreto.

Interpretación que será detallada a través del análisis de los indicadores (ítems), tal y como se puede apreciar a continuación:

Preparación de la entidad

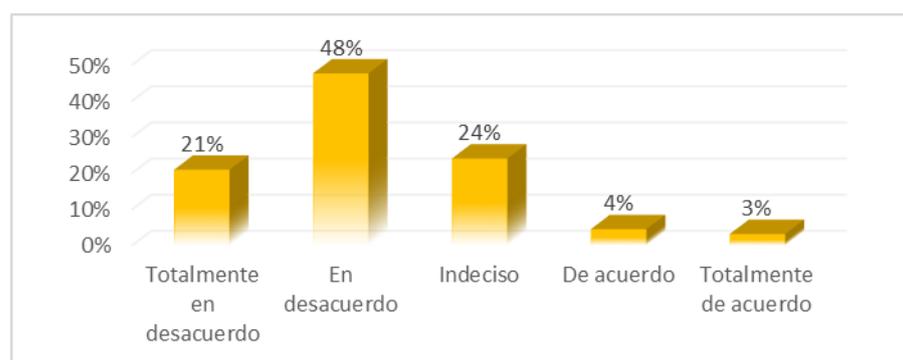
1. ¿La comisión conformada se encarga adecuación al nuevo régimen?

Tabla 2: Conformación de comisión de transito

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	47	21%
En desacuerdo	107	48%
Indeciso	54	24%
De acuerdo	10	4%
Totalmente de acuerdo	7	3%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 2: Conformación de la comisión



Fuente: elaboración propia

Acá se observa que el 48% de los trabajadores consideran estar en desacuerdo con comisión conformada para ejecutar el

proceso de tránsito, pues no se encargan de difundir adecuadamente al nuevo régimen.

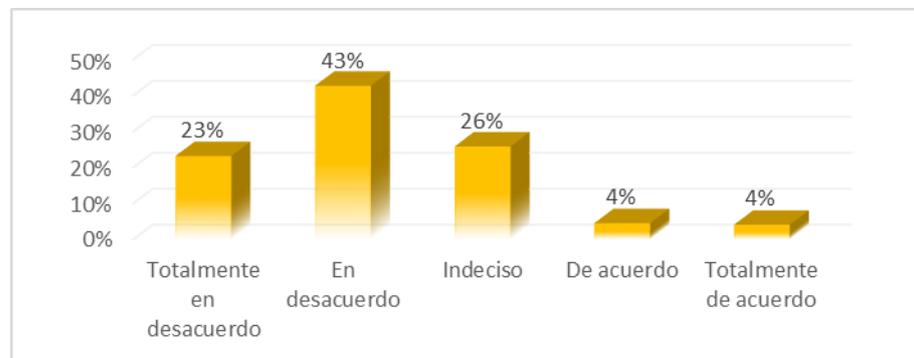
2. ¿Difunde los objetivos del proceso de tránsito con todos los funcionarios de la institución?

Tabla 3: Difusión de objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	52	23%
En desacuerdo	96	43%
Indeciso	58	26%
De acuerdo	10	4%
Totalmente de acuerdo	9	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 3: Difusión de objetivos



Fuente: elaboración propia

En la tabla 3 se puede observar similar percepción pues el 43% consideran estar en desacuerdo con la difusión inapropiada de los objetivos del proceso de tránsito con todos los funcionarios de la institución.

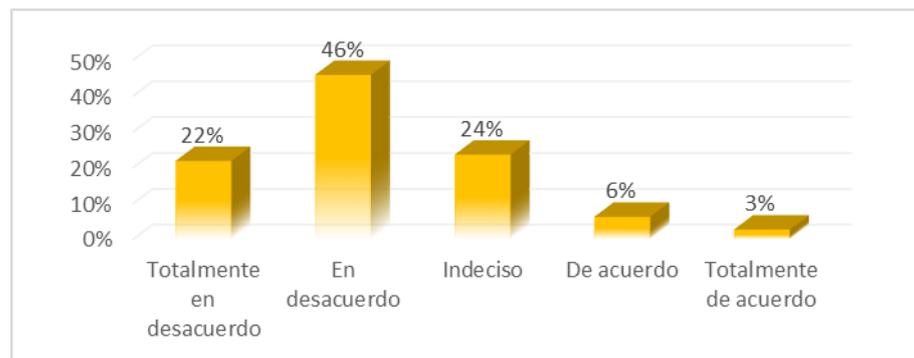
3. ¿La comisión dispone de las metodologías y herramientas?

Tabla 4: Utilización métodos y herramientas necesarias

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	22%
En desacuerdo	103	46%
Indeciso	53	24%
De acuerdo	14	6%
Totalmente de acuerdo	6	3%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 4: Utilización de métodos y herramientas necesarias



Fuente: elaboración propia

Asimismo, el (46%) están en desacuerdo con esta pregunta-

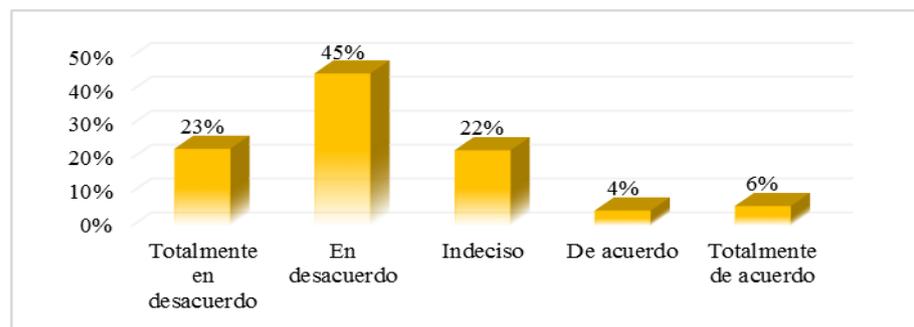
4. ¿La comisión se encuentra organizada de manera estructurada?

Tabla 5: Estructura organizacional de la comisión

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	23%
En desacuerdo	101	45%
Indeciso	50	22%
De acuerdo	10	4%
Totalmente de acuerdo	13	6%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 5: Estructura organizacional de la comisión



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, este gráfico se observa que el 45% consideran estar en desacuerdo con que la comisión se encuentra organizada de manera estructurada.

Análisis Situacional de la entidad

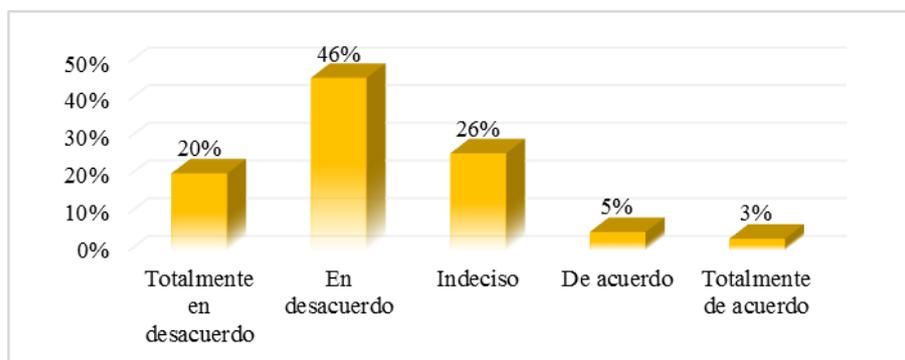
5. ¿La entidad correspondiente recoge información necesaria como los puestos y los procesos que se ejecutan?

Tabla 6: Recopilación de información

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	20%
En desacuerdo	103	46%
Indeciso	58	26%
De acuerdo	11	5%
Totalmente de acuerdo	7	3%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 6: Recopilación de información de la entidad



Fuente: elaboración propia

Este gráfico el 46% también están en desacuerdo con la recopilación de información de la entidad, pues muchas veces la comisión encargada no recoge información necesaria como son los puestos y los procesos que se ejecutan.

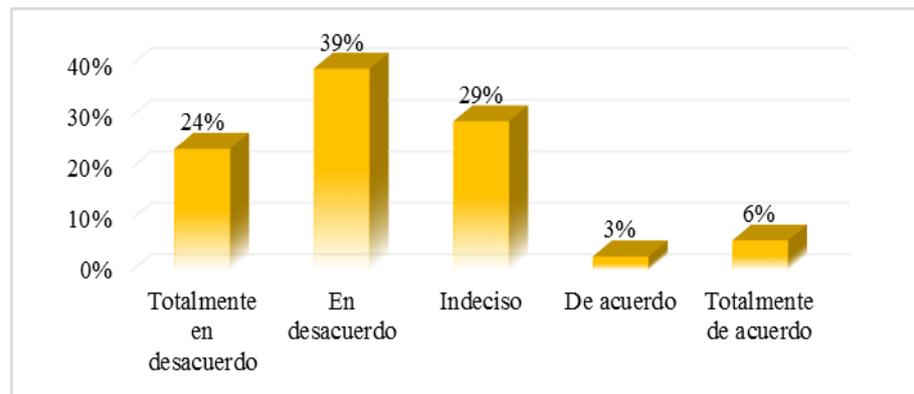
6. ¿Coordina previamente con las áreas de la institución para su efectiva colaboración?

