



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

TESIS

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY
DE SERVICIO CIVIL COMO MECANISMO DE
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA MUNICIPALIDAD DE MONSEFÚ”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADA**

Autora:

Bach. Eneque Uriarte Linda Stefany

ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-2053-9543>)

Asesora:

Dra. Cabrera Cabrera Xiomara

ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-4783-0277>)

Línea de Investigación:

Ciencias Jurídicas

Pimentel – Perú

2020

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE
SERVICIO CIVIL COMO MECANISMO DE ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE
MONSEFÚ”**

APROBACIÓN DE LA TESIS

**Dra. Barturen Mondragón Eliana Maritza
PRESIDENTE DEL JURADO**

**Mg. Liza Sánchez José Lázaro
SECRETARIO DEL JURADO**

**Mg. Hananel Cassaro Cecilia Elizabeth
VOCAL DEL JURADO**

**Dra. Cabrera Cabrera Xiomara
ASESOR DE TESIS**


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy Linda Stefany Eneque Uriarte del Programa de Estudios de la carrera de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, Declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE SERVICIO CIVIL COMO MECANISMO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MONSEFÚ”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética para la Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Apellidos y Nombres	DNI	firma
Linda Stefany Eneque Uriarte	47710571	

Pimentel, 06 de febrero de 2023.

Dedicatoria

Este informe de investigación va dedicado a mis padres, ella ha sido mi guía y ayuda en toda la Carrera.

También agradecer a toda mi familia por motivarme a seguir adelante con mis sueños y metas personales y profesionales.

Agradecimiento

Agradecer primeramente a Dios Todopoderoso por darme la oportunidad de haber estudiado esta hermosa carrera agradecerle infinitamente, solo él sabe todo lo que me ha costado culminarla.

También agradecer a mis padres que ellos han sido mi guía y ayuda en todos los 5 años de carrera, a mi familia por brindarme el espacio suficiente para poder culminar mis metas personales y profesionales que me he propuesto.

RESUMEN

La presente investigación, muestra el beneficio que traería la implementación de la Ley del Servicio Civil N° 30057, en la Municipalidad Distrital de Monsefú. Asimismo determinar, de qué manera influiría en el mejoramiento de la calidad de servicio, que brindan los servidores y funcionarios de la entidad; tomando en cuenta que el informe presentado, se desarrolla mediante una metodología del tipo cuantitativa-analítica, a través de una muestra de 60 ciudadanos que accedieron a los servicios de la entidad, se puede medir, la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la Municipalidad de Monsefú, también permite verificar, que la falta de preparación de los profesionales, que brindan los servicios en la entidad, no les permite ejercer su función correctamente en el puesto que se desempeñan, por lo que es imperante de que se implemente la ley del servicio civil 30057, ya que la precitada ley moderniza y mejora la gestión pública estatal, al servicio de los ciudadanos.

Palabras Claves: Ley del Servicio Civil, Calidad de Servicio, Municipalidad de Monsefú

Abstract

The present investigation shows the benefit that the implementation of the Civil Service Law 30057 would bring, in the District Municipality of Monsefú. Also determine, how it would influence the improvement of the quality of service, provided by the servers and officials of the entity; Taking into account that the report presented, is developed through a quantitative-analytical methodology, through a sample of 60 citizens who accessed the services of the entity, it is possible to measure the quality of service provided by the workers of the Municipality of Monsefú, also allows verifying that the lack of preparation of the professionals, who provide the services in the entity, does not allow them to exercise their function correctly in the position they perform, so it is imperative that the law be implemented of the civil service 30057, since the aforementioned law modernizes and improves state public management, at the service of citizens.

Keywords: *Civil Service Law, Quality of Service, Municipality of Monsefú*

Índice

I. Introducción.....	11
I.1. Realidad problemática.....	12
I.2. Trabajos previos.....	14
I.2.1. A nivel internacional.....	14
I.2.2. A nivel nacional	15
I.3. Marco teórico	16
1.3.1. Régimen del Servicio Civil	16
1.3.1.1.Repaso histórico	16
1.3.1.1.1. <i>Proyectos de reforma del Servicio Civil</i>	16
1.3.1.1.2. <i>Influencia de la Carta Iberoamericana</i>	20
1.3.1.1.3. <i>La reforma civil y modernización del Estado</i>	20
1.3.1.2.Servicio Civil	21
1.3.1.2.1. <i>Definición</i>	21
1.3.1.2.2. <i>Principios del Servicio Civil</i>	22
1.3.1.2.3. <i>Marco normativo</i>	24
1.3.1.2.4. <i>Incorporación al Servicio Civil</i>	28
1.3.1.2.5. <i>Tránsito e implementación a la LSC</i>	28
1.3.1.2.6. <i>Acceso al Servicio Civil</i>	36
1.3.1.2.7. <i>Derechos de los servidores</i>	37
1.3.1.2.8. <i>Deberes de los servidores</i>	37
1.3.2. Calidad del servicio municipal.....	38
1.3.2.1.Calidad.....	38
1.3.2.2.Desempeño laboral	39
1.3.2.2.1. <i>Características</i>	40
1.3.2.2.2. <i>Dimensiones</i>	40
1.3.2.2.3. <i>Factores de influencia</i>	41
1.3.2.2.4. <i>Niveles</i>	42
1.3.2.3.Gobiernos locales	43
1.3.2.3.1. <i>Marco normativo</i>	43
1.3.2.3.2. <i>Clasificación</i>	43
1.3.2.3.3. <i>Tipos de autonomía municipal</i>	43
1.3.2.3.4. <i>Órganos de gobierno</i>	44
1.3.2.3.5. <i>Administración municipal</i>	44
1.4. Formulación del problema.....	45
1.5. Justificación del problema	45
1.6. Hipótesis	47

1.7. Objetivos	47
1.7.1. Objetivo General.....	47
1.7.2. Objetivos Específicos	47
II. Materiales y métodos	48
II.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	48
II.2. Población y muestra.....	48
II.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
II.3.1. Instrumentos.....	49
II.3.2. Métodos.....	49
II.3.3. Técnicas	50
II.4. Validación y confiabilidad del instrumento	50
II.5. Procedimiento de análisis de datos	51
II.6. Análisis estadístico de datos	51
II.7. Criterios Éticos.....	51
II.8. Criterio de Rigor Científico	51
III. Resultados.....	52
III.1. Resultados en figuras.....	52
III.2. Discusión de resultados.....	61
IV. Conclusiones.....	76
V. Recomendaciones	77
Referencias	78

Índice de figuras

Figura 1. Etapas de tránsito hacia el Régimen del Servicio Civil	25
Figura 2. Actividades del proceso de tránsito al Servicio Civil	26
Figura 3. Mapeo de puestos	28
Figura 4. Procedimiento del mapeo de puestos	28
Figura 5. Mapeo de proceso	29
Figura 6. Procedimiento del mapeo de procesos	29
Figura 7. Plan de mejoras	30
Figura 8. Procedimiento del plan de mejoras	30
Figura 9. Meritocracia para ingresar a la administración pública	50
Figura 10. Igualdad de oportunidades para ser parte de la administración pública	50
Figura 11. Obtención de resultados para mantenerse en la administración pública	51
Figura 12. Acceso al servicio municipal	51
Figura 13. Asesoramiento en el servicio municipal	52

Figura 14. Burocracia en el servicio municipal	54
Figura 15. Tiempo invertido en el servicio municipal	54
Figura 16. Trato de quien brinda el servicio municipal	55
Figura 17. Idoneidad en la atención del servicio municipal	55
Figura 18. Satisfacción respecto al servicio municipal	56

I. Introducción

Antes de entrar a tallar en el tema de investigación, tenemos que hablar del ámbito internaciones, no solo en Perú se buscaba implementar una norma que aborde la problemática de calidad en los servicios que brinda el Estado hacia el ciudadano, sino que a nivel mundial se han llevado a cabo distintas investigaciones con respecto a la mejora de los servicios estatales, encontrando como inconveniente la poca preparación y falta ética del servidor público. Ejemplo de ello, es la investigación denominada “Desarrollo y modelos de la ética pública en el ámbito internacional”, la cual fue desarrollada por la Asociación Nacional de Escuelas de Administración Pública de Estados Unidos, y que se centra en la ética en la gestión pública y en cómo diversos funcionarios y servidores públicos, actualmente en escenarios internacionales, se aprovechan de sus cargos para corromper el sistema estatal y así beneficiar a trabajadores y ciudadanos; además, a través de estos actos de corrupción, el servidor público, vulnera el derecho del ciudadano a recibir un buen servicio, ya que este es de asistencia gratuita. Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha instaurado, como modelo ético, a la Infraestructura Ética, cuyo objetivo es forjar regímenes donde, tanto los servidores públicos como los ciudadanos tengan beneficios; esto, con un adecuado soporte en los diversos pactos, tratados y normativas vigentes alrededor del orbe. (Bautista, 2011)

En el Perú, en sintonía con la consigna internacional de mejorar los servicios del trabajador público hacia la ciudadanía, se han venido implementando distintas reformas, leyes y políticas públicas para llegar a ese objetivo, por lo que en el año 2013 se aprobó la Ley N° 30057. Con la precitada ley se busca mejorar la gestión pública y la atención y servicios al ciudadano, mediante el establecimiento de un nuevo régimen basado en la meritocracia del servidor público, y cuya vigencia afecta a todos los organismos del sector público en todos los niveles del estado.

Con respecto al cumplimiento de la Ley Servir a nivel nacional, todavía está en proceso que los trabajadores de los distintos organismos del estado ingresen y se rijan por la Ley N° 30057, a pesar de que la norma ha sido promulgada hace más de seis años, y, teniendo en cuenta que esta ley, moderniza y mejora la gestión pública estatal.

I.1. Realidad problemática

El presente proyecto de investigación se centra en proponer el plan para implementar la Ley del Servicio Civil y asegurar la calidad de servicio en la Municipalidad de Monsefú. Con esa finalidad, es necesario entonces, abordar diversos contextos (internacional, nacional y local) para conocer cuál es la realidad que experimentan otras latitudes y cómo han afrontado las vicisitudes de la administración pública.

No solo en Perú se buscaba implementar una norma que aborde la problemática de calidad en los servicios que brinda el Estado hacia el ciudadano, sino que a nivel mundial se han llevado a cabo distintas investigaciones con respecto a la mejora de los servicios estatales, encontrando como inconveniente la poca preparación y falta ética del servidor público. Ejemplo de ello, es la investigación denominada “Desarrollo y modelos de la ética pública en el ámbito internacional”, la cual fue desarrollada por la Asociación Nacional de Escuelas de Administración Pública de Estados Unidos, y que se centra en la ética en la gestión pública y en cómo diversos funcionarios y servidores públicos, actualmente en escenarios internacionales, se aprovechan de sus cargos para corromper el sistema estatal y así beneficiar a trabajadores y ciudadanos; además, a través de estos actos de corrupción, el servidor público, vulnera el derecho del ciudadano a recibir un buen servicio, ya que este es de asistencia gratuita. Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha instaurado, como modelo ético, a la Infraestructura Ética, cuyo objetivo es forjar regímenes donde, tanto los servidores públicos como los ciudadanos tengan beneficios; esto, con un adecuado soporte en los diversos pactos, tratados y normativas vigentes alrededor del orbe. (Bautista, 2011)

En el Perú, en sintonía con la consigna internacional de mejorar los servicios del trabajador público hacia la ciudadanía, se han venido implementando distintas reformas, leyes y políticas públicas para llegar a ese objetivo, por lo que en el año 2013 se aprobó la Ley N° 30057. Con la precitada ley se busca mejorar la gestión pública y la atención y servicios al ciudadano, mediante el establecimiento de un nuevo régimen basado en la meritocracia del servidor público, y cuya vigencia afecta a todos los organismos del sector público en todos los niveles del estado. Con respecto al

cumplimiento de la Ley Servir a nivel nacional, todavía está en proceso que los trabajadores de los distintos organismos del estado ingresen y se rijan por la Ley N° 30057, a pesar de que la norma ha sido promulgada hace más de seis años, y, teniendo en cuenta que esta ley, moderniza y mejora la gestión pública estatal. Además, se han instaurado diversos lineamientos y estrategias para que las organizaciones del Estado y los trabajadores del sector público ingresen al régimen Servir (SERVIR, 2013).

Es así que, debido a que la norma rige hace varios años, las entidades estatales deberían estar transitando y ejecutando sus lineamientos en sus respectivas dependencias. Pero con respecto a este tema vemos que las municipalidades en el Perú, según, estudio realizado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil, señalan que existen 1,800 entidades públicas locales. En el año 2016 se hizo un informe con un estudio a gobiernos locales, el cual se centró en determinar los puestos que ocupan los servidores públicos en dichas entidades, indicando que la mayoría de personas contratadas, son captadas mediante modalidades temporales como contrato de L.S (31%) y CAS (30%); asimismo reveló el 28% trabaja mediante el decreto legislativo N° 276, el 10 % trabaja con el decreto legislativo N° 728 y el 1% bajo la modalidad de proyectos de inversión. Este esfuerzo se llevó a cabo con el objetivo de conocer la realidad nacional sobre los puestos de trabajo, los procesos de contrataciones que realizan y los servicios que los trabajadores prestan; ello, con el propósito de mejorar el área de Recursos Humanos (RR.HH.) de las municipalidades, además de permitirles la implementación del régimen nacional a la Ley N° 30057 (Sú, et al, 2017).

Empero, la problemática encontrada a nivel local, y que es materia de investigación, es que en la Municipalidad Distrital de Monsefú, debido a que la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, aún no se ha implementado, existe un ineficiente uso de los servicios del estado, ya que muchos puestos son ocupados por favores políticos, aun sin siquiera tener estudios básicos culminados; lo que genera que los trabajadores contratados no cumplan con el perfil requerido, o que otros –aun profesionales– accedan vía modalidades temporales y con sueldos de menor envergadura que los nombrados anteriormente.

I.2. Trabajos previos

I.2.1. A nivel internacional

Buenrostro (2010) en su investigación titulada “El servicio Civil de Carrera en la Administración Pública Municipal de Guadalajara”, para optar por el grado en Maestría en política y Gestión Pública en la Universidad de ITESO. Esta investigación tiene objetivo principal detallar y estudiar, cómo la falta de instauración del servicio civil de carrera afecta al Municipio de Guadalajara, durante el periodo de los años 2003 al 2010, y que la instauración del mismo, es fundamental, para una administración pública eficiente; concluye su investigación, señalando que el servicio civil de carrera es indispensable, para las buenas prácticas de la administración pública, lo que se alcanzaría con la implementación del Servicio Civil, pues este tiene como finalidad erradicar los favores políticos, y evitar que se incorpore personal improvisado a la función pública., para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Orizaga (2012) en su investigación “La Importancia para una adecuada implementación y la mejora del servicio civil de carrera para el personal que labora en el servicio público”, para optar al grado de maestría en Administración pública estatal y gubernamental en la Universidad Autónoma de Querétaro. Tal investigación tiene como finalidad y objetivo principal describir la importancia de una adecuada implementación y mejora del servicio civil, estableciendo una gestión administrativa altamente profesional, en todos los entes públicos del estado, mediante una mejora permanente de capacitación y competitividad, los mismos que conceden servidores públicos que tengan capacidad y responsabilidad, en los servicios que están gestionando; concluyó que el servicio civil de carrera es una gran oportunidad para contar con una administración pública profesionalizada con servidores capacitados e íntegros, con esencia para el servicio público y que se vea manifestado en el beneficio de la nación y en las instituciones de gobierno del estado mexicano.

Sosa (2015), en su investigación “La Democracia, Descentralización y cambios en las Administraciones Públicas de México en el periodo de años de 1982-2010”, para optar por el grado de doctorado de Gestión Pública en la Universidad Complutense de Madrid. Este estudio tuvo como objetivo principal estudiar la transformación del sistema administrativo del estado de México a fines de siglo XX, de la mano de la gestión pública contemporánea, con énfasis en la transparencia, la

gestión por resultados y evaluación de capacidades, así mismo da una visión profunda de la evolución de los sistemas administrativos de México, comprendidos en el periodo de los años 1982 y 2010 concluyó que, la gestión pública contemporánea con énfasis en la transparencia, la gestión por resultados y evaluación de capacidades, es crucial para generar un cambio en las administraciones públicas mexicanas, por lo que es necesario que se mantenga el presupuesto basado en resultados en toda la nación.

I.2.2. A nivel nacional

Ávila (2019), en “La Ley de Servidores del Servicio Civil y los Factores que están impidiendo su Implementación en la Municipalidad Distrital de Hualmay en el periodo de años 2017-2018”, para optar al título de abogado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. La tesis mencionada, tiene como objetivo desarrollar, bajo óptica mixta, una investigación cualitativa y cuantitativa, en analiza e investiga los motivos por el cual no se ha aplicado la ley del régimen civil, en la Municipalidad de Hualmay, donde en una muestreo con 40 personas, se reseñan los distintos factores que durante mucho tiempo se constituyeron obstáculos para la implementación de la Ley del servicio Civil; concluye señalando que los factores que impiden la implementación de la Ley N° 30057, son externos, como la falta de publicidad de la Ley Servir y la deficiente capacitación de los servidores públicos en la entidad estudiada.

Rojas (2018), en su tema de Tesis “La Efectividad de la Instauración en el nuevo de la Ley N° 30057 en la Municipalidad Provincial de Huánuco, en el periodo del 2018” para obtener el título de Abogado en la Universidad Autónoma. El autor en su investigación tiene como objeto dar a conocer las expectativas y limitaciones a partir de la aprobación de la ley N° 30057, ya que trajo consigo numerosas expectativas y problemáticas para las entidades, ya que la ley no está siendo implementada correctamente, en las entidades públicas, y lo solo busca la precitada ley es modernizar el estado y mejorar el servicio que brinda a la ciudadanía, concluye que, es necesario el tránsito de la entidad para la instauración de la Ley Servir, pues, mediante entrevistas, la mayoría de servidores y funcionarios del ente investigado, indican que mejorará la productividad y el servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Torres (2016) en su investigación titulada “La implementación de la Ley SERVIR durante los años 2013- 2016: El análisis de los factores que explican los avances en el proceso de tránsito de los ministerios del Perú”. La precitada investigación, argumenta que, dentro de la Ley del Servicio Civil, se instaura un régimen laboral único, para el sector público, para lo cual se deberá convergir paulatinamente en los distintos regímenes laborales, que existen en nuestro desordenado contexto laboral actual. Asimismo, la transición al régimen civil les solicita a las entidades del estado el uso de una compilación de herramientas definidas por la Ley SERVIR, antes de estructurar y ejecutar los concursos públicos, para iniciar a laborar, bajo el régimen del servicio civil. La investigación gira al entorno de analizar cuál es el grado de avance del proceso de tránsito al régimen del servicio civil con respecto a los ministerios del Perú, del mismo modo señalar las normativas y herramientas que incurre al transitar al régimen del servicio civil, para concluir y terminar explicando cual es el análisis de los factores que explicarían el avance en el procesos de tránsito del Perú, para lo cual identifico 12 variables, las mismas que agrupa en tres grupos, identificando las siguientes: Las características de organización de los ministerios, las características de la norma y las herramientas del proceso para transitar a la ley y cuál es el liderazgo en el proceso de tránsito con respecto a los ministerios.

1.3. Marco teórico

1.3.1. Régimen del Servicio Civil

1.3.1.1. Repaso histórico

Desde 1990 se han llevado a cabo actividades dirigidas a modificar el servicio civil en Perú, desde ese año se pueden observar 4 planes de reforma del servicio civil, además la injerencia de la Carta Iberoamericana; dando paso así a la reforma civil y modernización del Estado (Corrales, 2015).

1.3.1.1.1. Proyectos de reforma del Servicio Civil

a. Primer proyecto de reforma

Entre 1990 y 1992, se realizó el primer intento de reforma, teniendo como referencia al Consenso de Washington, con el cual se buscó disminuir el tamaño del

estado y limitar su rol. Para llegar a tener este impacto, se plantearon seis medidas:

- a) La primera consistía en reducir el personal, lo que ocasionó ceses colectivos, ya que se hacían evaluaciones semestrales y compras de renunciados;
- b) La segunda tenía como base el cierre de la carrera administrativa y el congelamiento de retribuciones salariales, teniendo como sustento la Ley de año - Presupuesto Público de 1993;
- c) Un nuevo régimen laboral privado con mayor flexibilidad, para entidades estatales;
- d) Se crearon los Servicios No Personales (SNP), con lo que se pretendía ingresar a nuevos servidores temporales, con contratos de renovación indefinida y teniendo como modalidad a la locación de servicios;
- e) En esta medida se utilizó al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y al Fondo de Apoyo Gerencial, para realizar contrataciones por locación de servicios, al margen de lo que impedía el estado, y se contrataba profesionales capacitados para puestos de alto nivel;
- f) Se instaura el CAFAE- Fondo de Asistencia y Estimulo, para retribuir los sueldos bajos congelados y para contar con un personal idóneo en los puestos laborales, además, las retribuciones del CAFAE se distinguían mucho entre las entidades y obedecían en medida a la importancia de la organización gubernamental, para la negociación de mayores incentivos salariales, en beneficio de los servidores del estado.

Sin embargo, estas medidas, en lugar de ayudar a reformar el servicio civil, y hacerlo más eficiente coadyuvaron a generar desorden, injusticia y a la valoración del empleo público, pero ayudó a atraer personal capacitado para los puestos de trabajo, de los entes públicos.

b. Segundo proyecto de reforma

El segundo proyecto de reforma se dio entre los años 1995 y 1997, y con él se buscaba modernizar al estado, haciéndolo mucho más eficaz, mediante la simplificación administrativa. En julio de 1995, mediante Ley N° 26507, se neutraliza el Instituto Nacional de Administración Pública- INAP, unidad directriz del empleo público, el cual transfiere sus funciones de control de recursos humanos a la Presidencia del Consejo de ministros. En el año 1996 se empieza un proceso de modernización del estado, y se aprueba, mediante Decreto Legislativo N° 834, la Ley Marco de Modernización de la Administración Pública que, entre sus ejes, nos señala en su Art. 3°: “El poder Ejecutivo busca modernizar la gestión pública, mediante organismos eficaces y también la profesionalización y valoración del servidor público”. A través de este proceso se intentaba reorganizar la carrera del servidor público

mediante el sinceramiento de los contratos SNP y la aprobación de una ley de carrera pública, pero, a pesar de lo dicho, la propuesta legislativa recibió poco apoyo político y de la opinión pública, y no llegó a prosperar, por la preocupación del costo elevado que comprometería convertir contratos indeterminados a SNP.

c. Tercer proyecto de reforma

El tercer proyecto de reforma se dio entre los años 2001 y 2006; aquí se establecen las bases para la reforma. En el año 2001, mediante Decreto Supremo N° 004-2001-TR, se crea la Comisión Multisectorial encargada de mapear la situación de los servidores de la Administración Pública Central, tal comisión estuvo presidida por Jaime Zavala Costa, quien estuvo asesorado por el Dr. Mario Pasco Cosmópolis. La Comisión Multisectorial elaboró un informe en el que se arribó a las conclusiones siguientes: Respecto a los regímenes laborales se encontró que, existe un 45% de trabajadores nombrados, un 15% que pertenece a los regímenes privados y un 40% está dentro de los servicios no personales. En el régimen privado, que se dirige como estatal, se ha disuelto la carrera pública y se ha descuidado el desarrollo de las capacidades de los servidores, a lo cual se advierte, se cree un nuevo régimen para servidores profesionales y para personal técnico y auxiliar como si fuera un régimen privado. Además, se encontraron problemas en las retribuciones laborales, puesto que se verificó gran dispersión de concepciones remunerativas y no remunerativas, ya que existían las planillas únicas de pagos, CAFAE, etc. En las formas contractuales encontraron que el Cuadro - Asignación al Personal (CAP) y un presupuesto llamado analítico, como medios contractuales y que los SNP, están sujetos a no tener derechos laborales, por lo que se crearon los conocidos contratos CAS en reemplazo de los SNP. Por último, pudieron diagnosticar que no hay una entidad que agrupe la información del personal del gobierno, por lo cual se recomendó implementar una Dirección Nacional adscrita a la Presidencia de Consejos de ministros, que en su fase de inicio tuvo el apoyo de un comité interministerial.

Adicionalmente a todo ello, la comisión proyectó tres leyes afines con la ética de los servidores públicos, dentro de las cuales estuvieron la “Ley sobre prohibiciones e incompatibilidad funcionarios y servidores públicos”, “Ley sobre la gestión de intereses en la Gestión Pública” y “la Ley del código de Ética de la Función Pública”. En el año 2005, se discutieron todos los puntos tratados en el Informe de la Comisión Sectorial,

en el Congreso de la República, pero no se logró aprobar, ya que implicaba un elevado costo fiscal. Por todo esto, a pedido del Ejecutivo, se crea la Ley Marco del Empleo Público, dicha ley ofrecía un cuadro, que no tuvo efectos prácticos en la gestión pública, ya que clasificaba a los servidores públicos por funciones y no por el nivel profesional de ellos. La misma ley instaura el Consejo Superior del Empleo Público (COSEP), como directriz del empleo público, y el Tribunal del Empleo Público, que tenía como competencia, resolver los recursos de apelación, los que se originaban por controversias entre los servidores y sus superiores. Pero, ni el COSEP ni el Tribunal del Empleo llegaron a materializarse en los entes gubernamentales, por lo que la Ley del Marco del Empleo implementó cinco leyes de crecimiento institucional, con reglas específicas: i) Ley para la carrera del servidor civil; ii) Ley de empleados del estado y empleado de confianza; iii) Ley de gestión del empleo público; iv) Ley de incompatibilidades y responsabilidades; y la v) Ley de sistema de remuneraciones del empleo público. Estos proyectos como la ley de desarrollo fueron expedidos en 2005 al Congreso de la República, quien los unificó, pero no se aprobaron, por el costo fiscal que podía acarrear.

d. Cuarto proyecto de reforma

La cuarta reforma inició en 2008, año en el que se instituye el comienzo de la actual reforma del servicio civil, a causa de la aprobación del tratado de libre comercio con EE. UU, lo que abrió una ventana de oportunidad para actualizar y modernizar el estado peruano. Se proyectó una reforma del servicio civil, liderado por Mario Pasco Cosmópolis, que en ese tiempo era ministro de Trabajo y Promoción del empleo, el cual eligió una estrategia de gradualidad y habilitación avanzada, en donde se incidirá en ciertos problemas; además, el avance de las medidas acogidas habilitaría, gradualmente, adoptar reformas más extensas, en un plazo de 3 a 10 años. En ese tiempo el BID y el Programa de Modernización del Estado (PMDE) de la Presidencia del Consejo de Ministro, elaboraron los proyectos y se aprobaron los Decretos Legislativos: i) N° 1023, que instaura la Autoridad Nacional del Servicio Civil como ente rector del Sistema Administrativo de gestión de Recursos Humanos; ii) N° 1024, que instaura y reglamenta el cuerpo de Gerentes Públicos; iii) N° 1025, que admite normas de capacitación y productividad para el sector público; y vi) N.º 1026, que funda un régimen único facultativo para los gobiernos regionales y locales que deseen implementar mecanismos para la modernización institucional completa.

Adicionalmente a las medidas ya mencionadas, en el 2008, se reanudó una propuesta de la Comisión Multisectorial del 2001, en donde se aprueba la Contratación Administrativa de Servicios (CAS), para reemplazar los SNP, y así conceder derechos que no gozaban las personas contratadas en la modalidad Servicios no Personales. Se emitió, además, el Decreto Legislativo N° 1057, que fungió como un régimen transitorio cuyo fin fue cumplir con dos propósitos: por una parte, el erradicar el contrato por SNP, y, por otra, nivelar el camino para una reforma en profundidad del servicio civil; y, aunque al principio se planteó como un régimen de naturaleza administrativa, luego de la sentencia N° 00002-2010-PI/TC, del Tribunal Constitucional, se consideró como un régimen de carácter laboral público.

1.3.1.1.2. Influencia de la Carta Iberoamericana

La carta de Iberoamericana, fue tramitada por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), organismo de carácter gubernamental, cuya instauración fue amparada por la asamblea general de la ONU, quien ejecutó y tramitó la proyección de la carta; así nació la Carta Iberoamericana de la Función Pública (CIFP), que, debido a los lineamientos y políticas que contiene se podría llamar Carta Iberoamericana del Servicio Civil, además, en dicha carta se consigna que tanto el servicio civil como la función pública son semejantes (CIF, 2003). Esta carta fue aprobada por la Quinta Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, evento que se desarrolló en Santa Cruz del País de Bolivia, y que fue respaldado por la XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Gobierno, también se llevó a cabo en la nación vecina.

Dicho pacto indica que mientras exista un servicio civil profesional, la ciudadanía confiará más en la administración pública, en su capacidad gubernamental, en la lucha contra la corrupción, en la gobernabilidad y en el crecimiento económico y sustentable. También se precisa en la carta que, se puede entender que se cumple con un servicio civil profesional si se cumplen con los siguientes parámetros: mérito, eficacia, honestidad, vocación de servicio, valores democráticos, responsabilidad y capacidad.

1.3.1.1.3. La reforma civil y modernización del Estado

La Ley del Servicio Civil deberá entenderse dentro de un proceso de reforma, que es un proceso amplio de modernización. Esto, porque no se puede modernizar el estado sin hacer lo propio con el servicio civil, debido a que los recursos humanos son parte esencial de la administración pública. Y así lo reconoce la ley N° 27658, Ley de Marco de Modernización del estado del mes de enero del año 2002, en su Art. 4, que prevé como uno de los objetivos del proceso de modernización, conseguir un estado con servidores públicos, capaces y debidamente retribuidos. De igual modo, su Art. 5, establece que, dentro de las acciones primordiales, para modernizar la gestión del estado, se debe revalorar a los servidores civiles y su carrera pública, con hincapié, en el principio de la ética pública, la preparación del servidor y sobre todo por el respeto al estado de derecho por parte del trabajador público.

También se puede observar que, dentro de las políticas de estado del Acuerdo Nacional, adoptadas en el mes de junio del 2002, existe la política de Afirmación de un estado Eficiente y Transparente, que instaura una principal acción para lograr el objetivo de tener un estado eficaz, renovado y transparente, mediante la revalorización y el fortalecimiento de la carrera administrativa pública, impulsando la entrada y permanencia de los trabajadores públicos, que demuestren alta competencia e integridad.

Por otro lado, la actual política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, decretada en el año 2013, tiene dentro de sus fines específicos, promover el sistema de Gestión de Recursos Humanos, asegurando la capacitación y profesionalización en la gestión pública, a fin de contar con funcionarios y servidores públicos aptos para los puestos y funciones que van a desempeñar con tales cargos. Por todo esto, dicha política ha consignado como uno de los cimientos del servicio civil, la carrera de la meritocracia para los cargos del estado.

1.3.1.2. Servicio Civil

1.3.1.2.1. Definición

SERVIR (2020) precisa que el servicio civil en Perú, está estructurado por todos los servidores que laboran sirviendo al estado peruano, siendo considerados como

servidores públicos, porque brindan servicios a la ciudadanía en que jurisdiccional. Por ende, se establecerá como el conjunto de normas y reglamentos que direccionan la gestión en los recursos humanos del gobierno, ya que tiene como directriz vigilar la adecuada concordancia entre los derechos de los servidores públicos y los intereses del ciudadano, es decir mejorar la calidad de los servicios públicos que se prestan a la ciudadanía. Con esto vemos que el empleo público debe ser entendido como servicio civil, ya que contribuye, a la reforma y la modernización del estado.

Como complemento al tema de servicio civil, se observa dentro de las reglas que dirigen la gestión de los servidores civiles, que estas se cohesionan en un sistema ordenado y coherente, rigiendo, muchas de ellas, para todas las entidades públicas que transitan a la ley de servicio civil, mediante los procesos de recursos humanos.

Según el Art. IV, lit. h, del Reglamento (D.S. N° 040-2014-PCM, 2014) de la Ley N° 30057, que agrupa a todos los individuos (servidores civiles) que prestan servicio para el Estado, y está constituido por disposiciones institucionales que rigen la labor del personal estatal y que procuran armonizar los intereses de los servidores civiles con los de la ciudadanía en general.

1.3.1.2.2. Principios del Servicio Civil

Dentro de los principios del Servicio Civil, el Art. III, del Título Preliminar de la Ley N° 30057 (2013) estipula los siguientes:

- a) El interés general, el mismo que cimienta un régimen para una adecuada gestión de los servicios públicos de parte de los recursos humanos del estado.
- b) La eficacia y eficiencia, con esto la ley busca que el estado el logro de los objetivos del estado y así se realicen las prestaciones de los servicios públicos y se optimicen los recursos distribuidos por el estado.
- c) La igualdad de oportunidades las normas del servicio civil son para todos los trabajadores de la entidad que se rijan por la ley, independiente de su idioma, religión, raza, sexo, opinión u otra índole.

- d) El mérito este régimen se basa en el desempeño, actitud, evaluación permanente y capacidad, para accesos, permanencia y progresión en la entidad pública.
- e) La provisión presupuestaria, todo lo actuado en relación al servicio civil y a la Ley N° 30057, esta sujeta a los recursos presupuestarios, así como todos los procedimientos que se den con respecto a las reglas fiscales, soporte de las finanzas del estado, son anticipadas a una presupuesto y autorización.
- f) La legalidad y especialidad normativa, el régimen del servicio civil se basa única y exclusivamente en lo tipificado en la Constitución Política del Perú y en la ley N° 30057.
- g) La transparencia de toda información orientada a la gestión del régimen del servicio civil es veraz, accesible y oportuna.
- h) La rendición de cuentas de la gestión, todos los servidores del estado, rinden cuentas de los servicios que ejecutan en las respectivas entidades.
- i) La probidad y la ética pública los servidores públicos actúan de acuerdo a valores morales y éticos, señalados en la Constitución Política del Perú.
- j) La flexibilidad de la ley del servicio civil, se adapta de acuerdo a la necesidad de los órganos estatales y sus administrados.
- k) La protección contra el término arbitrario del servicio civil, la ley N° 30057, protege al servidor público, frente al término arbitrario del régimen del servicio civil.