Tabla 7: Colaboración de las áreas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	53	24%
En desacuerdo	88	39%
Indeciso	65	29%
De acuerdo	6	3%
Totalmente de acuerdo	13	6%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 7: Colaboración de las áreas



Fuente: elaboración propia

En el gráfico el 39% consideran estar en desacuerdo con coordinación con las áreas, pues esta no se realiza previamente para una efectiva colaboración de los mismos.

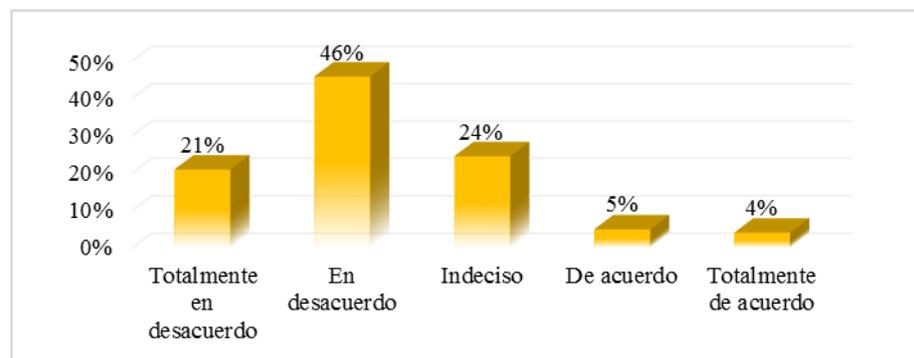
7. ¿Se utiliza el mapeo de puestos para registrar información referente a los regímenes y modalidades de contratación?

Tabla 8: Información de los puestos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	47	21%
En desacuerdo	103	46%
Indeciso	55	24%
De acuerdo	11	5%
Totalmente de acuerdo	9	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 8: Información de los puestos



Fuente: elaboración propia

Acá presente que el 46% están en desacuerdo con esta afirmación, pues no se utiliza el mapeo de puestos para registrar adecuadamente la información referente a los regímenes y modalidades de contratación del personal.

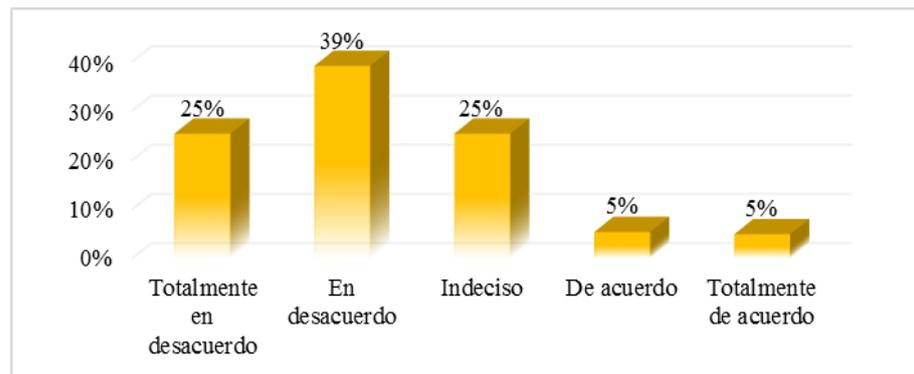
8. ¿Se utiliza el mapeo de procesos para recopilar información relevante?

Tabla 9: Información de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	25%
En desacuerdo	88	39%
Indeciso	57	25%
De acuerdo	12	5%
Totalmente de acuerdo	11	5%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 9: Información de los procesos



Fuente: elaboración propia

Asimismo, el 39% consideran que no se utiliza el mapeo de procesos para recopilar información relevante, ya que estos consideran estar en desacuerdo con la afirmación.

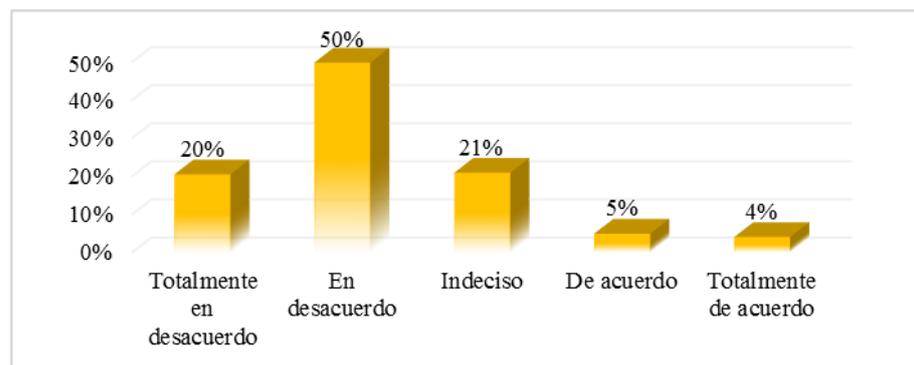
9. ¿El análisis se realiza identificando las oportunidades internas y externas de la institución?

Tabla 10: Análisis de la información recolectada

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	20%
En desacuerdo	112	50%
Indeciso	47	21%
De acuerdo	11	5%
Totalmente de acuerdo	9	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 10: Análisis de la información recolectada



Fuente: elaboración propia.

Acá se aprecia que el 50% están en desacuerdo con el análisis realizado, pues la comisión encargada no identifica claramente las oportunidades internas y externas de la institución.

Aplicación de las mejoras internas

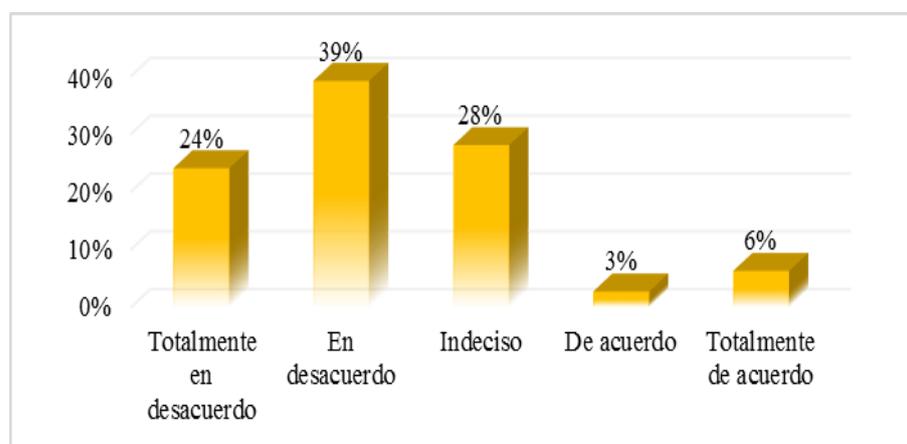
10. ¿Adecuación del reglamento de organización y funciones?

Tabla 11: Actualización del reglamento

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	54	24%
En desacuerdo	88	39%
Indeciso	63	28%
De acuerdo	6	3%
Totalmente de acuerdo	14	6%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 11: Actualización del reglamento



Fuente: elaboración propia

El 39% de los encuestadas consideran estar en desacuerdo con esta afirmación, pues muchas veces esto no se reestructura en las instituciones.

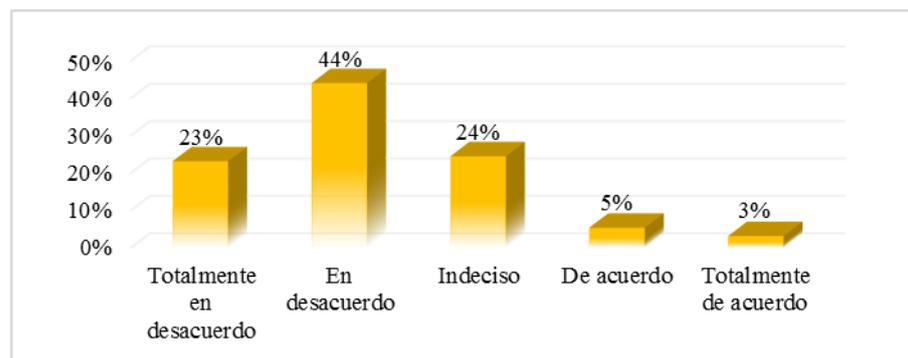
11. ¿Se reestructura el manual de procesos, de acuerdo a las necesidades?