Todos esos principios han ayudado a la evolución del servicio civil peruano en los últimos tiempos. Tal es así que, según el BID, en los últimos años, el índice de desarrollo del servicio público aumentó en 27 puntos. Y, todo este avance tiene una explicación fundamental, la instauración de la Autoridad Nacional de SERVIR, ya que es el ente rector del sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado (Martínez, 2017).

1.3.1.2.3. Marco normativo

El nuevo régimen Civil se direcciona por la Ley N° 30057 llamada Ley del Servicio Civil, promulgada en 2013, por el S.D N° 040-2014-PCM, siendo el Reglamento General de la ley; ambos, con el objetivo de instaurar un régimen único y de tipo exclusivo para el sector público del Estado, para así promover mayores índices de eficiencia, eficacia y calidad al brindar los servicios públicos de cara a los ciudadanos de a pie, además de propender el acceso a la categoría de servidores civiles a personas de acuerdo a su mérito, es decir, luego que atravesasen evaluaciones que permitan medir sus aptitudes y capacidades (Ruiz, 2018).

a. Organización administrativa

Se establece en el sistema administrativo de recursos humanos del Estado un conjunto de normas, métodos, recursos, principios, procesos y técnicas, que se usan en las entidades estatales para la debida gestión de los recursos humanos; el sistema administrativo, según el Art. 4 de la Ley del Servicio Civil, está integrado por tres organismos (Ruiz, 2018):

i) Autoridad Nacional del Servicio Civil

Este organismo es creado por el Decreto Legislativo N° 1023, llamado en adelante SERVIR, se encarga de la gestión del personal al servicio del estado y ejerce la rectoría de los lineamientos y políticas del sistema que dirigen la gestión de los servidores públicos, estos lineamientos y políticas se asocian a un sistema ordenado el mismo que está sujeto a una serie de beneficios; así mismo resuelve las controversias, como está establecido en el D.L N° 1023, con las normas y modificatorias, este ente goza de autonomía, profesionalismo y objetividad. La Autoridad SERVIR, está asignada a la Presidencia del Consejo de ministros.

Dentro de las atribuciones que tiene SERVIR, encontramos:

- i. Normativa, emitir legislación técnica y directivas que repercutan en cada uno de los rincones administrativos del país, a fin de que se lleven a cabo todas las disposiciones en materia de gestión institucional.
- ii. Supervisora, mediante la inspección de cada oficina de RR.HH. de la nación, siempre que competa a su competencia.

- iii. Sancionadora, a través del castigo de aquellos entes estatales que inobserven sus deberes.
- iv. Interventora, con la identificación de anomalías significativas en la gestión de los Recursos Humanos en los concursos de mérito.
- v. De resolución de controversias, pues, dentro de sus atribuciones, el Tribunal funge como ente de solución de conflictos que se susciten dentro del régimen.

ii) Las oficinas de Recursos Humano

Las oficinas de recursos humanos de las entidades estatales o las que hagan sus veces, es la responsable de gestionar, los recursos humanos para las entidades del estado, además de implementar las normas y lineamientos emitidos por SERVIR las entidades, también emite directrices y políticas intrínsecas para la gestión de procedimientos del Sistema dentro de la entidad en concordancia de sus objetivos organizacionales. En cada entidad del estado la oficina RR. HH, cumple estas funciones:

- i. Ejecución e implementación de los preceptos, instrumentos, lineamiento o instrumentos de gestión misma que son decretadas por el órgano de SERVIR y el ente público.
- ii. Diseñar los lineamientos y directrices para desarrollar el plan de gestión de los recursos humanos.
- iii. Supervisar, desarrollar y aplicar las iniciativas de mejoras en los procesos de gestión de recursos humanos.
- iv. Realizar un estudio y análisis cualitativo y cuantitativo, para el abastecimiento del personal de acuerdo a las entidades institucionales.

- v. Gestión en los perfiles de los puestos.
- vi. Mantener actualizado y administrar el Registro Nacional de Personal del Servicio Civil y el Registro Nacional de Sanciones y Destitución y Despido.
- vii. Otras funciones establecidas en las normas reglamentarias.

iii) Tribunal del Servicio Civil

Tribunal del Servicio Civil es un organismo que integra SERVIR y cuya función es resolver las controversias individuales que se presenten al interior del sistema, en última instancia administrativa, conforme lo establece el Decreto Legislativo N° 1023, mismo decreto que crea la Autoridad del Servicio Civil y el Sistema Administrativos de Recursos Humanos. El Tribunal del Servicio Civil está conformado por 3 vocales, mismos que son elegidos por convocatoria y concurso público, el cual se siguen los mismos requisitos de la corte superior y la convocatoria es regida por el Concejo Directivo. Dentro de sus atribuciones funcionales tenemos: El acceso al Servicio Civil, El régimen disciplinario, La evaluación, progresión de la carrera y terminación de la relación laboral.

b. Alcance

A tenor del Art. 1 de la Ley N° 30057, el régimen es aplicable a todos los entes públicos que formen parte de: i) poder ejecutivo, legislativo y judicial; ii) gobiernos regionales y locales; iii) organismos constitucionalmente autónomos; y iv) otras instituciones con atribuciones administrativas y estén sujetas al derecho público (Ley N° 30057, 2013).

En ese sentido, debido a que la investigación que se desarrolla aborda la realidad de una dependencia municipal (Municipalidad Distrital del Monsefú), la entidad califica dentro del ámbito de aplicación de la norma rectora, pues se concibe como un gobierno de alcance local.

c. Tipos de servidores civiles

Según el Art. 2 de la Ley N° 30057 (2013), existen cuatro grupos de servidores civiles:

- a. Funcionario público. Es quien ocupa puesto público de corte representativo y tiene atribuciones de gobierno en la gestión estatal. Tiene la titularidad para el manejo del organismo; además, está facultado para aprobar políticas y normas.

- b. Directivo público: Lleva a cabo labores vinculadas a la organización, dirección o toma de decisión en un organismo, unidad orgánica, programa o proyecto de tipo especial.

- c. Servidor civil de carrera: Desarrolla tareas íntimamente relacionadas a la consecución de quehaceres sustantivos y de gestión doméstica del organismo.

- d. Servidor de actividades complementarias: Desempeña labores indirectamente relacionadas a la consecución de quehaceres sustantivos y de gestión doméstica del organismo.

A tenor de la parte in fine del precitado dispositivo, en cualquiera de esas familias de puestos pueden existir servidores de confianza, que son los que forman parte del entorno de funcionarios y directivos públicos; pudiendo desempeñarse en cualquiera de las 3 últimas categorías de servidores, mediante acceso discrecional, pues dependerá de la decisión del funcionario que los designa, más no de concursos de mérito. No obstante, según el Art. 77 de la LSC, su número no puede exceder al 5% del total de puestos en el organismo estatal, y existe un rango con un mínimo de 2 y un máximo de 50 servidores; además, dentro de este porcentaje deberá contemplarse el 20% máximo de directivos públicos de confianza previsto en el Art. 64 de la LSC (Ley N° 30057, 2013).

d. Características

El Reglamento de la LSC, en su Art. 6, estipula que el Servicio Civil dispone de los siguientes rasgos distintivos (Decreto Supremo N° 040, 2014):

- a. Mérito, tiene como fin que quienes acceden a los puestos sean personas aptas, y, para ello, se valen de mecanismos como procesos de selección, progresión en la carrera y valoración del desenvolvimiento, así como de capacitaciones, gestión de rendimiento y la continuidad en el servicio.
- b. Igualdad de oportunidades, debido a que cualquiera con interés de ingresar a un organismo estatal pueda hacerlo en condiciones de igualdad, siempre que se adecúe al perfil previamente publicitado y supere el proceso de selección.
- c. Obtención de resultados, a través del cumplimiento de objetivos y metas que procuran la optimización de la administración pública.

1.3.1.2.4. Incorporación al Servicio Civil

Para a la incorporación del servicio civil, a excepción de los cargos de confianza, se tiene que pasar por un proceso de selección, este es el mecanismo para incorporarse al grupo de directivos públicos y servidores civiles de carrera y actividades complementarias; el cual tiene por finalidad hacer una selección del personal más idóneo para los puestos laborales, teniendo como cimiento el mérito, transparencia y competencia, en donde garantiza la igualdad al acceso a la función pública (Ruiz, 2018).

1.3.1.2.5. Tránsito e implementación a la LSC

La Autoridad Nacional del Servicio Civil explica que esta es una fase de transición por la que debe atravesar la institución, si tiene como objetivo concluir con los ciclos previstos para implementar el nuevo régimen; y, para ello, además, deberá ampararse en los procedimientos facilitados por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros (Julca, 2016).

a. Etapas

Según Resolución 034-2017-SERVIR/PE, de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, la ruta para pasar al nuevo régimen consta de cuatro etapas, las cuales ameritan de la sapiencia y empeño de todas las instituciones públicas y de sus servidores, para así optimizar el desempeño de los recursos humanos en las dependencias estatales (SERVIR, 2020a).

Figura 1.

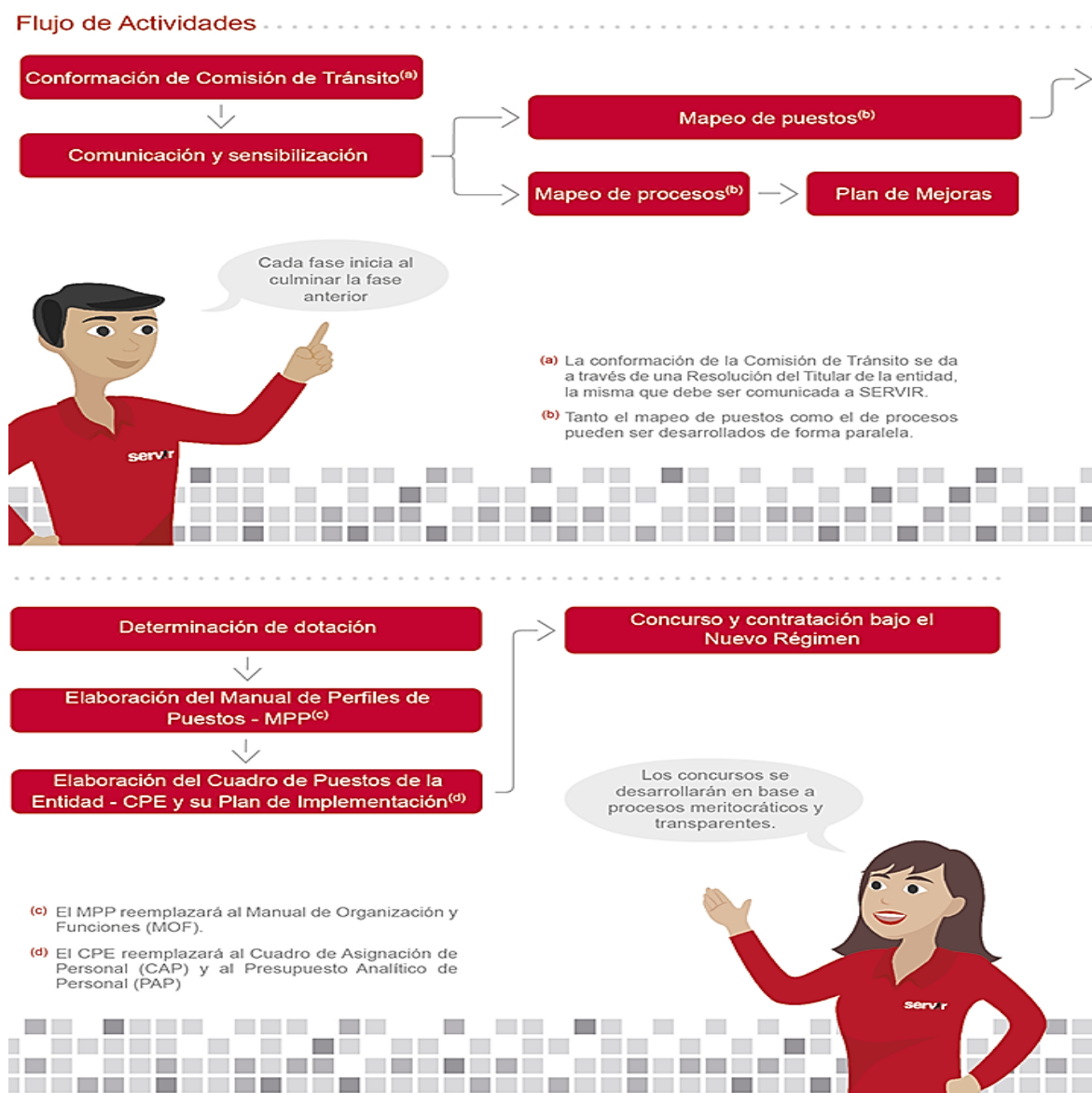
Etapas de tránsito hacia el Régimen del Servicio Civil



Fuente. Servir (2020a).

Figura 2.

Acciones para el proceso de tránsito al Servicio Civil



Nota. Servir (2020a).

i) Primera etapa

Esta es la etapa del inicio de incorporación al proceso de tránsito y preparación de la entidad. Aquí se crea la Comisión de tránsito al régimen del Servicio Civil, cuyo fin es liderar la fase de transición del organismo público. Además, en este período, serán desarrollados mecanismos de interacción interna, con el objetivo de procurar que cada uno de los servidores se informe respecto al camino por el que su institución

ha creído conveniente transitar.

La Formación de comisión de tránsito

La Comisión de Tránsito debe promover, divulgar y sistematizar las acciones del tránsito al Régimen de Servicio Civil en la entidad, se conforma mediante resolución emitida por el titular de la entidad y debe estar integrada por:

- Secretario general o gerente general o quien actúe en su lugar.
- Un representante de la alta dirección designado por el titular de la entidad.
- Dos cabezas de los cuerpos de línea de la entidad.
- El responsable del área de recursos humanos o la persona que actúa como él.
- El responsable del área de planificación y presupuesto, o de racionalización, o de organización y métodos, o quien lo sustituya.

La Comisión de Tránsito tiene que establecer un plan de comunicación con el fin de que los servidores civiles del organismo logren asimilar la transición, los beneficios que el nuevo régimen trae consigo, y cualquier duda que pueda surgir. De modo que, es la Comisión quien fijará las formas de comunicación más idóneas para actualizar a sus trabajadores, pudiendo seguir, incluso, parámetros previstos por SERVIR.

ii) Segunda etapa

Esta es la etapa del análisis situacional. Aquí se evalúan los puestos y procesos, con el objetivo de determinar qué sectores son susceptibles de mejora, para así proveer de mejor calidad los servicios públicos que brinden a los ciudadanos de a pie. Culminada este período, los entes pueden requerir a SERVIR la resolución de “Inicio de Proceso de Implementación del Nuevo Régimen del Servicio Civil”. En esta etapa se desarrollarán las siguientes actividades: mapeo de puestos, mapeo de procesos y plan de mejoras. El mapeo de puestos, instrumento que sistematiza toda la data de cargos, puestos, plazas, etc. de la entidad, debe incluir a cada régimen laboral existente en la institución (D. Leg. 276, 728, 1057, etc.).

Figura 3.

Mapeo de puestos

MAPEO DE PUESTOS

DIRECTIVA N° 001-2017-SERVIR/GDSRH



Fuente. Servir (2020a).

Figura 4.

Procedimiento del mapeo de puesto



Nota. (a) ROF, MOP, Todas, Planilla, CAP, MOF, otros. (b) Sintetizar funciones o redundantes y obviar aquellas que no resulten determinantes para la actividad. (c) Tanto la matriz de Mapeo de Puestos como el informe de Mapeo de Puestos para recibir retroalimentación. Fuente. Servir (2020a).

El mapeo de procesos es un instrumento que recaba y sistematiza los procesos que ejecutan las distintas unidades administrativas del ente para cumplir con sus funciones, producir bienes y brindar servicios a la población.

Figura 5.
Mapeo de proceso



Fuente. Servir (2020a).

Aquí deben revisarse: norma de creación, manual y reglamento de MOF y ROF, plan estratégico y operativo, mapa de proceso, así como el TUPA y MAPRO.

Figura 6.
Procedimiento del mapeo de procesos



Nota. *Fase de identificación de procesos. **Fase de selección de procesos críticos. Fuente. Servir (2020a).

El plan de mejoras es un instrumento que, les permite a las instituciones indagar, determinar, priorizar e instaurar mejoras en aspectos puntuales de los procesos de mayor relevancia que se desarrollan dentro de la organización.

Figura 7.
Plan de mejoras



Fuente. Servir (2020a).

Figura 8.
Procedimiento del plan de mejoras



Nota. *Análisis de brechas. **Priorización de mejoras. Fuente. Servir (2020a).

En el plan de mejoras, las características de los bienes y servicios que la entidad puede evaluar son: tiempo de atención, costos, cobertura, oportunidad, pertinencia, etc. Además, debe tenerse en cuenta que, el análisis de brechas radica en fijar las diferencias entre los rasgos previamente descritos y la expectativa que de ellos se tiene; y, en el caso de la priorización de mejoras, estas deberán ser excluyentes y trabajadas con valores predefinidos para que el cálculo del resultado final sea menos tedioso.

iii) Tercera etapa

Esta es la etapa de aplicación de mejora interna. Aquí los organismos establecen la cantidad de personal que necesitan para que funcionen óptimamente dentro del marco del servicio civil, y para ello elaboran sus nuevos documentos de gestión.

Instrumentos de mejora interna

- Determinación de la dotación Para establecer el número de personas requeridas, las instituciones deben evaluar, discutir y rediseñar su modelo de cargos y posiciones; esto, con el fin de calcular la provisión de posiciones y posiciones adecuadas para que la entidad tenga un correcto desempeño.
- Manual de perfil de puesto (MPP) El MPP es un documento de gestión que detalla cada una de las características de los puestos de forma estructurada de acuerdo a las funciones y servicios que brinda la organización. Su objetivo, una vez aprobado, es suministrar el MOF.
- Cuadro de cargos de la entidad (CPE) El CPE es una herramienta de gestión que contiene cada cargo que integra la entidad, además de su valoración y el presupuesto que recibe. Tan pronto como se aprueba, reemplaza la Tabla de Asignación Provisional de Personal (CAPP) y el Presupuesto Analítico de Personal (PAP). Este instrumento debe contener un Plan de Implementación, que establezca la organización y ejecución de los concursos públicos de mérito.

iv)Cuarta etapa

Esta es la etapa de concursos bajo el nuevo régimen. Aquí, la institución realizará concursos públicos que les permitirá a los servidores seleccionados acogerse al nuevo régimen, conforme al Plan de Implementación.

1.3.1.2.6. Acceso al Servicio Civil

La LSC prevé que, para ingresar al régimen del Servicio Civil, el elegible debe someterse a un proceso de selección, sean mediante concurso de mérito o a través de la contratación directa, pero con la observancia del cumplimiento de requisitos de las leyes especiales (Ruiz, 2018).

Respecto a la selección por mérito, esta se lleva a cabo bajo dos modalidades (Art. 67, LSC): i) transversal, si el servidor (de carrera) aplica para un puesto diferente al suyo en el mismo ente o en uno distinto; y ii) abierto, si cualquier persona (servidor civil de carrera o no) aplica para un puesto de la carrera pública en cualquier entidad pública (Ley N° 30057, 2013).

Pero, no todos pueden acceder al régimen del servicio civil, pues, según estipula el Art. 162 del Reglamento de la LSC, para que alguien se incorpore debe cumplir con los requisitos siguientes: i) como ser mayor de edad; ii) cumplir con el perfil requerido; iii) no tener sentencia firme por delito culposo; iv) no estar inhabilitado en el ámbito administrativo o judicial; y v) ser peruano, si el puesto lo requiere (Decreto Supremo N° 040, 2014).

De otra parte, según el Decreto Supremo N° 040 - 2014 la relación laboral directa, prevista para los servidores de confianza, por reemplazo, por suspensión, o por incremento extraordinario y temporal de actividades (Art. 178, Reglamento de la LSC), no está fundada en el mérito (Art. 165, Reglamento de la LSC).

1.3.1.2.7. *Derechos de los servidores*

Según prevé el Art. 35 de la LSC, los servidores civiles disponen de las siguientes prerrogativas (Ley N° 30057, 2013):

- a. Contraprestación conforme a lo normado por la ley y el reglamento.
- b. Vacaciones efectivas y continuas por 30 días.
- c. Período laboral máximo por ocho horas diarias y cuarenta y ocho semanales.
- d. Descanso semanal mínimo de 24 horas continuas.
- e. Período de refrigerio.
- f. Impugnación por actos que afecten sus derechos.
- g. Permisos y licencias, según las normas correspondientes.
- h. Beneficios sociales.
- i. Beneficios previstos en la Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo.
- j. Seguro, según las normas correspondientes.
- k. Ser docente, o miembro de colegiados a cambio de dietas.
- l. Defensa y asesoramiento jurídico, contable, económico o afín, por situaciones relacionadas estrechamente al desempeño de sus funciones. Los gastos corren por cuenta de la entidad a la que presta servicios.
- m. No está sujeto a las normas de otros regímenes o carreras.

1.3.1.2.8. *Deberes de los servidores*

Están previstos en los Arts. 39 y 156 de la LSC y su reglamento, respectivamente (Ley N° 30057, 2013; Decreto Supremo N° 040, 2014):

- a. Ser leal y diligente con las labores asignadas en el servicio público.
- b. Anteponer los intereses públicos a los privados.
- c. Dar cuenta a los superiores de situaciones que puedan afectar a la entidad.
- d. Velar por el interés estatal y practicar la austeridad con los recursos públicos.
- e. Nunca manifestarse a nombre del organismo, salvo que el superior lo autorice.
- f. Dar cuenta al superior, por actos delictivos, faltas o irregularidades conocidas.
- g. Ser imparcial y neutral a nivel político.
- h. No gestionar intereses en un procedimiento administrativo de su entidad para sí o para terceros. Si el servidor es de nivel nacional, está impedido frente

todas las instituciones que pertenezcan a su sector.

- i. Mantener en secreto data estimada como tal, aunque ya no esté en el régimen.
- j. Optimizar constantemente sus aptitudes y mantener la iniciativa laboral.

1.3.2. Calidad del servicio municipal

1.3.2.1. Calidad

El concepto de calidad puede resultar un tanto confuso, a causa de la diversidad de criterios con que se aborda; en ese sentido, es vital entender las perspectivas desde las cuales se la intenta describir (Briceño, 2016, citando a Evans y Lindsay):

- a. con base en el juicio;
- b. con base en el producto; y
- c. con base en el usuario.

Tabla 1.
Perspectivas que abordan la calidad

Perspectivas que abordan la calidad	
Con base en el juicio	Aquí se considera a la calidad como una marca de reglas inflexibles y altos logros. El término se equipará al de superioridad o excelencia.
Con base en el producto	Aquí se aborda a la calidad desde una óptica cuantitativa, pues, se determina sobre la base de determinadas variables medibles.
Con base en el usuario	Aquí se emplea un criterio de procedencia externa, debido a que dependerá de lo que los usuarios/clientes consideren de calidad o no.

Fuente. Briceño, 2016.

Cuatrecasas (2005), por su parte, considera que la calidad siempre está supeditada a la satisfacción del usuario, de modo que deberán converger armónicamente 3 factores:

- a. responsabilidad dirección: Debido a que la gestión es quien tiene la batuta de la entidad, tanto los funcionarios como los gestores públicos del municipio están llamados a establecer un enfoque dirigido hacia el ciudadano.
- b. Recursos humanos y materiales: Gestionar los recursos humanos y operativos implica incorporar una nueva filosofía, una nueva escala de valores y actitudes de los servidores municipales; Para ello, son válidas nuevas técnicas o métodos de trabajo.
- c. sistema de calidad estructurado: Es una política que implica una

reorganización del organismo, por tanto, permitirá unificar el esfuerzo de todas sus unidades administrativas, a través de 4 etapas: diagnóstico, diseño, implementación y mantenimiento del sistema.

En ese sentido la calidad de los servidores deberá entenderse como la apreciación que tengan los usuarios de la Municipalidad Distrital de Monsefú respecto de la forma cómo se desempeñan los trabajadores del gobierno distrital.

1.3.2.2. Desempeño laboral

Según Flores (2017), el desempeño laboral es la manera en que los trabajadores llevan a cabo sus labores, y resulta evaluable mediante la supervisión de su rendimiento, efecto para el que, su empleador empleará indicadores de valoración como: capacidad de liderazgo, administración de horarios, habilidades de organización y productividad.

El término alude, además del desarrollo de la función encomendada, a lo que sabe hacer el trabajador, por lo que las actitudes proactivas, la disciplina y demás cualidades personales forman parte del paquete que las entidades están buscando (Aguirre, 2016, citando a Haro).

Por otro lado, Medina (2017) delimita al desempeño laboral como una condición para la que es necesaria la concurrencia de los siguientes elementos:

- a. *Liderazgo*, proceso para influir en el desempeño de los demás mediante actos motivadores (emoción, ejemplo, etc.).
- b. *Eficiencia*, uso adecuado de los recursos de los que se dispone.
- c. *Eficacia*, alcanzar los objetivos propuestos.
- d. *Productividad*, verificar qué tan bien se usan los recursos disponibles.
- e. *Calidad*, medida por la satisfacción de los usuarios.

1.3.2.2.1. Características

Seguendo a Flores (2017), el desempeño labora presenta los siguientes rasgos de distinción:

- a. *Comunicación*: Facilidad para dar a conocer sus posturas de modo efectivo ante quienes lo soliciten dentro de la institución.
- b. *Iniciativa*: Predisposición para participar en la consecución de objetivos.
- c. *Conocimientos*: Actualización permanente respecto a los avances y tendencias del área en el que se labora.
- d. *Trabajo en equipo*: Facilidad para integrar equipos de trabajo y cumplir con los objetivos de la institución.
- e. *Desarrollo de talentos*: Implica desarrollar las potencialidades de los miembros de la institución o de la unidad administrativa a la que se pertenezca.

1.3.2.2.2. Dimensiones

Medina (2017) manifiesta que el desempeño laboral está constituido por las siguientes dimensiones: i) innovación; ii) satisfacción, iii) eficiencia, iv) crecimiento, v) productividad; y vi) calidad.

Tabla 2.
Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión	Concepto	Indicadores
Innovación	Versa sobre indagar nuevas formas de hacer las cosas. Va de la mano con la creatividad.	▪ Cumplimiento de metas
Satisfacción	Sensación de realizar las labores por medio del esfuerzo propio.	▪ Obtener ventaja competitiva
Eficiencia	Pericia de los trabajadores para obtener los efectos deseados a través de la utilización de los más idóneos medios a su disposición.	▪ Nivel de compromiso ▪ Satisfacción laboral ▪ Identificación con el trabajo y la institución
Crecimiento	Implica someter al ser a nuevas experiencias, con el objetivo de mejorar a partir de ellas.	▪ Uso adecuado de los recursos disponibles

Productividad	Constituye un indicador del grado de competitividad del trabajador.	▪ Logros en la vida laboral y personal
Calidad	Desempeño laboral conseguido con la menor cantidad posible de fallas.	▪ Actitud de mejorar ▪ Satisfacer al usuario

Fuente. Elaboración propia, con información de Medina, 2017.

1.3.2.2.3. Factores de influencia

Dentro de las circunstancias que afectan al desempeño de los trabajadores en las instituciones en las que laboran, tenemos (Aguirre, 2016):

- a. *Motivación*, mediante incentivos (dinero, por ejemplo) para mantener en buen estándar la actitud de los trabajadores frente a las labores encargadas.
- b. *Adecuación al puesto de trabajo*, que permite identificar qué trabajador es más afín con qué actividad, lo que garantiza entornos más amigables para realizar las labores encomendadas.
- c. *Metas*, a través de un calendario de eventos en el que conste el reto a cumplir y el tiempo en el que debe hacerlo. Esto genera satisfacción en el trabajador.
- d. *Reconocimiento*, que permitirá que el trabajador se sienta útil y valorado por la labor que desempeña, además de que lo anima a mantener ese nivel.
- e. *Participación*, necesaria para que el trabajador se sienta parte del proceso de asignación de labores, pues, a fin de cuentas, será él quien las ejecute.
- f. *Crecimiento profesional*, es vital para motivar al trabajador y se conseguirá si se promueve su formación mediante las capacitaciones u otros mecanismos de transmisión de conocimientos.

1.3.2.2.4. Niveles

El desempeño laboral en la función pública fluctúa entre los siguientes niveles (Medina, 2017, citando a Rojas):

a. Desempeño laboral alto

Este nivel está conformado por los servidores que se esfuerzan mucho más de lo que su función requiere. Los miembros de esta zona, salen de su zona de confort y casi siempre proporcionan aportes que superan las expectativas, debido a que se motivan en el trabajo mismo.

Y, aunque no tengan motivación tangible de por medio, quienes constituyen esta categoría, usualmente laboran con pasión y ánimo a tope porque disfrutan lo que hacen y valoran la intensidad con la que desarrollan sus labores. Estos son los trabajadores que la dirección de la institución valora y a los que suelen entregar estímulos.

b. Desempeño laboral medio

Este nivel está constituido por aquellos servidores que cumplen con sus labores en el período establecido, son horados y están satisfechos con sus honorarios. Quienes forman parte de esta zona suelen llevar a cabo únicamente labores para las que fueron contratados, ni más ni menos.

Los miembros de esta categoría se limitan a laborar lo estrictamente necesario, ya que se concentran en lo que se les pide y es complicado motivarlos para que su aporte trascienda de sus funciones específicas.

c. Desempeño laboral bajo

Este nivel está constituido por los trabajadores que desperdician la oportunidad de trabajo que les ha sido otorgada. Los miembros de esta zona laboran sin ser agradecidos por los beneficios (económicos, sociales, etc.) que perciben y, por ende, son renuentes a esforzarse para cumplir con sus obligaciones en la institución.

Quienes forman parte de esta categoría, generalmente, dejan pasar sus deberes y, cuando los ejecutan, suelen hacerlo con desgano, poco ánimo y con actitud pesimista. No hacen ni siquiera lo que se les encomienda, y cuando lo hacen, es

probable que hayan invertido tiempo excesivo en la labor encargada, pudiendo haber empleado días en una tarea que apenas ameritaba horas.

1.3.2.3. Gobiernos locales

Son instituciones cardinales para el ordenamiento territorial de la nación, además de ser vías inmediatas para la intervención ciudadana en los temas públicos de su comunidad. Estos organismos se encargan de institucionalizar y gestionar autónomamente los asuntos de interés colectivo, siendo el territorio, la población y la organización, elementos vitales para gestarlos (Mucha y Porta, 2014).

1.3.2.3.1. Marco normativo

Las municipalidades están supeditadas a las normas generales que, conforme a la Constitución Política del Perú, rigen para todas las actividades del sector público, así como de las normas de tipo técnico que regulan los sistemas administrativos estatales. No obstante, su ley marco es la Ley N° 27972 – Ley orgánica de las municipalidades.

1.3.2.3.2. Clasificación

Existen dos tipos de gobiernos locales, el provincial y el distrital. El primero atañe a las provincias de cada región o departamento, en tanto que el segundo está referido a los distritos que conforman a las primeras. No obstante, para los fines del estudio, deberá asimilarse el término “gobierno local” al de “gobierno distrital” o, simplemente, al de “municipalidad distrital” o “municipalidad”.

1.3.2.3.3. Tipos de autonomía municipal

Los gobiernos locales, también denominados municipales, están investidos con 3 tipos de autonomía (Mucha y Porta, 2014):

a. Política

Esta los faculta para dictar ordenanzas municipales, que son leyes locales que no deben contravenir a la legislación provincial, regional o nacional, y cuyo ámbito de aplicación es la jurisdicción a la que pertenece el gobierno. Tales normas se encargarán de regir los destinos del distrito, procurando siempre su progreso y desarrollo.

b. Administrativa

Esta los faculta para instituir reglamentos o actos de carácter administrativo en la organización interna del municipio, en la contratación de personal y en la ejecución de decisiones adoptadas por las cabezas de la institución.

c. Económica

Esta los faculta para producir sus propios ingresos y disponer de los que posee. Siendo esto posible gracias a la recaudación de impuestos, a través de la Tributación Municipal.

1.3.2.3.4. Órganos de gobierno

La estructura orgánica de los municipios está conformada por el concejo municipal y la alcaldía (Mucha y Porta, 2014).

a. Concejo municipal

Este órgano está compuesto por el alcalde y la cantidad de regidores establecida por la ley de acuerdo al número de habitantes de la circunscripción municipal.

b. Alcaldía

Este órgano es la parte ejecutiva de las municipalidades y, el alcalde como único miembro es su máxima autoridad administrativa.

c. Regidores

Los regidores integran el Concejo municipal y constituyen la zona legislativa en las municipalidades, pues se encargan de emitir normas, además de fiscalizar la gestión del alcalde.

1.3.2.3.5. Administración municipal

La integran funcionarios y servidores públicos, obreros y demás trabajadores que brinden servicios al gobierno local (Mucha y Porta, 2014).

a. Gerencia municipal

La gestión del gobierno local está bajo la tutela del gerente municipal, el cual es un funcionario de confianza y su trabajo es de tiempo completo escogido por la autoridad mayor de la comuna, y dependerá de la discrecionalidad de este último mantenerlo en el cargo o revelarlo.

b. Unidades administrativas

La estructura orgánica de los municipios establece como unidades administrativas a: i) gerencia municipal; ii) órgano de control institucional; iii) procuraduría municipal; iv) oficina de asesoría jurídica; y) oficina de planeamiento y presupuesto. No obstante, existen otras unidades de línea, apoyo y asesoría, que pueden ser instauradas conforme a la discrecionalidad de cada municipalidad.