Tabla 12: Actualización del manual de procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	52	23%
En desacuerdo	99	44%
Indeciso	55	24%
De acuerdo	12	5%
Totalmente de acuerdo	7	3%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 12: Actualización del manual de procesos



Fuente: elaboración propia

El 44% precisan estar en desacuerdo con dicha afirmación, dado muchas veces la entidad encargada no reestructura el manual de procesos, de acuerdo a las necesidades.

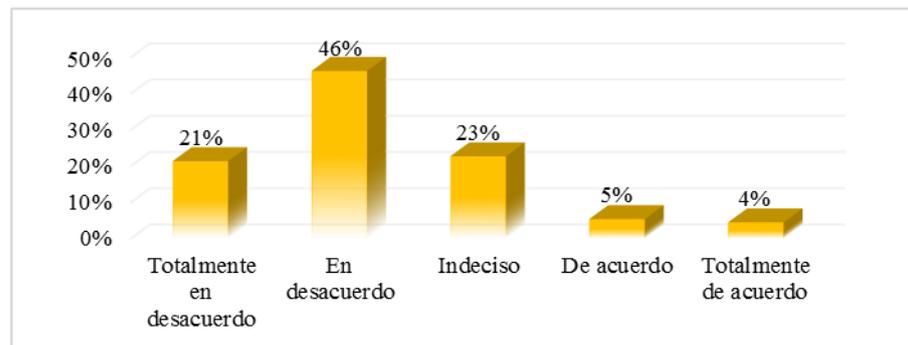
12. ¿Se analiza y determina la dotación de personal?

Tabla 13: Determinación de dotación de personal

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	48	21%
En desacuerdo	104	46%
Indeciso	51	23%
De acuerdo	12	5%
Totalmente de acuerdo	10	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 13: Determinación de dotación de personal



Fuente: elaboración propia

En esta grafica el 46% considera estar en desacuerdo, pues la entidad encargada muchas veces no analiza correctamente.

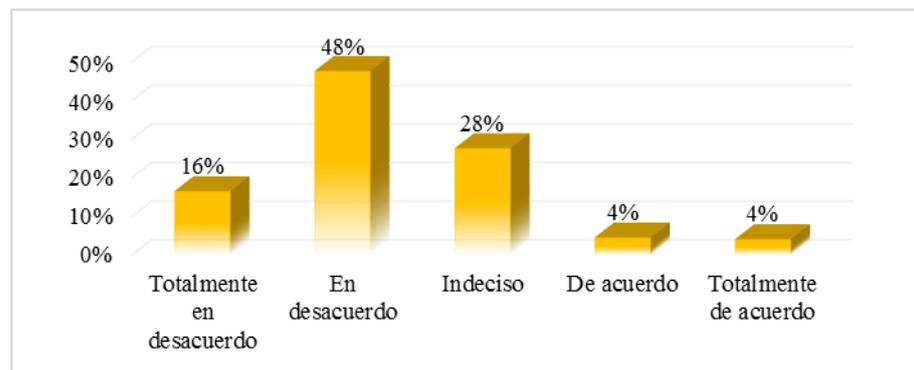
13. ¿Se establece los puestos necesarios y los perfiles?

Tabla 14: Establecimiento de puestos según perfiles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	37	16%
En desacuerdo	107	48%
Indeciso	62	28%
De acuerdo	10	4%
Totalmente de acuerdo	9	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 14: Establecimiento de puestos según perfiles



Fuente: elaboración propia

Asimismo, el 48% demuestran estar en desacuerdo con dicha afirmación, dado que es evidente que la comisión muchas veces no asigna los puestos correctamente.

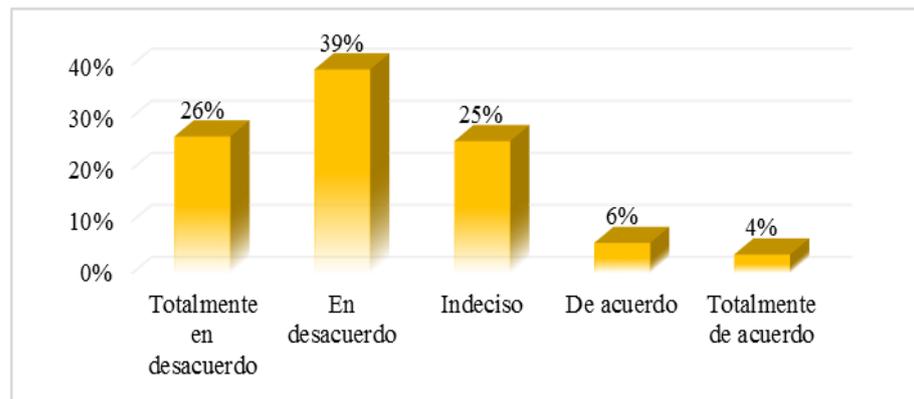
14. ¿Se valorizan los puestos?

Tabla 15: Valorización de los puestos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	59	26%
En desacuerdo	88	39%
Indeciso	57	25%
De acuerdo	13	6%
Totalmente de acuerdo	8	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 15: Valorización de los puestos



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, encuestados consideran que están en desacuerdo (39%) con la valoración de los puestos, dado que esto no se realiza.

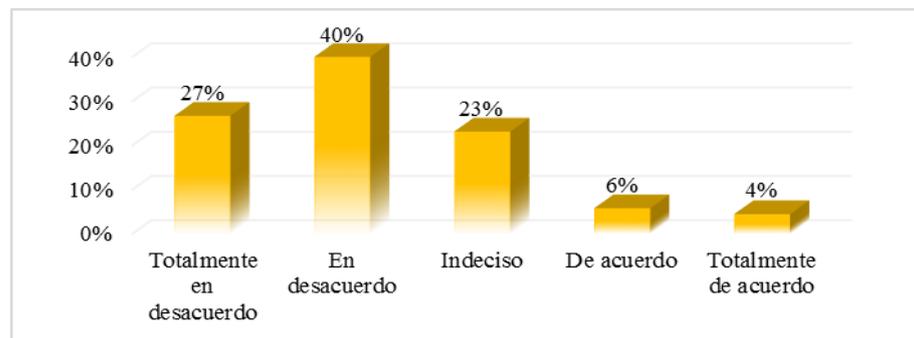
15. ¿Se elabora un cuadro de puesto en la entidad?

Tabla 16: Elaboración del cuadro de puestos de la entidad - CPE

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	60	27%
En desacuerdo	90	40%
Indeciso	52	23%
De acuerdo	13	6%
Totalmente de acuerdo	10	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 16: Elaboración del cuadro de puestos de la entidad - CPE



Fuente: elaboración propia

Acá se observa que el 40% están en desacuerdo con la afirmación, pues las instituciones se limitan a elaborar sus cuadros de puesto.

Implementación de la Ley

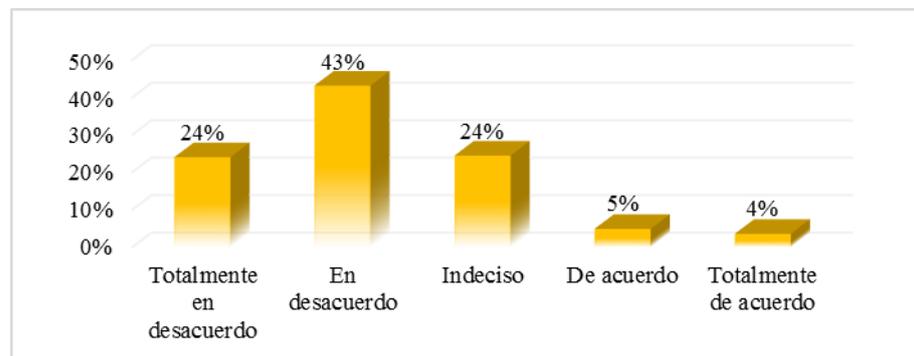
16. ¿La convocatoria de concurso público se da para el público interno y externo a la institución?

Tabla 17: Convocatoria de los concursos públicos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	54	24%
En desacuerdo	97	43%
Indeciso	55	24%
De acuerdo	11	5%
Totalmente de acuerdo	8	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 17: Convocatoria de los concursos públicos



Fuente: elaboración propia

Se observa que el 43% consideran estar en desacuerdo, dado que muchas veces se desconoce por qué medio y a quienes se les hace la convocatoria.

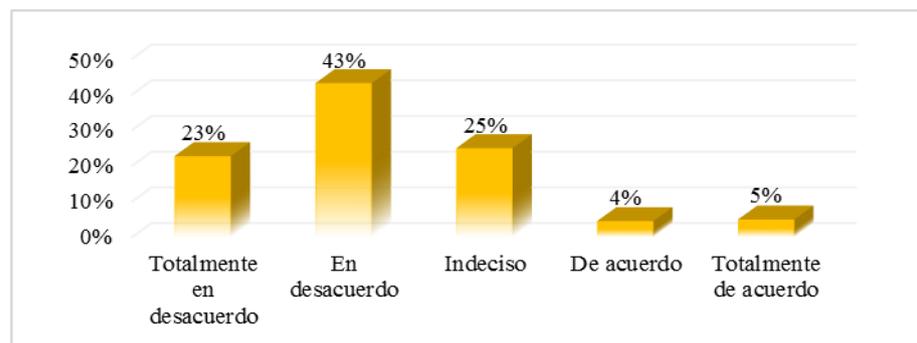
17. ¿Se toma en cuenta los procesos mejorados para el proceso de selección?

Tabla 18: Aplicación de procesos mejorados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	23%
En desacuerdo	97	43%
Indeciso	56	25%
De acuerdo	10	4%
Totalmente de acuerdo	11	5%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 18: Aplicación de procesos mejorados



Fuente: elaboración propia

La grafica muestra el 43% está en desacuerdo con la afirmación, pues mencionan que la institución no toma en cuenta los procesos mejorados para el proceso de selección.

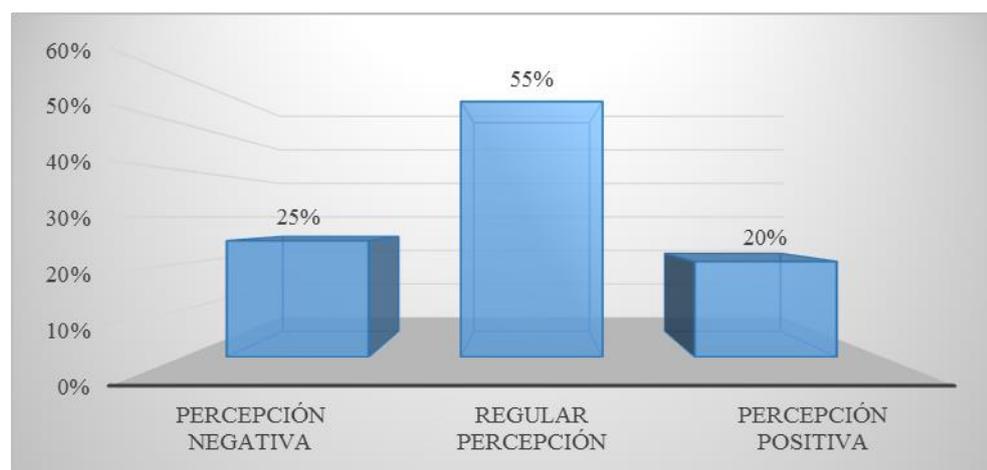
4.2. Conocer la Percepción sobre esta Ley en las instituciones públicas, Iquitos 2017.

Tabla 19: Gestión del Servicio Civil

	Frecuencia	Porcentaje
Percepción Negativa	56	25%
Regular Percepción	123	55%
Percepción Positiva	46	20%
TOTAL	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 19: Gestión



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la respuesta de los trabajadores, se ha logrado conocer que estos tienen una percepción regular (55%), asimismo un gran porcentaje demuestra tener una percepción negativa (25%) de dicho proceso; esto en cuanto a los objetivos del régimen laboral.

Las que se describen detalladamente a continuación:

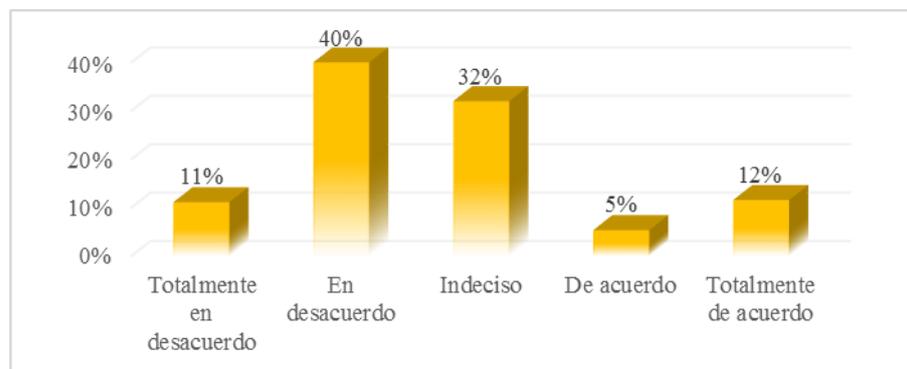
1. ¿Considera que tienen la finalidad de buscar la mejora del desempeño?

Tabla 20: De la Gestión de la Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	11%
En desacuerdo	90	40%
Indeciso	72	32%
De acuerdo	12	5%
Totalmente de acuerdo	26	12%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 20: Gestión de la Capacitación



Fuente: elaboración propia

40% está en desacuerdo en que las capacitaciones tienen la finalidad de buscar la mejora del servicio ciudadano, el 32% indeciso, el 12% totalmente de acuerdo, el 11% en total desacuerdo y el 5% de acuerdo.

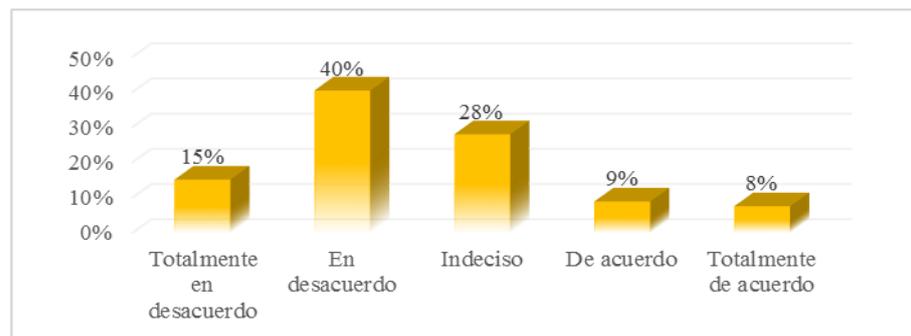
2. ¿Las capacitaciones mejoran el desempeño?

Tabla 21: Capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	15%
En desacuerdo	91	40%
Indeciso	63	28%
De acuerdo	20	9%
Totalmente de acuerdo	17	8%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 21: Capacitaciones



Fuente: elaboración propia

El 40% está en desacuerdo que las capacitaciones mejoran y fortalecen el desempeño.

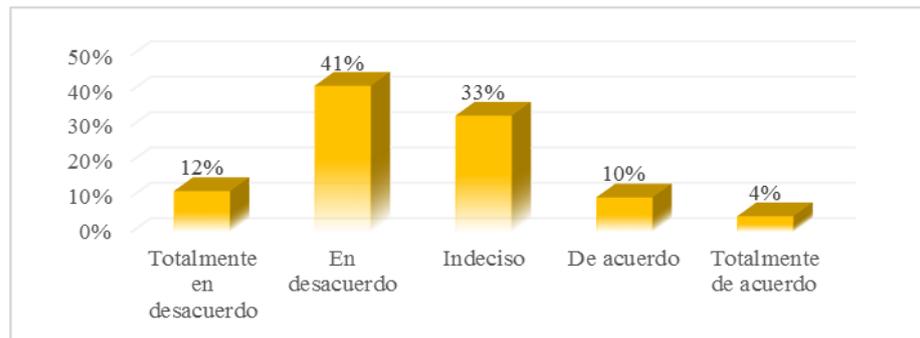
3. ¿Considera que con las capacitaciones se pueden lograr los objetivos institucionales?

Tabla 22: Estrategia de Capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	12%
En desacuerdo	93	41%
Indeciso	74	33%
De acuerdo	22	10%
Totalmente de acuerdo	10	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 22: Estrategia de Capacitaciones



Fuente: elaboración propia

El 41% señala estar en desacuerdo en que las capacitaciones son estrategias a tener en cuenta para alcanzar los objetivos.