Los gráficos y tablas que se muestran en el marco teórico de esta investigación, nos sirven para fundamentar nuestro aporte práctico, así mismo dar pautas de como se ha estructurado el plan para implementar la ley del servicio civil en la entidad Municipalidad Distrital de Monsefu, las figuras nos brindan el proceso de etapas de tránsito hacia el régimen único del Servicio Civil, tal cual se reseñan en la figuras 1 etapas de tránsito hacia el régimen civil, figura 2 actividades del proceso de tránsito al Servicio Civil, figura 3 Mapeo de puestos, figura 4 Procedimiento de mapeo de puestos, figura 5 Mapeo de Procesos, figura 6 procedimiento de mapeo de puestos, figura 7 plan de mejoras y figura 8 Procedimiento de plan de mejoras. Todo este procedimiento se plasma a través de gráficos ya que cada etapa tiene un proceso interno para llegar a la meta de cada una de ellas, y así las entidades del estado puedan transitar al régimen único del servicio civil.

1.4. Formulación del problema

¿La implementación de la Ley del Servicio Civil asegura la calidad de servicio en la Municipalidad de Monsefú?

1.5. Justificación del problema

La investigación se centra, en determinar si la Implementación de la Ley del Servicio Civil asegurara la calidad de servicio en la Municipalidad de Monsefú, ya que, al implementar dicha ley no solo ayudara a mejorar los servicios que ofrece la municipalidad, sino también a que la entidad pueda contratar trabajadores según el perfil del cargo, y que no sean contratados sin cumplir con este requisito o sean

contratados por favores políticos.

En la presente investigación, detallaremos de qué manera la ley del servicio civil, contribuye a la modernización del estado y mejora del servicio al ciudadano, ya que esta ley se decretó con el fin de contribuir a la mejora del mismo, y también describir como las instituciones del estado al implementar dicha ley, llegarán al objetivo de la modernización y mejora de políticas públicas con respecto a las organismos y contratación de personal para el estado, lo que es necesario para una buena distribución de las riqueza del estado, que tiene como vehículo al servidor municipal. Ya que esta investigación propone la implementación de la citada ley, como mecanismo de aseguramiento de la calidad del servicio en dicha entidad.

Esta investigación será útil, también para comparar de qué manera las municipalidades que han ido transitando e implementado dicha ley han mejorado su calidad y modernización de los servicios que brindan las Municipalidades de los distritos del Perú; y así también poder verificar, si la entidad cumple con la contratación del personal idóneo, según el perfil del cargo; verificar, si ellos consultan la norma, para alguna instancia, como por ejemplo cuando el trabajador va hacer un reclamo o se va a sancionar algún trabajador a través de procesos administrativos, disciplinario o sancionador.

La presente investigación es viable, legalmente por que como se puede verificaren el portal Web de la página SERVIR, ya más de 200 municipalidades distritales, han transitado a la Ley del Servicio Civil, esto nos indica que legalmente es factible el tema que se ha tomado como investigación; también es factible económicamente para el estado peruano, ya que la implementación de la ley servir, se da a través de capacitaciones y procedimientos plasmados en la Ley Servir N° 30057, por lo que implementar dicha ley en la entidad, no recurría mayores gastos para el estado peruano, al contrario beneficiaria a la entidad, con la capacitación al personal, y así mismo a escalar y ocupar cargos, meritocracia; mediante capacitaciones evaluadas, y , cuando no se cumpla con los perfiles señalados en la ley, esto va generar un impacto positivo en la población Monsefuana, ya que al instaurar la Ley N° 30057 en la Municipalidad Distrital de Monsefú, y capacitar a los trabajadores, según el perfil del cargo requerido, se mejorará la gestión de los recursos y servicios brindados por los servidores de la entidad.

La investigación beneficiará a la población en general del Distrito de Monsefú, ya que al haber una propuesta de implementación como se va detallar en esta investigación, se va poder recabar cuales serían los beneficios para la entidad y la población Monsefuana, ya que al darse el caso de la implementación de la Ley N° 30057 , en los puestos de las unidades administrativas de la entidad habrán personas idóneas en ellos, se podrá mejorar la calidad del servicio al ciudadano, tener continuidad en las políticas públicas y mayor eficiencia en los recursos públicos; ya que los pobladores del distrito de Monsefú demandan que los recursos de la municipalidad se manejen correctamente.

1.6. Hipótesis

Si se implementa la Ley del Servicio Civil se asegurará la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer la implementación de la Ley del Servicio Civil como mecanismo de aseguramiento de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

1.7.2. Objetivos Específicos

Describir el régimen de la Ley del Servicio Civil.

Diagnosticar la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Diseñar un plan de implementación de la Ley del Servicio Civil en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

II. Materiales y métodos

II.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

Esta investigación es tipo no experimental, porque las variables no se exponen a ningún tipo de manipulación, por ende, las conclusiones a las que se lleguen serán resultado de cómo se las observe en su contexto natural.

La investigación se estructura con un diseño transversal, en sus variantes correlacional - causal y descriptiva, porque se recoge información en un espacio-tiempo específico, para así describir las variables “Ley del servicio civil” y “Calidad del servicio municipal”.

$M \square X$

O

Donde:

M= Ley del servicio civil

O= Observación de la o las variables en estudio

X= Calidad del servicio municipal

II.2. Población y muestra

El universo seleccionado para el estudio está representado por todos los usuarios de la Municipalidad del Distrito de Monsefú en el año 2020; sin embargo, como no hay registro exacto de cuántas personas han acudido a dicha entidad, la población es de tipo indefinido.

Es así que, debido a que la dimensión de la población es carácter incierto, se ha optado por llevar a cabo un muestreo por conveniencia a través de una muestra dirigida, que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), está formada por los casos disponibles a los cuales se tiene acceso, tomando como referencia un lugar y tiempo determinados.

En ese sentido, la ejecución del instrumento de la recopilación se hizo a través de Google Form a sesenta (60) ciudadanos que hayan realizado diligencias en la Municipalidad Distrital de Monsefú durante el año en curso.

II.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

II.3.1. Instrumentos

Tabla 3.

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento	Justificación
Encuesta	Con esta herramienta de recopilación de datos se pretende fijar comunicación con las unidades de análisis por medio de cuestionarios preliminarmente establecidos. En modalidad de encuesta que se utilizarán para realizar la investigación serán las subsecuentes: encuestas por teléfono, encuestas por correo y encuestas personales.
Hojas resumen	Permitirán almacenar de manera sintética toda aquella información que resulte de utilidad para el desarrollo de la investigación.

Fuente. Elaboración propia

II.3.2. Métodos

Tabla 4.

Métodos de investigación

Método	Justificación
Analítico	Permitirá examinar la información normativa, teórica y fáctica, con el propósito de aprehenderla y estructurarla coyunturalmente con todos aquellos aspectos que se encuentran relacionados a la investigación.
Descriptivo	Permitirá detallar las peculiaridades de los tópicos relacionados con el objeto de estudio, con el propósito de contextualizar al lector y recomendar las medidas correctivas respecto de circunstancias que lo ameriten.
Sintético	Permitirá sintetizar ideas y hechos relacionados con el objeto de estudio, ya sea a través de organigramas, cuadros sinópticos, mapas conceptuales u otros, con el propósito de convertir en didáctica la información presentada.
Deductivo	Permitirá desarrollar conclusiones mediante el uso de silogismos, con el propósito de relacionar modelos, paradigmas y demás desarrollo teórico con la realidad en donde pretende aplicarse dicho conocimiento.

Fuente. Elaboración propia.

II.3.3. Técnicas

Tabla 5

Técnicas de recolección de datos

Instrumento	Justificación
Cuestionario	Esta técnica consiste en diseñar un grupo de preguntas que están destinadas a recabar procesar y examinar información sobre hechos estudiados en una muestra poblacional específica. El cuestionario se efectivizará con las respuestas obtenidas a través de la aplicación de la encuesta.
Análisis documental	Con esta técnica se obtendrán datos a través de fuentes secundarias como Libros, boletines, revistas, folletos, y periódicos la cual se constituirán como base para recabar documentos sobre las variables de interés.

Fuente. Elaboración propia

II.4. Validación y confiabilidad del instrumento

La fiabilidad de encuesta se constató con el coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó un índice de confiabilidad de 0.843, el cual se considera de nivel alto, como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.843	60

Fuente. Elaboración propia

Asimismo, el instrumento aplicado en la investigación fue evaluado, respaldado y validado por un profesional del derecho de amplia trayectoria.

II.5. Procedimiento de análisis de datos

La recolección de datos se hará con ayuda de los instrumentos y las técnicas anteriormente descritas, y se desarrollará mediante la interacción virtual con quienes forman parte de la muestra seleccionada para la investigación.

II.6. Análisis estadístico de datos

Para la obtención de datos se aplicó una encuesta vía el software Google Forms, el cual, además, ha servido para procesar la información, los mismos que luego fueron descritos utilizando los procedimientos de estadística descriptiva e inferencial.

II.7. Criterios Éticos

a. Respeto a las personas

La presente investigación, incurre en este criterio ético, ya que, al no tener un buen uso de los recursos del estado, para con la ciudadanía y contratar personal que no está preparado, para el cargo a gestionar, se estaría vulnerando la protección al ciudadano a recibir servicios públicos y administrativos, por parte de la Municipalidad.

b. Beneficencia

Haciendo la investigación correspondiente, llegamos a que la presente investigación beneficiará a la ciudadanía del Distrito de Monsefú, pues, al proponer la implementación de la Ley del servicio Civil, estamos beneficiando no solo al ciudadano, sino también a la entidad y así al generar o gestionar los recursos del estado, haga el menor daño posible, al no estar preparado, para gestionar los servicios correspondientes a la entidad.

II.8. Criterio de Rigor Científico

a. Credibilidad

El instrumento de recolección de datos documentales, va ser citado y referido de fuentes, registradas en los distintos medios de información académica fidedignas.

b. Confirmabilidad

Ya que no solo se tomará en cuenta el pensamiento subjetivo del investigador, si no que la información vertida en la presente tesis, va estar confirmada por datos

externos.

c. Objetividad

La presente investigación está fuera del punto de vista del investigador, se llegará a concluir lo que se llegue a investigar de fuentes confiables.

III. Resultados

III.1. Resultados en figuras

Tabla 07.

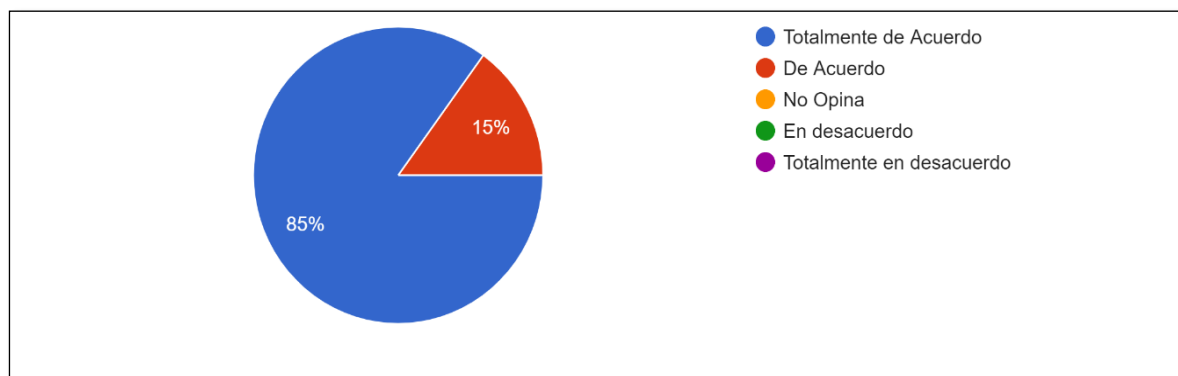
Meritocracia para ingresar a la administración pública

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	51	85
De acuerdo	9	15
No opina	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente de desacuerdo	0	0
Total	60	100

Nota: Elaboración Propia

Figura 9.

Meritocracia para ingresar a la administración pública



Fuente. Elaboración propia

Descripción: Respecto a si los participantes del estudio consideran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Monsefú deben acceder al cargo por evaluación de sus méritos profesionales, el 100% se muestra a favor, estando el 85% totalmente de acuerdo y el 15% de acuerdo.

Tabla 08.

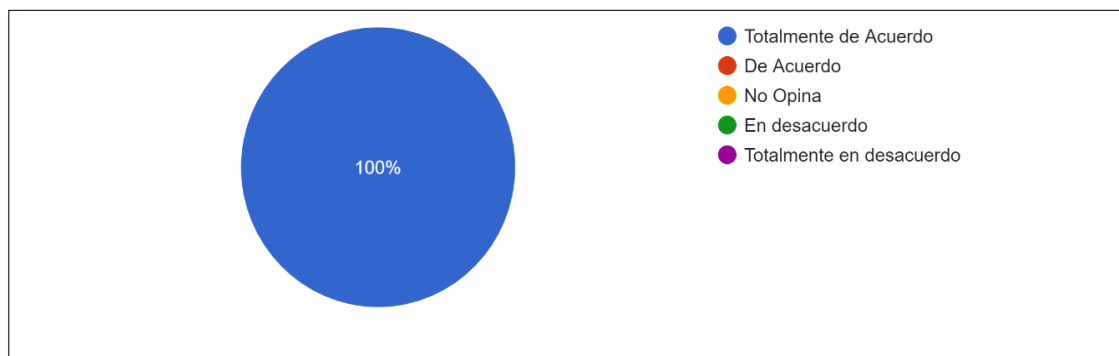
Igualdad de oportunidades para ser parte de la administración pública

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	60	100
De acuerdo	0	0
No opina	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente de desacuerdo	0	0
Total	60	100

Nota: Elaboración Propia

Figura 10.

Igualdad de oportunidades para ser parte de la administración pública



Fuente. Elaboración propia

Descripción: Respecto a si los participantes del estudio consideran que quien pretenda trabajar en la municipalidad puede hacerlo, siempre que se adecúe al perfil solicitado y supere el proceso de selección previsto, el 100% se muestra totalmente de acuerdo.

Tabla 09.

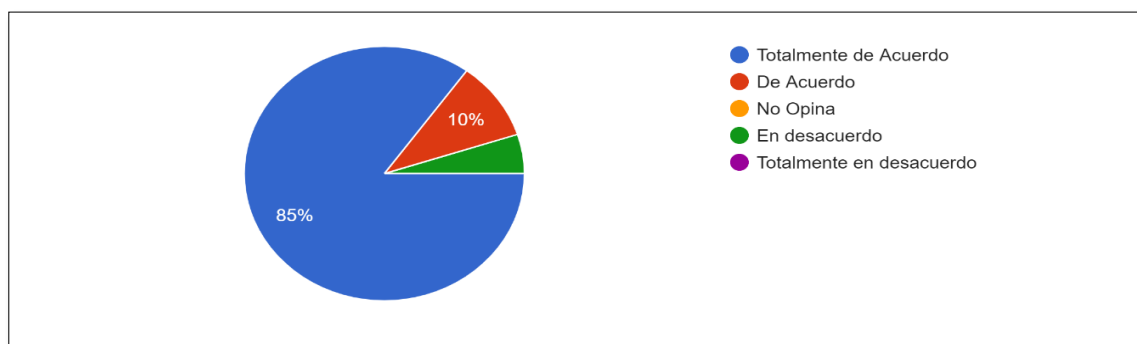
Obtención de resultados para mantenerse en la administración pública

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	51	85
De acuerdo	6	10
No opina	0	0
En desacuerdo	3	5
Totalmente de desacuerdo	0	0
Total	60	100

Nota: Elaboración Propia

Figura 11.

Obtención de resultados para mantenerse en la administración pública



Fuente. Elaboración propia

Descripción: Respecto a si los participantes del estudio consideran que los trabajadores de la municipalidad deben ser supervisados y evaluados en base al cumplimiento de los objetivos fijados, el 95% se muestra a favor, estando el 85% totalmente de acuerdo y el 10% de acuerdo; mientras que solo el 5% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 10.

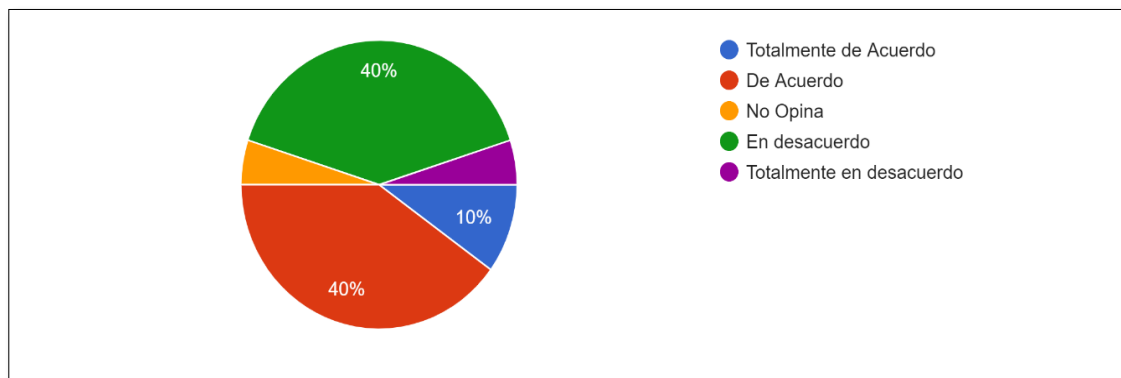
Acceso al servicio municipal

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	6	10
De acuerdo	24	40
No opina	3	5
En desacuerdo	24	40
Totalmente de desacuerdo	3	5
Total	60	100

Nota: Elaboración Propia

Figura 12.