Gestión del rendimiento y la evaluación

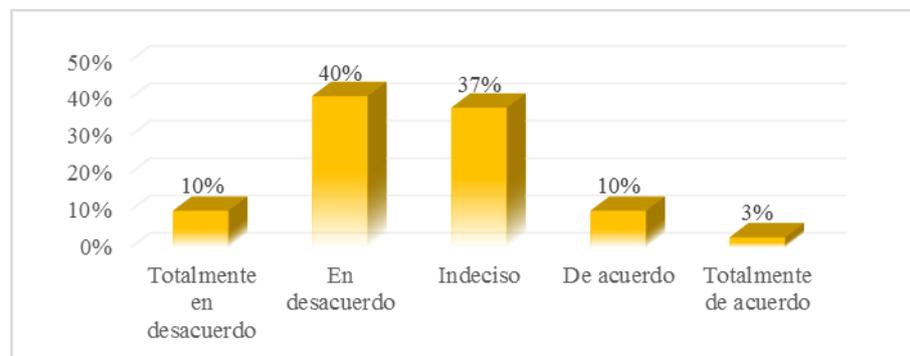
4. ¿Considera usted que la evaluación ejecutada estimula el rendimiento?

Tabla 23: Rendimiento y evaluación del servidor civil

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	10%
En desacuerdo	91	40%
Indeciso	84	37%
De acuerdo	22	10%
Totalmente de acuerdo	6	3%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 23: Rendimiento y evaluación del servidor civil



Fuente: elaboración propia

40% está en desacuerdo en que la evaluación ejecutada mejora el rendimiento, el 37% indeciso.

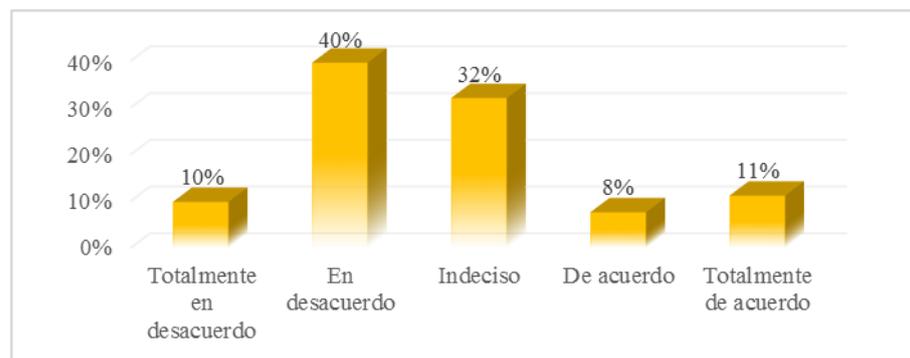
5. ¿Reconoce el aporte con las metas establecidas?

Tabla 24: Aporte de los trabajadores con las metas institucionales.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	10%
En desacuerdo	89	40%
Indeciso	72	32%
De acuerdo	17	8%
Totalmente de acuerdo	25	11%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 24: Aporte del trabajador



Fuente: elaboración propia

El 40% está en desacuerdo con esta pregunta.

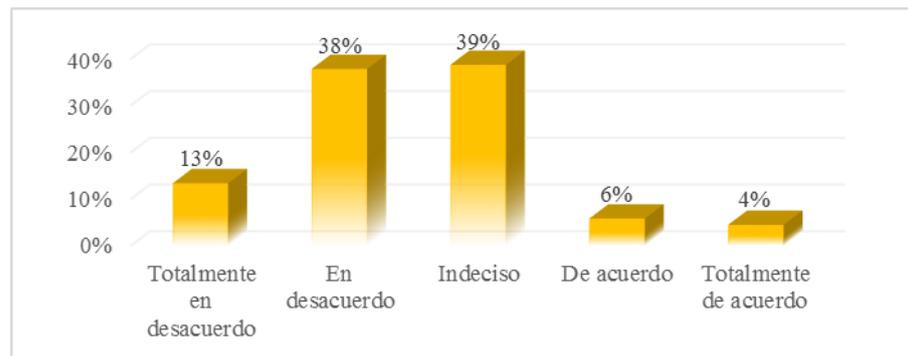
6. ¿Se evidencia las necesidades requeridas para mejorar el rendimiento?

Tabla 25: Requerimiento de los servidores para mejorar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	30	13%
En desacuerdo	85	38%
Indeciso	87	39%
De acuerdo	13	6%
Totalmente de acuerdo	10	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 25: Requerimiento de los servidores para mejorar



Fuente: elaboración propia

Frente a esta pregunta el 39% menciona estar indeciso en que se evidencia estas necesidades.

De las compensaciones

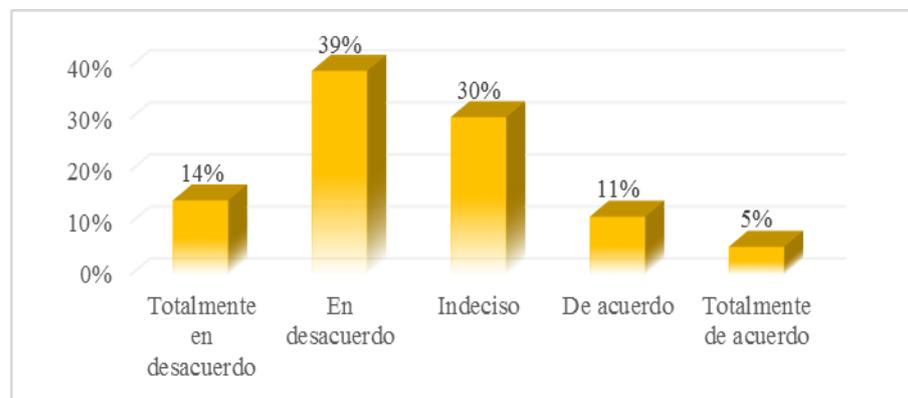
7. ¿Considera que las indemnizaciones mantienen servidores efectivos?

Tabla 26: Objetivo de las Compensaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	14%
En desacuerdo	88	39%
Indeciso	68	30%
De acuerdo	25	11%
Totalmente de acuerdo	12	5%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 26: Objetivo de la Compensación



Fuente: elaboración propia

Se observa que el 39% no está de acuerdo que la compensación es para tal fin.

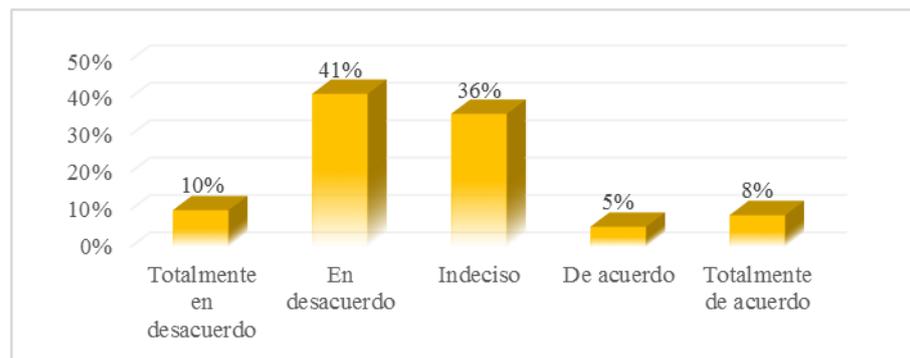
8. ¿La mejora económica es otorgada según actividades?

Tabla 27: Mejora Económica

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	10%
En desacuerdo	92	41%
Indeciso	80	36%
De acuerdo	12	5%
Totalmente de acuerdo	19	8%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 27: Compensación Económica



Fuente: elaboración propia

El 41% está en desacuerdo con esta aseveración que la compensación se otorga de acuerdo a las actividades realizadas.

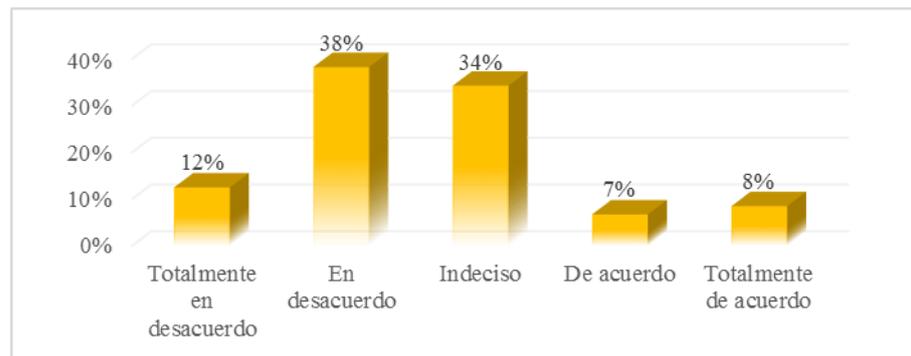
9. ¿Considera si no beneficios no económicos no hay motivación en el trabajador para mejorar su rendimiento?

Tabla 28: Sin beneficios económicos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	12%
En desacuerdo	86	38%
Indeciso	77	34%
De acuerdo	15	7%
Totalmente de acuerdo	19	8%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 28: Beneficios Económicos



Fuente: elaboración propia

El 38% están en desacuerdo con esta pregunta, ya que con beneficios o sin beneficios su desempeño laboral es la misma.

Derechos y obligaciones del personal del servicio civil

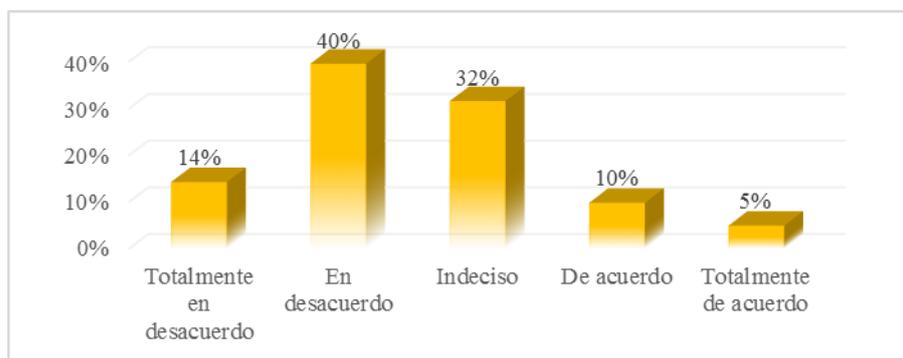
10. ¿Goza de descanso vacacional como lo estipula la Ley?

Tabla 29: Descanso vacacional

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	14%
En desacuerdo	89	40%
Indeciso	71	32%
De acuerdo	22	10%
Totalmente de acuerdo	11	5%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 29: Descanso vacacional



Fuente: elaboración propia

40% están en desacuerdo, ya que solo los nombrados gozan de este beneficio laboral.

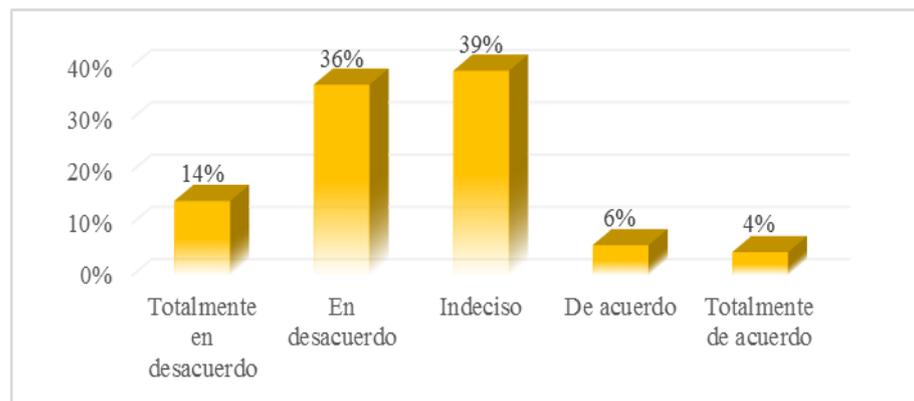
11. ¿Goza de descanso semanal obligatorio de veinticuatro horas?

Tabla 30: Descanso semanal

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	14%
En desacuerdo	82	36%
Indeciso	88	39%
De acuerdo	13	6%
Totalmente de acuerdo	10	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 30: Descanso semanal



Fuente: elaboración propia

El 39% se encuentra indeciso, pues esto depende del empleador.

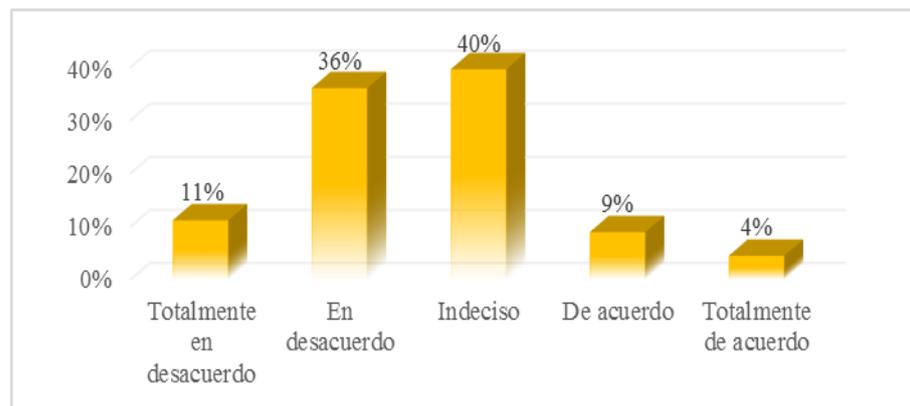
12. ¿La institución le otorga un tiempo de refrigerio?

Tabla 31: Tiempo de refrigerio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	11%
En desacuerdo	81	36%
Indeciso	89	40%
De acuerdo	20	9%
Totalmente de acuerdo	10	4%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 31: Tiempo de refrigerio



Fuente: elaboración propia

El 40% se muestran indecisos, pues la institución pocas veces otorga un tiempo para refrigerio,

Derechos Colectivos

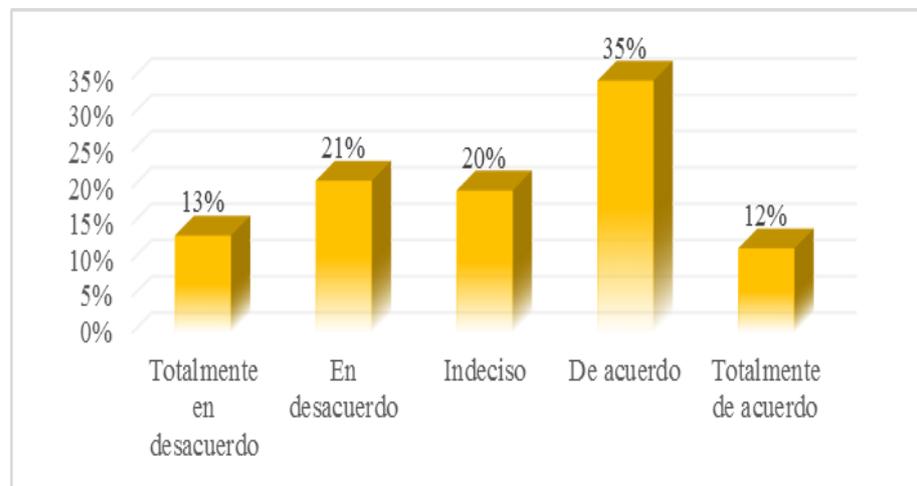
13. ¿Le es permitido organizarse?

Tabla 32: Defensa de intereses

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	30	13%
En desacuerdo	47	21%
Indeciso	44	20%
De acuerdo	78	35%
Totalmente de acuerdo	26	12%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 32: Defensa de intereses



Fuente: elaboración propia

El 35% de los encuestados señalan estar de acuerdo en que lo tienen permitido

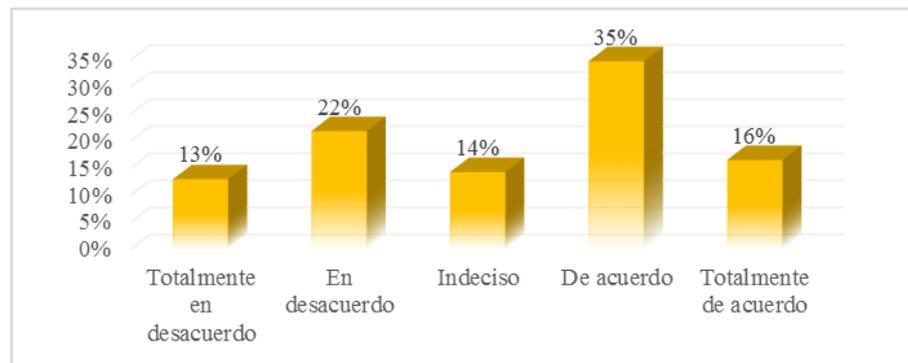
14. ¿Le es permitido la sindicalización en su trabajo?

Tabla 33: Derecho de sindicalización

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	13%
En desacuerdo	49	22%
Indeciso	32	14%
De acuerdo	78	35%
Totalmente de acuerdo	37	16%
Total	225	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 33: Derecho de sindicalización



Fuente: elaboración propia

El 35% afirman que si les es permitido y el 22% está en desacuerdo ya que no les permiten y el 14% se muestra indeciso.