Acceso al servicio municipal



Fuente. Elaboración propia

Descripción: Respecto a si los participantes de la investigación consideran que acceden con facilidad al área donde realizan sus requerimientos en la Municipalidad Distrital de Monsefú, el 50% considera que sí, estando el 40% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo; por otro lado, un 45% c8-60nsidera que no accede con facilidad, estando el 40% en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo; mientras que solo el 5% omite opinión.

Tabla 11.

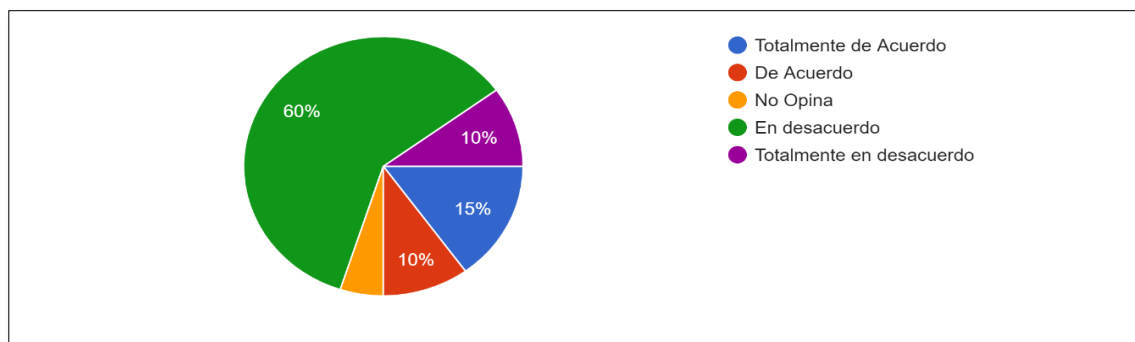
Asesoramiento en el servicio municipal

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	9	15
De acuerdo	6	10
No opina	3	5
En desacuerdo	36	60
Totalmente de desacuerdo	6	10
Total	60	100

Nota: Elaboración Propia

Figura 13.

Asesoramiento en el servicio municipal



Fuente. Elaboración propia

Descripción: Respecto a si los participantes de la investigación consideran que reciben una adecuada orientación por parte del encargado del área donde realiza sus requerimientos en la Municipalidad Distrital de Monsefú, el 70% considera que no, encontrándose el 60% en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo; por otro lado, un 25% considera que sí recibe adecuada orientación, estando el 15% totalmente de acuerdo y el 10% de acuerdo; mientras que solo el 5% omite opinión.

Tabla 12.

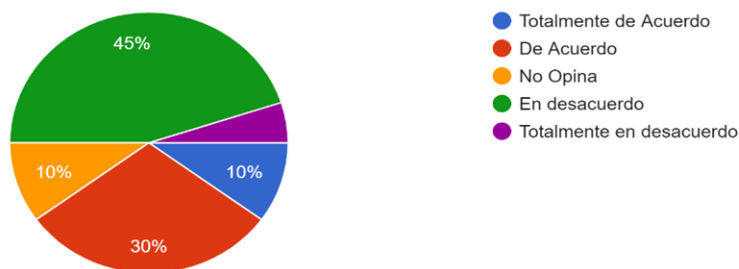
Burocracia en el servicio municipal

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	6	10
De acuerdo	18	30
No opina	6	10
En desacuerdo	27	45
Totalmente de desacuerdo	3	5
Total	60	100

Nota: Elaboración Propia

Figura 14.

Burocracia en el servicio municipal



Fuente. Elaboración propia

Descripción: Respecto a si los participantes de la investigación consideran que es simple y sencillo el procedimiento que realizan para que la Municipalidad Distrital de Monsefú de atención a sus requerimientos, el 50% considera que no, estando el 45% en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo; por otro lado, un 40% considera que el procedimiento sí es simple y sencillo, estando el 30% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo; mientras que solo el 10% omite opinión.

Tabla 13.

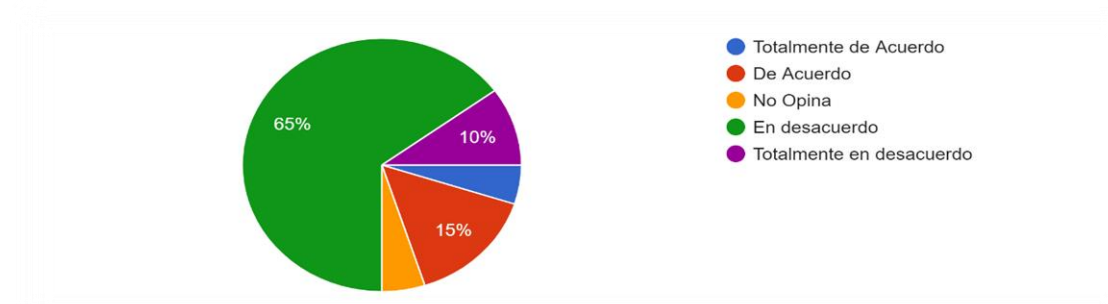
Tiempo invertido en el servicio municipal

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	3	5
De acuerdo	9	15
No opina	3	5
En desacuerdo	39	65
Totalmente de desacuerdo	6	10
Total	60	100

Nota: Elaboración Propia

Figura 15.

Tiempo invertido en el servicio municipal



Fuente. Elaboración propia

Descripción: Respecto a si los participantes de la investigación consideran que es idóneo el tiempo que se demoran para atender sus requerimientos en la Municipalidad Distrital de Monsefú, el 75% considera que no, estando el 65% en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo; por otro lado, un 20% considera que el tiempo de demora sí es idóneo, estando el 15% de acuerdo y el 5% totalmente de acuerdo; mientras que solo el 5% omite opinión.

Tabla 14.

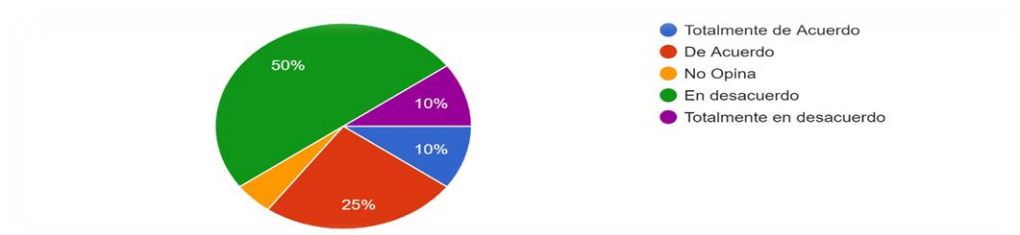
Trato de quien brinda el servicio municipal

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	6	10
De acuerdo	15	25
No opina	3	5
En desacuerdo	30	50
Totalmente de desacuerdo	6	10
Total	60	100

Nota: Elaboración Propia

Figura 16.

Trato de quien brinda el servicio municipal



Fuente. Elaboración propia

Descripción: Respecto a si los participantes de la investigación consideran que recibe buen trato por parte del encargado del área donde realizan sus requerimientos en la Municipalidad Distrital de Monsefú, el 60% considera que no, estando el 50% en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo; por otro lado, un 35% considera que recibe buen trato, estando el 25% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo; mientras que solo el 5% omite opinión.

Tabla 15.

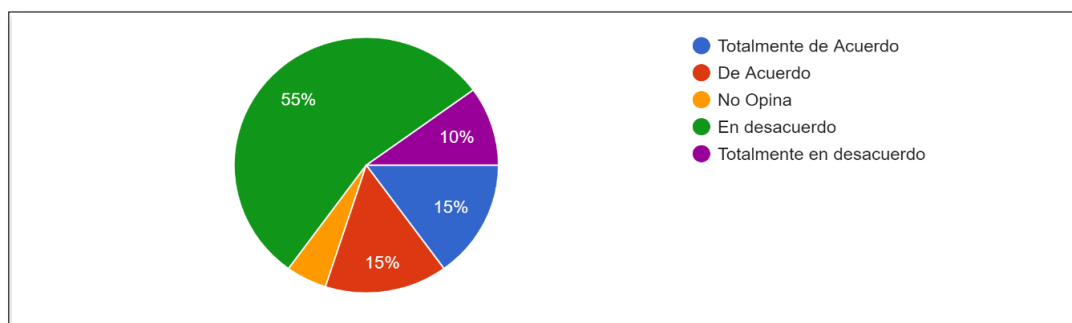
Idoneidad en la atención del servicio municipal

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	9	15
De acuerdo	9	15
No opina	3	5
En desacuerdo	33	55
Totalmente de desacuerdo	6	10
Total	60	100

Nota: Elaboración Propia

Figura 17.

Idoneidad en la atención del servicio municipal



Fuente. Elaboración propia

Descripción: Respecto a si los participantes de la investigación consideran que es idónea la atención proporcionada por el encargado del área donde realiza sus trámites en la Municipalidad Distrital de Monsefú, el 65% considera que no, estando el 55% en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo; por otro lado, un 30% considera que la atención sí es idónea, estando el 15% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo; mientras que solo el 5% omite opinión.

Tabla 16.

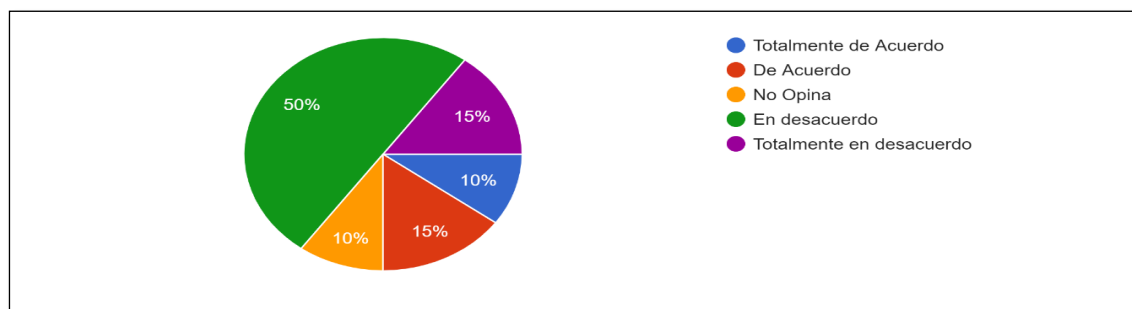
Trato de quien brinda el servicio municipal

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Totalmente de Acuerdo	6	10
De acuerdo	9	15
No opina	6	10
En desacuerdo	30	50
Totalmente de desacuerdo	9	15
Total	60	100

Nota: Elaboración Propia

Figura 18.

Satisfacción respecto al servicio municipal



Fuente. Elaboración propia

Descripción: Respecto a si los participantes de la investigación se encuentran satisfechos con la respuesta (solución) frente a sus requerimientos, por parte del encargado del área a la que accede, cuando realiza sus trámites en la Municipalidad Distrital de Monsefú, el 65% considera que no, estando el 50% en desacuerdo y el 15% totalmente en desacuerdo; por otro lado, un 25% sí se encuentra satisfecho, estando el 15% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo; mientras que solo el 10% omite opinión.

III.2. Discusión de resultados

Sobre la base de los resultados previamente descritos, es factible señalar que, existe un consenso casi unánime respecto a la necesidad de implementar el Régimen del Servicio Civil en la Municipalidad Distrital de Monsefú. Pues, el 100% de los participantes del estudio considera que, para convertirse en un servidor municipal, las

personas deben cumplir con los requerimientos del puesto al que se postulan, además de someterse a un procedimiento de selección basado en la meritocracia; en tanto que, el 95% está convencido de que, aun con los referidos filtros de acceso, es preciso que los servidores elegidos sean evaluados y supervisados a fin de tener certeza sobre el cumplimiento de las metas u objetivos que se les hayan encomendado.

En ese sentido, se coincide con las investigaciones de Buenrostro (2010) y Orizaga (2012), pues en ellas se afirma que, la implementación del Servicio Civil contribuye a que se gesten buenas prácticas en la administración pública; erradicando así los favores con tintes políticos y, por defecto, evitando la incorporación de personajes no cualificados a la función pública. Además, permite que los entes del Estado cuenten con una administración pública profesionalizada, por medio de servidores con capacidad e integridad; lo cual, al fin y al cabo, garantiza beneficios directos en la nación y su ciudadanía. Por otro lado, también existe coincidencia con la investigación que realizase Sosa (2015), en el aspecto relacionado a la trascendencia que la evaluación por resultados tiene dentro de la administración pública, y cuán importante es su periodicidad y transparencia.

Al respecto, Juan José Martínez, presidente de Servir, en una entrevista que se le hiciese el año pasado, afirmó que existen 469 entidades en transición a la ley del Servicio Civil, sin embargo, dentro de ellas aún no figura la Municipalidad Distrital de Monsefú; además, esperaba que, al término de 2019 Servir contase con, por lo menos, 10 organismos estatales bajo su régimen, el cual, hasta setiembre del mismo año, ya había auspiciado los concursos públicos de mérito para la ONP, Servir, OEFA, MINAM y MINEM (Tassara, 2019).

Esta situación deja entrever, claramente que, como la implementación del Régimen de la Ley Servir es optativo –ya que la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30057, en concordancia con la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de su Reglamento, prevé que, el proceso de implementación solo se llevará a cabo si la entidad estatal hace constar su interés a través de una solicitud dirigida a SERVIR–, la respuesta por parte de diversos organismos del Estado será la de omisión; pues, como lo registrase Tassara (2019), de boca del propio titular de SERVIR, a las personas que laboran para el Estado, en sus diferentes estratos, les incomodan las reglas y la supervisión, porque interfieren con su modo de hacer las cosas *como les viene en gana*.

Evaluando ahora la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Monsefú,

el cual viene de mano de la calidad de sus servidores, el menor índice de insatisfacción –aunque no auspicioso ni deseable– se registra en el acceso al servicio municipal, pues el 45% de los participantes del estudio reportan que les resulta complicado acceder al área en la que van a llevar a cabo sus diligencias; en tanto que, respecto al asesoramiento y orientación por parte del encargado del área a la que el participante asistió, la insatisfacción alcanza el 70%; mientras que, al abordar el trato y la idoneidad de la atención, la insatisfacción del participante ronda el 60% y 65%, respectivamente.

En esa línea, los hechos valorados ut supra, teóricamente están relacionados al factor de recursos humanos y materiales, el cual, según Santiago (2008), conmina a las entidades a una correcta gestión de los recursos humanos, o sea de quienes hacen las veces de servidores municipales, teniendo en cuenta, además de sus perfiles académicos, otro aspecto de vital importancia, como su escala de valores, sus actitudes, y sus técnicas y métodos de trabajo.

De esta manera, los procesos de selección y fiscalización de los servidores municipales resultan indispensable para filtrar a los mejores y holísticos elementos, de aquellos que, de ser contratados, podrían encarecer los costos públicos, a través de letargos, dilataciones, y demás escenarios, que atentan contra la calidad del servicio que brindan las dependencias municipales, como la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Por otro lado, en relación a los procedimientos previstos por la Municipalidad Distrital de Monsefú, se puede verificar que el 50% se encuentra insatisfecho por considerarlos engorrosos; mientras que, en lo referente al recurso temporal invertido en el vaivén municipal, el 75% se muestra insatisfecho. Situación que, aunada a la descrita párrafos arriba, contribuye a que el estado de insatisfacción, referido a los resultados o a las respuestas frente a los requerimientos de quienes participaron de este estudio, alcance un 65%.

Ponderando lo previo con las bases teóricas usadas para el desarrollo de este estudio, con los enunciados antedichos se alude al factor de sistema de calidad estructurado, el cual, según Santiago (2008), es una política estructural que involucra la participación de todas las unidades administrativas de la entidad, con el objetivo de diagnosticar, diseñar, implementar y dar mantenimiento a los protocolos, procedimiento, en fin, a la burocracia, para simplificar y volverá menos tediosa y más amigable para los usuarios de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

Empero, y lamentablemente, a escala global, el nivel de insatisfacción con la

calidad del servicio ofrecido por la Municipalidad Distrital de Monsefú, mediante el desempeño de sus servidores, es, en promedio, de 61.5%, que equivale a decir que 6 de cada 10 usuarios la desaprueban. Hecho que sitúa a la dependencia municipal en un estado de deficiente calidad administrativa y, por ende, como un factor que atenta contra la modernización del estado y los derechos de la ciudadanía.

III.3. Aporte Práctico

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE SERVICIO CIVIL COMO MECANISMO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MONSEFÚ

Plan de Propuesta para Implementación de la Ley del Servicio Civil en la Municipalidad Distrital de Monsefú.

III.3.1. Fundamento del Aporte Práctico

- **Finalidad:**

Proponer la Implementación de la Ley del Servicio Civil en la Municipalidad distrital de Monsefú, como mecanismo de aseguramiento de la calidad de servicio, para con los ciudadanos.

- **Objetivo:**

Presentar la propuesta de implementación de la ley del Servicio Civil a la municipalidad de Monsefú, y así se implemente en la institución y se pueda contar con profesionales capacitados, a la par se brinden servicios de manera eficiente.

Detallar los pasos y criterios para el tránsito e implementación de la Ley del Servicio Civil, en la institución local.

- **Alcance**

Los puntos planteados, asimismo como las actividades y tareas que se presentan en

este plan serán únicamente utilizados para la Municipalidad Distrital de Monsefú, conforme a los resultados alcanzados en la presente investigación.

- **Base Legal**

Texto de la Ley del Servicio Civil promulgada el día 03 de julio de 2013.

Fe de erratas Ley N° 30057 publicada el día 16 de julio de 2013.

DS N° 040-2014-PCM.- Aprueban Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil

DS N° 041-2014-PCM.- Aprueban Reglamento del Régimen Especial para Gobiernos Locales

DS N° 138-2014-EF.- Reglamento de Compensaciones de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil

DS N° 040-2014-PCM.- Fe de Erratas, Aprueban Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil

DL N° 1337 – Modifica LSC respecto a funcionarios públicos y destakes

DL N° 1410 – Modifica LSC para precisar concepto de hostigamiento sexual y optimizar procedimiento de Sanción

DL N° 1450 – Modifica LSC respecto a conformación del SAGRH, periodo de ddpp, aprobación de CPE y plazo de la reforma

DS N° 084-2016-PCM – Modifica el Reglamento General respecto a los límites de empleados de confianza en las entidades públicas

DS N° 012-2017-JUS – Modifica el Reglamento General respecto al Registro nacional de sanciones de destitución y despidos

DS N° 117-2019-PCM – Modifica el Reglamento General respecto a la capacitación de servidores

DS N° 127-2019-PCM – Modifica el Reglamento General respecto de la gestión del rendimiento y la incorporación, permanencia y término para funcionarios.

- **Siglas:**

LSC= Ley del Servicio Civil

ORH= Oficina de RR. HH

SERVIR= Autoridad Nacional del SC

TSC= Tribunal del SC

Servidor Civil= El servidor que realiza funciones vinculadas a la entidad y que son de administración interna.

RPI= Resolución de Inicio de Proceso de Implementación

CPE= Cuadro de Puestos de la Entidad

MOF= Manual de Organización Funcional

RR.HH= Recursos Humanos

MPT= Manual de Puestos Tipo

MPP= Manual de Perfiles de Puestos

3.3.1.- Generales

3.3.1.1.- Ley del servicio Civil para prestar servicios de calidad en las entidades del estado.

SERVIR (2020) Como se indica en la Ley N ° 30057 - LSC, en su título preliminar, en el artículo II. Objeto de la ley. Donde indica que la ley en cuestión, tiene como finalidad que las entidades estatales tengan mayores niveles de eficiencia y eficacia, y ofrezcan servicios de calidad a través de un mejor servicio del servidor estatal, así como promover el desarrollo de quienes lo integran.

La referida ley en su artículo III. Principios de la LSC. En su numeral a) Interés general.

Donde indica que se prioriza la función pública en la necesidad de un cambio de RRHH para una mejor prestación de los servicios estatales.

3.3.1.2. Ámbito de Aplicación

Las entidades públicas a las que se aplica el régimen de Servicio Civil son: a) El Poder Ejecutivo, incluye el Ministerio y los Organismos Públicos. b) Poder Legislativo c) Poder Judicial. d) Gobiernos regionales. e) Gobiernos locales. f) Organismos autorizados por la Constitución del Perú y las leyes. Respecto al inciso, podemos concluir que la ley de servicio civil también aplica a los gobiernos locales, ya que precisamente los municipios son los que más interactúan con la ciudadanía, al momento de recibir los servicios estatales, por lo que también se comunican directamente con los servidores públicos que laboran en las entidades locales.

3.3.1.3- Grupo de Servidores Civiles

- **Funcionario Público**

El funcionario público es un representante político o es aquel que ejerce un cargo público representativo. Desde su cargo ejerce funciones de gobierno en una organización del Estado o dirige una entidad o interviene en su conducción; de tal manera que también pueda aprobar políticas y regulaciones. Funcionarios públicos como: a) Gobernadores, vicegobernadores y concejales regionales. b) alcaldes, tenientes de alcaldes y concejales. c) Gobernadores. d) ministros de las entidades estatales e) viceministros del estado. f) secretario general del Ministerio y los que por ley disponga tengan la misma jerarquía. g) Los titulares, diputados, presidentes y miembros de los órganos colegiados de libre designación y remoción. h) director general del Gobierno Regional. i) Gerente Municipal

- **Directivo Público:**

El director público, tiene funciones organizativas, dirección a la vez que toma decisiones sobre los recursos que están a cargo, supervisa el logro de los objetivos, adjudicando y supervisando el logro de los objetivos asignados y también inspeccionando el logro de las metas de los servidores bajo su responsabilidad.

- **Servidor Civil de Carrera:**

Funcionario de Carrera desempeña funciones relacionadas con el cumplimiento de las funciones administrativas sustantivas e internas de una entidad estatal, así también como los servicios públicos que brinda.

Dentro de los niveles para los servidores de carrera, tenemos:

a) Asistente: Primer nivel de carrera. Su propósito es brindar el apoyo necesario en puestos de mayor desempeño.

b) Analista: Segundo nivel de carrera, su propósito es desempeñar funciones de rol principal de manera que se articule con el equipo de trabajo que lo integra.

c) Coordinador / Especialista: Tercer nivel de carrera, su propósito es desarrollar funciones complejas coordinando grupos de trabajo internos.

d) Ejecutivo / Experto: Cuarto y último nivel de carrera, los cargos que se asocian a este nivel, asumen dos áreas de actuación: Ejecutivo y Experto

- **Servidores de Actividades Complementarias**

Servidor que ejerce funciones de soporte, complemento, manual u operativo respecto de las funciones sustantivas y de administración interna en cada organismo estatal.

3.3.1.4.- Instrumento de Gestión del Servicio Civil

- **Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE)**

Cubre todos los cargos de la entidad incorporada aquellos que no están en el Régimen de Servicio Civil. En este tipo de herramienta de gestión, los órganos de gobierno fijan los puestos (también incluyen vacantes). Su valor y presupuesto ofrecido a cada uno de ellos. El cuadro de posición de la entidad es aceptado por el órgano correspondiente, mediante resolución, la cual debe contar con la opinión afirmativa de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos - SERVIR, que verifica la información relativa a la identificación y cifras generales de los puestos, así como los números de posiciones y ubicaciones. También debe contar con la opinión favorable del MEF, que verifica la información económica de los puestos de trabajo. Por la Junta Directiva - SERVIR, mediante resolución de la Presidencia Ejecutiva, para legalizar la aprobación del CPE.

- **Manual de Puestos Tipo**

MPT, es el mecanismo de gestión que explica el perfil, así como las funciones y

requisitos generales para los puestos estándar que son esenciales dentro de cada rol que contiene la familia de puestos y que se utilizan como base, para que las entidades generen su Manual de perfiles de trabajo.

- **Manual de Perfiles de Puestos**

MPP, perfila de forma estructurada los perfiles laborales de los organismos públicos. El Manual de Post Perfiles se expresa, por primera vez en la instancia de la tercera etapa del proceso de transición al nuevo régimen de servicio civil, el cual se encuentra regulado por la Ley SERVIR, se entrega luego de haber finalizado la determinación de la nómina de los funcionarios de la entidad.

3.3.1.5.- Incorporación al servidor Civil

La incorporación se da a través de un proceso de clasificación, el cual tiene las siguientes modalidades de acceso tales como: concurso público de méritos, contratación directa y ejecución de trámites de ley especial.

El objetivo del proceso de selección es elegir el personal adecuado para los puestos, sobre la base del mérito, la transparencia y la igualdad de oportunidades. Los principios deben ser respetados durante todas las etapas del proceso, las etapas son: preparatoria, convocatoria y reclutamiento, evaluación y también como la elección.

Las inscripciones deben ser requeridas para aceptar el perfil de trabajo en el Manual de perfil de trabajo (MPP) y estar correctamente presupuestadas en la Tabla de trabajos de la entidad (CPE).

La evaluación se realiza en base a la consideración de las condiciones previstas en el perfil del puesto y al mismo tiempo incluye, como mínimo, la evaluación curricular, la evaluación de conocimientos o habilidades y la entrevista final.

El concurso público al mérito es transversal o abierto. Es transversal cuando se solicita un puesto de trabajo diferente en la propia entidad o en otro organismo gubernamental, y al que solo se postulan funcionarios de carrera. Está abierto cuando alguien lo solicita.

3.3.1.6.- Implementación a la Ley del Servicio Civil

Es el camino que permitirá el acceso a las dependencias públicas del gobierno, la transición a la Ley de Servicio Civil, en interés de los "Lineamientos para la transición de una entidad pública al régimen de Servicio Civil - Ley N ° 30057" y sus modificaciones.

3.3.1.7.- Tránsito de las Entidades

Servir (2020.a) La transición al régimen de servicio civil tiene cuatro etapas que requieren esfuerzo y conocimiento en la articulación de las entidades estatales y los servidores que lo constituyen. En el proceso de cada etapa, las agencias conocerán sus problemas actuales y, en base a esto, identificarán y establecerán mejoras para contar con una organización eficaz.

El orden de las etapas del tránsito al régimen del servicio civil, se reseñan de la siguiente manera:

Etapa 1.- Inicio de incorporación al proceso y preparación de la entidad

- Formación de la comisión de tránsito
- Actividad de comunicación y sensibilización.

Etapa 2.- Análisis situacional de la entidad

1. Mapa de posición
2. Plan de mejora y mapeo de procesos

Etapa 3.- Aplicación de mejora interna

3. Determinación de la dotación
4. Elaboración del manual del perfil del puesto (MMP)
5. Elaboración de la tabla de posiciones de la entidad - CPE y su plan de implementación.

Etapa 4.- Competiciones bajo el nuevo régimen

- Competencia y contratación bajo el nuevo régimen de los recursos humanos para el desempeño de sus funciones.

- **Etapa 1.- Incorporación al proceso de tránsito y preparación de la entidad**

En esta fase, se conforma la Comisión de Tránsito bajo el Régimen de la Función Pública, que estará encabezada por el mismo equipo que liderará el rumbo de tránsito en la entidad. También en esta etapa se desarrollarán acciones de comunicación para asegurar que los servidores conozcan la ruta en que su entidad se está encaminando.

Comisión de tránsito

Es la encargada de promover, difundir y organizar las acciones de tránsito para el Régimen de la Función Pública, la comisión se forma mediante resolución emitida por el titular de la entidad y debe estar constituida por:

- ✓ Secretario general o director general o quien suceda.
- ✓ Un representante de la alta dirección designado por el titular de la entidad.
- ✓ Dos jefes de los órganos de línea de la entidad
- ✓ El responsable del área de recursos humanos.
- ✓ Responsable del área de planificación y presupuesto, estructura y métodos.

La resolución para la formación de la comisión de tránsito solo debe ir a los cargos de quienes integran la entidad, pero no a los nombres de quienes la integran. Asimismo, deberá tramitarse la resolución, indicando nombre, correo electrónico y número de contacto personal.

- **Etapa 2 – Análisis situacional**

Es la etapa donde las entidades realizan un análisis situacional competitivo de las posiciones y procesos, con el objetivo de establecer aspectos de mejora en su actividad con respecto a la ciudadanía. Al final de esta etapa, las agencias solicitan a SERVIR la resolución denominada "Inicio del Proceso de Implementación del Nuevo Régimen de Servicio Civil.

En el análisis situacional tenemos:

Mapeo de Puesto

Establecido mediante Directiva N° 011-2017-SERVIR/GDSRH, el mapeo de puestos es un instrumento que estructura y examina los datos de los puestos, cargos y ocupantes que constituyen la entidad. Por tanto, el Mapeo de Puestos refleja el total de recursos humanos que labora en la entidad pública en la fecha determinada. Además de ello permite que la entidad comprenda las características de los puestos y posiciones de trabajo, identificar el total de los puestos y servidores y brindar la información correspondiente para la contratación de personal.

Mediante los siguientes pasos:

- A. Recolección de Documentos: Examina los distintos documentos de gestión de la entidad, a la fecha de corte, esto con el fin de recabar los datos más importantes del total de puestos, cual sea el régimen de modalidad contractual.

- B. Ingreso de datos iniciales a la Matriz: Planificar los datos recabados de los diferentes documentos de gestión actuales a la fecha de corte para luego llevarlos a la matriz de mapeo de puestos; subsiguiendo el formato correspondiente del anexo 2 de la directiva.

- C. Determinación y validación de funciones: Después de ingresar la información inicial a la matriz, el equipo encargado de trabajo mapeara las funciones de cada puesto que se consignen en los documentos de gestión y/o contratos. Dichas funciones se deben remitir a los jefes y unidades orgánicas correspondientes para su validación.

- D. Fusión y definición de nombre ajustado de puesto: Cuando se identifican puestos de características similares, estos se podrían fusionar, siempre y cuando se cumplan con los siguientes requisitos: que los puestos ocupados tengan los mismos nombres, cuando pertenecen a un mismo órgano o unidad orgánica y finalmente cuando tengan un régimen laboral idéntico, la misma remuneración y las mismas funciones laborales.

El Mapeo de Proceso

Es un instrumento que reúne y estructura los procesos efectuados por las distintas unidades orgánicas de la entidad, según su MOF, para la ejecución de sus cargos, así mismo como para la productividad de bienes y/o servicios de asistencia a los ciudadanos.

En este Ítem se da la identificación de procesos:

- A. Revisión de la misión, visión, políticas, estrategias, funciones y otros: Se empezará verificando los documentos de gestión que señalen de qué manera la entidad ejecuta su trabajo, en desempeño de su misión y demás propósitos, en donde se pueden suponer algunos procesos.
- B. Identificación de bienes/ servicios y sus beneficiarios/ usuarios: se señalarán los bienes/ servicios que la entidad ofrece a los diversos beneficiarios/ usuarios, lo que ayudará a reconocer los demás procesos, para ello se usará de la matriz beneficiario/ usuario – bien/ servicio.
- C. Desarrollo del mapa de procesos: Ya identificado los procesos, estos se agruparán por el tipo de misionales de soporte y estratégico. Con lo que será posible diseñar el mapa de proceso, gráfico en donde se muestran los procesos agrupados según tipo, así también los requerimientos y necesidades cubiertas de los beneficiarios/ usuarios.
- D. Desarrollo de la ficha de procesos nivel 0: En este nivel se empezará con la explicación de los procesos en sus fichas correspondientes, este formato posibilita mencionar elementos relevantes que integran cada proceso, empezando con la descripción de formatos de nivel 0.
- E. Desarrollo de las fichas de procesos nivel 1: Seguido se describirán los procesos de nivel 1, con sus respectivas fichas. Con la información recabada se realizará el análisis para la selección de los procesos críticos.

En esta etapa se seleccionan los puntos críticos en 2 ítems:

- F. Ponderación de Criterios de selección: Para empezar con la clasificación de los procesos críticos, en procesos de nivel 1, será evaluado en una matriz, en donde se tendrán en cuenta 2 criterios de análisis, los cuales se tendrá en cuenta el impacto de los puntos críticos en los objetivos estratégicos y el tipo de usuario/ beneficiario al que se destinará el bien/ servicios.
- G. Determinación de los procesos críticos: teniendo en cuenta el resultado de la matriz de criterios, la entidad tendrá la facultad de agregar otros criterios de estudio o análisis que consideren importantes para poder determinar procesos críticos finales, los cuales serán presentados en lista.

Se debe tener en cuenta también que los documentos que se deben revisar son: Norma de creación, ROF en vigencia o MOP, plan operativo y plan estratégico, mapa de procesos, manual de procedimientos MAPRO y el TUPA. Tenemos que los procesos críticos son los que tiene por salida un servicio a usuarios/ beneficiarios internos o externos a la entidad, y que por sus diferentes atributos contribuyen al logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

Plan de Mejora:

Es una herramienta que ayuda a los organismos públicos a buscar, reconocer y establecer mejoras en aspectos concretos de los procesos más importantes que se llevan a cabo. Al final de la segunda fase, la entidad podrá solicitar la resolución de "Inicio del proceso de implementación" - RIPI - emitida por la Presidencia Ejecutiva de SERVIR. La resolución se entrega a las entidades que han logrado obtener un avance trascendental en la fase de implementación del nuevo régimen de servicio civil.