4.3. Describir la causa-efecto de las deficiencias ante el proceso de tránsito a de esta Ley.

Tabla 34: Causa-efecto de las deficiencias

PROBLEMÁTICA	CAUSAS	EFEECTO
Colaboradores desmotivados.	Incumplimiento de metas	No se alcanzan los objetivos marcados. Gastos innecesarios en las actividades.
	Deficiencias en la comunicación	Incomprensión entre compañeros de trabajo. Deficiencias en el servicio. Problemas al comunicarse con el usuario.
	Alto nivel de estrés laboral	Ansiedad y depresión. Dificultad para concentrarse. Dificultad para tomar decisiones.
Bajo nivel de capacitación en el área.	Deficiencias en la programación de las capacitaciones brindadas al personal	Elección de temas innecesarios para ser tratados. Fijación de fechas y horarios fuera de contexto. Lugar no apto para brindar la capacitación.
	Contratación de expositores que no están especializadas en el área o tema a tratar.	Incomprensión de los temas expuestos El enfoque de la capacitación no cumple con las expectativas esperadas.
	Falta de participación de los colaboradores en las capacitaciones.	Desconocimiento de los temas tratados. Falta de especialización en su puesto de trabajo. Dificultad para desarrollar un trabajo.
Deficiencias en el clima laboral de la institución.	Conflictos laborales entre compañeros de trabajo	Se crea desconfianza entre compañeros de trabajo. Conflictos entre compañeros de trabajo.
	Inadecuado ambiente de trabajo.	Dificultades para desarrollar eficientemente las labores. Incomodidad en su puesto de trabajo. Falta de materiales para concretar una actividad.
	Falta de reconocimiento del trabajo realizado por el personal.	La institución solo supervisa cuando algo está mal. Insatisfacción de los colaboradores. Bajo productividad del personal.

La información transmitida de área en área no es clara y precisa.	La institución no cuenta con un sistema de información estandarizado.	La emisión de la información requerida se desarrolla de diferente modo. Muchas veces la información no llega completa a la persona que lo requiere. La información no es la misma que se ha transmitió.
	El personal no cuenta con los instrumentos para divulgar información.	La divulgación de la información no se realiza adecuadamente. La información no se desarrolla de manera formal.
	La información brindada por la institución es inoportuna.	Existen demoras en transmitir la información a los solicitantes. La información muchas veces ya no es necesaria.
Falta de organización para desarrollar las actividades encomendadas en la institución.	El personal no se encuentra atento a las indicaciones de los directivos.	Las indicaciones no son comprendidas. El personal se encuentra desorientado. Las actividades se desarrollan de diferente manera a lo indicado. Existen diferencias entre compañeros de trabajo.
	Falta de iniciativa de los jefes para organizar a su personal	Falta de compromiso en los colaboradores para desarrollar las actividades. El personal siempre está esperando que los jefes le digan que hacer. Las actividades no se desarrollan periódicamente. El personal se pone hacer cosas que no se le encomendado.

Fuente: elaboración propia.

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Analizando el trabajo realizado se determinó que este proceso se desarrollando inadecuadamente, pues hay una adecuación al nuevo régimen, la comisión muchas veces no dispone de las metodologías y herramientas necesarias, no recoge información sobre los puestos y los procesos que se ejecutan, no se realiza previamente una coordinación con las áreas para una efectiva colaboración de los mismos, no se utiliza el mapeo de procesos para recopilar información relevante, muchas veces la entidad no reestructura este manual, además los servidores públicos tienen una percepción regular ante su implementación, pues consideran que las capacitaciones no tienen la finalidad de buscar la mejora, también pocas veces gozan de descanso semanal obligatorio. Por su parte Pezo (2017), en su investigación logró identificar que en la adecuación de esta Ley el 57.14%, lo que indica que falta más fortalecimiento de algunos aspectos, los resultados obtenidos por Pezo, no coinciden del todo, pues el autor mencionado en su estudio obtuvo un índice aceptable, señalando que dicha ley ha sido una mejora para las instituciones en donde se desarrolló la investigación, todo lo contrario, sucede con el realizado en las instituciones de Loreto, pues en este se viene desarrollando de manera inadecuada, por los diversos factores o procesos que están siendo ejecutados inapropiadamente.

CAPITULO VI: PROPUESTA

Con la presente propuesta, se pretende aplicar a las Instituciones públicas de la región Loreto, pues se percibió deficiencias en el proceso de adecuación que deben mejorarse en función al desempeño y la satisfacción del personal, el propósito dentro las instituciones es seguir mejorando la calidad de trabajo, además reconocer la puntualidad que tiene el personal y el cumplimiento del logro de metas. Asimismo, incentivarlos a perfeccionar su grado de fluidez en su centro laboral, reconocer la perseverancia que tienen cada uno de ellos al realizar las actividades, optimizando el dinamismo con la finalidad de que rindan adecuadamente, lo cual contribuirá a mejorar el volumen de trabajo con colaboradores eficientes. Para lograr y aplicar esta mejora se propone lo siguiente:

Objetivo General

Mejorar el desempeño laboral en las Instituciones de la región Loreto.

Objetivos específicos

- Mejorar la calidad de trabajo en los diferentes puestos.
- Reconocer la puntualidad que tienen en su centro de trabajo.
- Reconocer el cumplimiento de metas.
- Incentivar el grado de fluidez en su centro de trabajo.
- Reconocer la perseverancia.
- Mejorar el rendimiento de los trabajadores
- Implementar dinámicas para fortalecer el trabajo en equipo.
- Mejorar las deficiencias en la organización y planificación de tareas.
- Determinar el grado de conocimiento del puesto de trabajo.

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROPUESTA DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Mejorar la calidad de trabajo en los diferentes puestos.	Se propone evaluar la precisión, y presentación de los trabajos realizados por las colaboradoras, para determinar su rendimiento laboral.	Proponer una evaluación sobre la calidad de trabajo que realizan los colaboradores.	Liliana y Henry
Reconocer la puntualidad que tienen en su centro de trabajo	Realizar una lista de las asistencias del personal para conocer su nivel de responsabilidad con la empresa.	Elaboración de la Tarjeta o lista de asistencia.	Liliana y Henry
		Criterios aplicables en la puntualidad	
		Realizar la revisión de la asistencia y de acuerdo a ello publicar en el periódico mural.	
Reconocer el cumplimiento de metas.	Se propone realizar una evaluación del cumplimiento de metas mediante la supervisión y el control del tiempo en la ejecución de las actividades realizadas por los colaboradores.	Realizar una lista de los colaboradores que cumplen los objetivos establecidos en el menor tiempo posible.	Liliana y Henry
Incentivar el grado de fluidez en su centro de trabajo.	Se propone realizar una presentación donde cada uno de los colaboradores exponga sus actividades diarias y como los logra.	Realizar una exposición en donde los colaboradores den a conocer sus actividades.	Liliana y Henry
Reconocer la perseverancia.	Se propone observar la constancia de los colaboradores con sus actividades, para posteriormente otorgarles un reconocimiento.	Otorgar un certificado a los colaboradores que muestren constancia y perseverancia denominado "el colaborador estrella".	Liliana y Henry
Mejorar el rendimiento de los trabajadores	Se propone realizar una lista de los colaboradores que realizan sus actividades en el menor tiempo posible.	Realizar una ficha en donde se establezcan los nombres de los colaboradores y el tiempo en que realizan sus tareas.	Liliana y Henry
Implementar dinámicas para fortalecer el trabajo en equipo.	Realizar un taller de capacitación y dinámicas con los colaboradores en donde se realicen trabajos en equipo, de esa manera conocer la actitud de cada uno de ellos	Proponer al gerente de zona la realización de una dinámica en donde participen los colaboradores de manera grupal	Liliana y Henry

	mediante esta actividad.	<p>Informar a todos los colaboradores sobre la implementación de las dinámicas y en qué consiste</p> <p>Material utilizado en la actividad.</p> <p>Ejecución de las dinámicas</p>	
Mejorar las deficiencias en la organización y planificación de tareas.	Se propone observar y realizar una lista de los colaboradores que desempeñen sus actividades en forma ordenada y metódica.	<p>Realizar una lista de los colaboradores que desempeñen sus actividades en forma ordenada y metódica para tomarla como ejemplo ante los demás.</p> <p>Mejorar los recursos disponibles</p> <p>Espacio disponible, cómodo y ventilado.</p> <p>Orden del espacio</p> <p>Tiempo estimado de finalización de las tareas</p>	Liliana y Henry
Determinar el grado de conocimiento del puesto de trabajo.	Se propone realizar una encuesta a cada uno de los colaboradores, que determine el grado de conocimiento que tienen sobre su cargo.	<p>Realizar un cuestionario en donde se elaboren ítems en base al grado de conocimiento de los colaboradores sobre su puesto.</p> <p>Procesar la encuesta.</p> <p>Analizar y elaborar una lista de actividades.</p>	Liliana y Henry

CAPITULO VII: CONCLUSIONES

- Tras evaluar el proceso de tránsito en la región Loreto, se determinó que se viene desarrollando de manera inadecuada (47%), pues debido a diversos factores o procesos que están siendo ejecutados de manera inapropiada, no se encargan de difundir adecuadamente al nuevo régimen, la comisión muchas veces no dispone de las metodologías y herramientas necesarias, no recoge información sobre los puestos y los procesos que se ejecutan, no se realiza previamente una coordinación con las áreas para una efectiva colaboración de los mismos, no se utiliza el mapeo de procesos para recopilar información relevante, no se reestructura los reglamentos en las instituciones, muchas veces la entidad encargada no reestructura el manual de procesos, de acuerdo a las necesidades, no analiza correctamente la dotación de personal, no toma en cuenta los procesos mejorados para la selección.
- Después de aplicar la encuesta a los servidores públicos se determinó que tienen una percepción regular (55%) ante la implementación, pues consideran que las capacitaciones no buscan la mejora, tampoco son una para alcanzar los objetivos, pocas veces la evaluación ejecutada estimula el rendimiento, tampoco identifican ni reconocen el aporte del trabajador, escasas veces gozan de descanso semanal, pocas veces otorgan espacio para refrigerio, sin embargo si tienen permitido organizarse sindicalmente.
- Tras analizar la causa – efecto de las deficiencias ante determinó que las principales causas de colaboradores desmotivados, es el incumplimiento de metas, deficiencias en la comunicación, alto nivel de estrés, ocasionando efectos como gastos innecesarios en las actividades, Incomprensión entre compañeros de trabajo y

deficiencias en el servicio, asimismo las causas del bajo nivel de capacitación en el área es la contratación de expositores que no están especializadas en el área o tema a tratar y la falta de participación de los colaboradores en las capacitaciones, ocasionando los siguientes efectos lugar no apto para brindar la capacitación, incomprensión de los temas expuestos, el enfoque de la capacitación no cumple con las expectativas esperadas.

CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES

- Se sugiere a los directivos de la comisión capacitar a los colaboradores o servidores públicos, también incrementar las oportunidades de mejora en la Institución, pues tendrá un impacto positivo.
- Se sugiere a los directivos de la comisión realizar evaluaciones constantes para conocer el nivel de rendimiento de los servidores públicos, asimismo identificar sus capacidades, habilidades y conocimientos, para orientarlos hacia los objetivos, además permitirá determinar el puesto o cargo que le corresponde según sus destrezas.
- Se sugiere a los directivos de la comisión monitorear la adecuación ya que existen algunas falencias en su aplicación.

CAPITULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASUA, A. (1997). La tutela penal del correcto funcionamiento de la administración. Cuestiones político criminales, criterios de interpretación y delimitación de la potestad disciplinaria. En: delitos contra la administración. Bilbao, España: Instituto Vasco de Administración Pública.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (jueves de julio de 2013). Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil. Obtenido de El Peruano - Normas Legales: <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas%20legales/Ley%2030057.pdf>
- CORTÉS, J. C. (2017). Resolución de presidencia ejecutiva (Informe Técnico N° 120-2017-SERVIR/GPGS). Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res034-2017-SERVIR-PE.pdf>
- CHÓEZ, L.K. (2014). El régimen laboral en el sector público. Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja, Guayaquil – Ecuador.
- DÍAZ, F. A. (2015). La vulneración de la ley del servicio civil a los derechos colectivos de trabajo de los empleados públicos del Perú. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México D.F.: McGraw / Interamericana Editores, S.A.
- LAURA, L. N. (2010). Los funcionarios o servidores públicos en el código penal. Obtenido de Revista electrónica del trabajador judicial: <https://trabajadorjudicial.wordpress.com/los-funcionarios-o-servidores-publicos-en-el-codigo-penal/>
- LUGO, A. (2013). La función pública en México: de la selección y profesionalización en el servicio profesional de carrera. Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid, Madrid – España.

- ORTEGA, Á. (2016). Ejercicio de la función pública desde la perspectiva constitucional y las innovaciones de la Ley 30057 o del servicio civil. Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.
- PEZO, S. V. (2017). Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016. Tesis maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- QUEZADA, J. H. (2017). Evaluación de perfiles de puestos de los servidores profesionales del gobierno regional de Loreto – Sede Central, Iquitos 2016. Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos, Perú.
- SALAZAR, M.B. (2015). Inexistencia de protección e igualdad de derechos de los servidores públicos con contratos de servicios ocasionales en relación a los servidores públicos con nombramiento, en la actual Ley Orgánica del Servicio Público. Tesis de pregrado. Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador.
- SERVIR. (2018). Todo lo que debes saber sobre la Ley del Servicio Civil. Obtenido de Servicio Civil: <http://www.servir.gob.pe/servicio-civil/ley-del-servicio-civil/>
- TORRES, D. (2015). El concepto de funcionario público y la casación N° 634-2015. Lima, Perú: Boletín anticorrupción y justicia penal: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- TORRES, V. (2016). La implementación de la Ley SERVIR durante el periodo 2013 – 2016: un análisis de los factores que explican los avances en el proceso de tránsito de los ministerios. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumentos de recolección de datos

Proceso de tránsito a la implementación de la Ley de Servicio Civil						
Preparación de la entidad		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿La comisión conformada se encarga de la difusión y supervisión de cada una de las etapas al nuevo régimen?					
2	¿Difunde los objetivos del proceso de tránsito con todos los funcionarios de la institución?					
3	¿La comisión dispone de las metodologías y herramientas necesarias para dicho tránsito?					
4	¿La comisión se encuentra organizada de manera estructurada?					
Análisis Situacional de la entidad		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	¿La entidad correspondiente recoge información necesaria como los puestos y los procesos que se ejecutan?					
6	¿Coordina previamente con las áreas de la institución para su efectiva colaboración?					
7	¿Se utiliza el mapeo de puestos para registrar información referente a los regímenes y modalidades de contratación?					
8	¿Se utiliza el mapeo de procesos para recopilar información relevante?					
9	¿El análisis se realiza identificando las oportunidades internas y externas de la institución?					
Aplicación de las mejoras internas		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿Se reestructura el reglamento de organización y funciones?					
11	¿Se reestructura el manual de procesos, de acuerdo a las necesidades?					
12	¿Se analiza y determina la dotación de personal respecto a la organización de puestos y presupuesto, de conformidad con lo establecido en las metodologías y directivas aprobadas?					
13	¿Se establece los puestos necesarios y los perfiles de dichos puestos?					
14	¿Se valoriza los puestos de acuerdo con el Reglamento de Compensaciones de la Ley del Servicio Civil?					
15	¿Se elabora un cuadro de puesto de la entidad que remplace al cuadro de asignación de personal y presupuesto analítico de personal?					
Implementación del nuevo régimen		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Proceso de tránsito a la implementación de la Ley de Servicio Civil						
16	¿La convocatoria de concurso público se da para el público interno y externo a la institución?					
17	¿Se toma en cuenta los procesos mejorados para el proceso de selección?					

Gestión del Servicio Civil						
De la Gestión de la Capacitación		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Considera que las capacitaciones tienen la finalidad de buscar la mejora del desempeño para brindar servicios de calidad a los ciudadanos?					
2	¿Las capacitaciones busca fortalecer y mejorar las capacidades de los servidores civiles para el buen desempeño?					
3	¿Considera que las capacitaciones es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales?					
De la gestión del rendimiento y la evaluación de desempeño		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	¿Considera usted que la evaluación ejecutada estimula el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil?					
5	¿Se identifica y reconoce el aporte de los servidores con las metas institucionales?					
6	¿Se evidencia las necesidades requeridas por los servidores para mejorar el desempeño en sus puestos y de la entidad?					
De las compensaciones		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	¿Considera que el objetivo de la compensación es captar, mantener y desarrollar un cuerpo de servidores efectivo que contribuya con el cumplimiento de los objetivos institucionales?					
8	¿La compensación económica se otorga de acuerdo a las actividades realizadas en un determinado puesto?					
9	¿Considera que se otorga beneficios no económicos con el objeto de motivar y elevar la competitividad de los servidores civiles?					
Derechos y obligaciones del personal del servicio civil		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿Goza de descanso vacacional efectivo y continuo de treinta (30) días por cada año completo de servicios, incluyendo los días de libre disponibilidad, regulados en el reglamento?					
11	¿Goza de descanso semanal obligatorio de veinticuatro (24) horas consecutivas, como mínimo?					

Gestión del Servicio Civil						
12	¿La institución le otorga un tiempo de refrigerio, que no forma parte de la jornada de trabajo?					
Derechos Colectivos		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Le es permitido organizarse con fines de defensa de sus intereses?					
14	¿Le es permitido la constitución de organismos sindicales o el ejercicio del derecho de sindicación?					