Dentro de las actividades y pasos a realizar tenemos el análisis de brechas:

- A. Determinar las Brechas: se inicia analizando los procesos críticos escogidos en el mapeo de procesos, ejecutando un balance antes su funcionamiento actual y el nivel constituido en los distintos documentos de gestión de la entidad estatal. Para ello se estudiará las características de los bienes y servicios que la entidad ofrece a los distintos usuarios/beneficiarios y sus expectativas de ellos.
- B. Identificar la Oportunidad de mejora: el cotejo realizado en el paso anterior facultara disponer brechas de funcionamiento en procesos críticos, partiendo de ello se hallarán problemas existentes y con ello la oportunidad de mejora de dicha situación.

La priorización de mejoras:

- C. Priorizar oportunidades de mejora: se analizan las oportunidades de mejora que se han sido identificadas, usando una matriz en donde se valoraran diferentes criterios como: alineación con los objetivos estratégicos, la demanda de recursos y cuáles son los plazos para su cumplimiento. La entidad tiene la facultad de sumar otros criterios con el fin de priorizar tres mejoras para la misma.

- D. Determinar mejoras priorizadas: las tres mejoras elegidas serán previamente descritas en una ficha en donde el formato permitirá exponer el detalle de las mejoras. La entidad previamente debe haber elegido dichas mejoras.
- E. Compromiso de la entidad: Por último, la entidad realiza una carta de compromiso vinculada a la implementación de las mejoras elegidas, resumiendo los aspectos que se relacionan a la misma.

Los atributos que se analizan con respecto a los bienes/ servicios de la entidad son: pertinencia, oportunidad, cobertura, costos, tiempo de atención, entre otros. En cuanto al análisis de brechas tenemos que se fundamenta en verificar los bienes y servicios que ofrece la entidad y que se espera de ellos.

Asimismo, la Matriz de oportunidades Mejora cuenta con los valores predeterminados que simplifican el resultado final automático.

Una vez emitida, la entidad:

- ✓ No podrá contratar servidores bajo el régimen del Decreto Legislativo N ° 276, así como ejecutar cualquier forma de avance bajo dicho régimen.
- ✓ Está autorizado a contratar personas de reemplazo bajo el régimen del Decreto Legislativo No. 728.
- ✓ Los servidores pueden ser contratados bajo el régimen regulado por el Decreto Legislativo N ° 1057 por una temporada de 6 meses renovable.

• **Etapa 3: aplicación de mejora**

En esta etapa, las entidades gubernamentales del estado fijan los recursos humanos que se requiere para la adecuada función en el marco del régimen de la ley N° 30057, y establecen nuevos documentos de gestión.

• **Etapa 4- Competencia bajo el nuevo Régimen**

En esta etapa, la entidad realizará concursos públicos de selección que permitan la incorporación de los servidores en el nuevo régimen de la función pública, según el Plan de Implementación.

3.3.2.- Construcción del Aporte Práctico

La ley del servicio civil, se creó con el fin de buscar la modernización del estado y la formación y competencia de los servidores públicos, y así los ciudadanos reciban una mejor gestión de servicios de parte de los servidores, es importante señalar en este párrafo final que la profesionalización de los servicios del estado, va ligado a los servidores y los recursos humanos de cada entidad ya que es el encargado de gestionar el personal del organismo estatal que se encuentre. La LSC, brinda la opción de ordenar nuestro desordenado sistema de recursos humanos, unificando los regímenes existentes, mediante el único régimen del Servicio Civil, en la presente propuesta de implementación se reseña, cual es el alcance y pasos que se deben guiar para la adecuada implementación del servicio civil en la entidad y lo que conlleva transitar hacia la citada a ley, así como también cuales son los beneficios que trae la ley N° 30057, para la entidad y la mejor gestión de servicios al ciudadano, por ende el personal contratado de la municipalidad Distrital de Monsefú, podrá brindar servicios de calidad a los ciudadanos.

IV. Conclusiones

- 1. La eficiencia en la calidad de servicio que puede llegar a brindar la municipalidad de Monsefú, se garantizará a través de la implementación de la ley SERVIR y las políticas que la rigen.*
- 2. Se pueden implementar políticas muy bien especificadas, para brindar una excelente calidad de servicio, pero no cumplir con las expectativas de los usuarios, ya que la institución puede poner estándares altos de calidad y no llegar a satisfacer al cliente. En cuanto al implementar la ley SERVIR, tenemos que dentro de sus políticas indica que es obligatorio cumplir con ciertos requisitos esenciales para poder ocupar un cargo del estado.*
- 3. Todo empleado que labora en la municipalidad de Monsefú, debe ser consciente de la importancia en la calidad de los servicios que brinda. Teniendo en cuenta que la modernización del estado va de la mano con la calidad de servicio y es por ello la importancia de que la entidad estudiada transite al régimen SERVIR*

V. Recomendaciones

1. Se recomienda, que la Municipalidad Distrital de Monsefú, lleve a cabo un plan para la implementación del Régimen del Servicio Civil, a fin de que asegure la calidad de su servicio en pro de los ciudadanos de a pie.
2. Que futuros investigadores, desarrollen un estudio pormenorizado de las áreas de la Municipalidad Distrital de Monsefú que generan un mayor índice de insatisfacción en los usuarios, a fin de contribuir a la identificación de los aspectos más vulnerables de la institución, y así se facilite la transición al Régimen SERVIR.

Referencias

- Aguirre, M. (2016). *Influencia de la Ley del Servicio Civil - Ley N° 30057 en el desempeño del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología Trujillo-2016* (Tesis de grado). Trujillo, Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28286/aguirre_cm.pdf?sequence=1.
- Arámbula, H. (2016). *La profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el Sector Público. Un estudio de caso: La experiencia del Sistema de Alta Dirección Pública en Chile* (Tesis doctoral). Barcelona, Universidad Ramon Llull. Recuperado de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/371156/Tesi_Hector_Rafael_Arambula.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ávila, J. (2019), *La Ley de Servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR y los Factores que están impidiendo el avance para su Implementación en la Municipalidad Distrital de Hualmay en el periodo de años 2017-2018* (Tesis de pregrado). Huacho, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3816/TESIS%20JANIRA%20AVILA%20PALACIOS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bautista, O. (2011). Desarrollo y modelos de la ética pública en el ámbito internacional. En *Encuentros Multidisciplinares*, 39(1). Recuperado de http://www.encuentrosmultidisciplinares.org/Revistanº39/Oscar_Diego_Bautista.pdf
- Buenrostro. A. (2010). *El servicio civil de carrera en la administración pública municipal de Guadalajara* (Tesis de maestría). Guadalajara, ITESO. Recuperado de <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3202/TESIS%20ABEL%20BUENROSTRO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Corrales, A. (2015). *Antecedentes de la Ley del Servicio Civil*. En E. Barrios (Coord.), *Comentarios a la Ley del Servicio Civil y sus reglamentos*, 1ra Edición, pp. 11-28. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental. Recuperado de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2993/1/IV_UC_LI_Comentarios%20a%20la%20Ley%20del%20Servicio%20Civil%20y%20sus%20reglamentos_2015.pdf.

Cuatrecasas, L. (2005). *Gestión integral de la calidad*. 3ra Edición. Barcelona: Planeta DeAgostini Profesional y Formación, S.L. Recuperado de https://www.academia.edu/34412668/Gesti%C3%B3n_Integral_de_la_Calidad_-_Llu%C3%ADs_Cuatrecasas.

Decreto Supremo N° 040-2014-PCM. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 13 de junio de 2014. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/politicas/pdf/ley-30057/ds-n040-2014-pcm.pdf>.

Díaz, A (2013). *Ley del servicio Civil: ¿A quiénes comprende la Ley?* Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/nortenciogua/2013/07/14/ley-del-servicio-civil-a-qui-nes-comprende-la-ley/>

Flores, G. (2017). *Gestión humana y el desempeño laboral de los profesionales de gineco obstetricia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017* (Tesis de maestría). Lima, Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12708/Flores_MGV.pdf?sequence=1.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra*. En Metodología de la Investigación, 6ta Edición, pp. 170-191. México: McGraw-Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

INEI. (2020). Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población por Departamento, Provincia y Distrito, 2018-2020. *Instituto Nacional de Estadística e Informática, Boletín Especial N° 26*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1715/libro.pdf.

- Julca, O. (2016). *Implementación del régimen del Servicio Civil y la gestión de recursos humanos en la municipalidad provincial de Cajabamba, Año 2016* (Tesis de pregrado). Trujillo, Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8022/julcaroncal_oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ley N° 30057. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 04 de julio de 2013. Recuperado de <http://www.iiap.org.pe/Upload/servir/car3/2.pdf>.
- Martínez, J. (2017). *Gestión pública y servicio civil. Balance de Investigación en Políticas Públicas 2011 - 2016 y Agenda de Investigación 2017 - 2021*, CIES. Recuperado de http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/balance_y_agenda_jjmartinez.pdf.
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017* (Tesis de maestría). Chimbote, Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Mucha, M. y Porta, E. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2013* (Tesis de grado). Huancayo, Universidad Nacional del Centro. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4079/Mucha%20Aliaga-Porta%20De%20La%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Orizaga, L. (2012). *La importancia para una adecuada implementación y la mejora del servicio civil de carrera para el personal que labora en el servicio público* (Tesis de maestría). Querétaro, Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de <https://docplayer.es/14351960-Universidad-autonoma-de-queretaro-facultad-de-derecho.html>.
- Rojas, D. (2018). *La Efectividad de la Implementación en el nuevo Régimen de la ley del Servicio Civil Ley N° 30057 en la Municipalidad Provincial de Huánuco, en el periodo*

- del 2018 (Tesis de pregrado). Huánuco, Universidad de Huánuco. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1528/ROJAS%20VILLADEZ%20A%20Danaides.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ruiz, L. (2018). *El Servicio Civil y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado-Hideyo Noguchi"* Lima (Tesis de grado). Lima, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3260/TESIS%20SERVICIO%20CIVIL%2026.11.2018%20ULTIMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Santiago, R. (2008). *La importancia de los sistemas de gestión de calidad en empresas agrícolas* (Tesis de maestría). Veracruz, Universidad Veracruzana. Recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/rosa-leonor-santiago-carrillo.pdf>.
- SERVIR (2019). Escuela Nacional de Administración Pública. Recuperado de: <https://aulavirtual.enap.edu.pe/mod/scorm/player.php>
- SERVIR (2020a). *Proceso de tránsito al Nuevo Régimen del Servicio Civil*. Recuperado de <https://www.servir.gob.pe/proceso-de-transito-al-nuevo-regimen-del-servicio-civil/proceso-de-transito-a-la-ley-del-servicio-civil-de-las-entidades-publicas/>.
- SERVIR. (2020). Escuela Nacional de Administración Pública . Recuperado de: <https://aulavirtual.enap.edu.pe/>
- Sosa, J (2015). *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)* (Tesis doctoral). Madrid, Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/34482/1/T36741.pdf>.
- Sú, C. et al. (2017). *Estudio de gobiernos locales 2016. Principales hallazgos sobre los puestos con los que cuentan y las personas que los ocupan*. 1ra Edición. Lima, Perú: Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil – SERVIR. Recuperado de <https://storage.servir.gob.pe//archivo/2017/Estudio-de-Gobiernos-Locales-2016-SERVIR.pdf>.

Tassara, F. (2019). Servir: Diez entidades estarán bajo la Ley del Servicio Civil a fin de año. (Consultado 21 de noviembre 2020). *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/servir-entidades-publicas-trabajadores-negociacion-colectiva-gente-le-molesta-control-reglas-onp-bcr-minem-minam-minagri-sbs-ecpm-noticia-677590-noticia/?ref=ecr>.

Torres, V. (2016). *La implementación de la Ley SERVIR durante los 2013- 2016: El análisis de los factores que explican los avances en el proceso de transito de los ministerios del Perú* (Tesis de maestría). Lima, PUCP. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8124/TORRES_BALCAZAR_VICTOR_IMPLEMENTACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Anexo 2. Operacionalización de Variables

Variab les	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos
Servicio Civil (Independiente) Régimen encargado de contribuir a la continua mejora de la Administración Pública, a través de la creación de un sistema basado en la meritocracia, y su ámbito de aplicación son todos los servidores públicos del Perú.	Normativa	Conocimiento	Conoce la Ley del Servicio Civil N° 30057	Cuestionario y encuesta
		Meritocracia	El servidor civil debe ser elegido por meritocracia	
		Confianza	El servidor civil debe ser elegido por confianza	
	Experimental	Implementación	Nivel de implementación de la Ley Servir	Estudio de casos (Revisión de documentos)
		Impacto	Nivel de impacto de la Ley Servir	
		Relación entre la implementación y el impacto	Nivel de relación entre la implementación y el impacto de la Ley Servir	
Calidad de servidores (Dependiente) Deberá entenderse dentro del marco de la doctrina de la “administración pública”, pues son aquellos que brindan los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Monsefú.	Administrativa	Unidades administrativas	¿Cuántas unidades administrativas hay en la Municipalidad?	Entrevista
		Temporalidad laboral	¿Con qué frecuencia varía a los titulares de las unidades administrativas?	
		Motivación del cese	¿Por qué motivos ha cambiado a los titulares de las unidades administrativas?	
	Política	Concurso público	¿Se han sometido a concurso público los puestos de servidores?	
			¿Cuántos servidores de confianza hay en la Municipalidad?	
		Filiación política	¿De qué filiación política son los titulares de las unidades administrativas?	
		Voluntad política	¿Se tiene prevista la transición al régimen del Servicio Civil?	

- Fuente. Elaboración Propia.



ENCUESTA APLICADA A LOS POBLADORES QUE HAN TENIDO ACCESO A LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DE MONSEFÚ

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEM	TD	D	NO	A	TA
1. ¿Considera usted que los trabajadores de la municipalidad deben acceder al cargo por evaluación de sus méritos profesionales?					
2. ¿Considera usted que quien pretenda trabajar en la municipalidad puede hacerlo, siempre que se adecúe al perfil solicitado y supere el proceso de selección previsto?					
3. ¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad deben ser supervisados y evaluados en base al cumplimiento de los objetivos fijados?					
4. ¿Considera usted que accede con facilidad al área donde realiza sus requerimientos en la entidad Municipalidad Distrital de Monsefú?					
5. ¿Cree usted que recibe adecuada orientación por parte del encargado del área donde realiza sus requerimientos?					
6. ¿Considera usted que es simple y sencillo el procedimiento que realiza para que se atiendan sus requerimientos en la entidad?					
7. ¿Cree usted que es idóneo el tiempo que se demoran para atender sus requerimientos?					
8. ¿Considera usted que recibe buen trato por parte del encargado del área donde realizo sus requerimientos?					
9. ¿Cree usted que es idónea la atención proporcionada por el encargado del área donde realiza sus trámites?					
10. ¿Usted está satisfecho con la respuesta (solución) frente a sus requerimientos, por parte del encargado del área a la que accede, cuando realiza sus trámites?					

**ANEXO N° 4 INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL JUEZ		José Luis Larios Bernal
2.	PROFESIÓN	Abogado
	ESPECIALIDAD	En Gestión Pública y Gobernabilidad
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	25 años
	CARGO	Asesor Legal de la Municipalidad de Mesones Muro
<p>Título de la Investigación: Propuesta de Implementación de la Ley de Servicio Civil como Mecanismo de Aseguramiento de la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Monsefú</p>		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Linda Stefany Eneque Uriarte
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Recabar datos de los pobladores de Monsefú, que hayan recibido algún servicio de la Municipalidad del distrito y así poder identificar la problemática en la calidad de servicio por falta de la Implementación de la Ley del Servicio Civil.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	<p>¿Considera usted que los trabajadores de la municipalidad deben acceder al cargo por evaluación de sus méritos profesionales?</p> <p>Escala de medición</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>¿Considera usted que quien pretenda trabajar en la municipalidad puede hacerlo, siempre que se adecúe al perfil solicitado y supere el proceso de selección previsto?</p> <p>Escala de medición</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>¿Cree usted que los trabajadores de la municipalidad deben ser supervisados y evaluados en base al cumplimiento de los objetivos fijados?</p> <p>Escala de medición</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>¿Considera usted que accede con facilidad al área donde realiza sus requerimientos en la entidad Municipalidad Distrital de Monsefú?</p> <p>Escala de medición</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>¿Cree usted que recibe adecuada orientación por parte del encargado del área donde realiza sus requerimientos?</p> <p>Escala de Medición</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>¿Considera usted que es simple y sencillo el procedimiento que realiza para que se atiendan sus requerimientos en la entidad?</p> <p>Escala de Medición</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

07	¿Cree usted que es idóneo el tiempo que se demoran para atender sus requerimientos? Escala de Medición	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Considera usted que recibe buen trato por parte del encargado del área donde realizo sus requerimientos? Escala de Medición	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	¿Cree usted que es idónea la atención proporcionada por el encargado del área donde realiza sus trámites? Escala de Medición	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	¿Usted está satisfecho con la respuesta (solución) frente a sus requerimientos, por parte del encargado del área a la que accede, cuando realiza sus trámites? Escala de Medición	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ():
6 COMENTARIOS GENERALES		
7 OBSERVACIONES		


JOSÉ LUIS LARIOS BERNAL
ABOGADO
C.A. N° 003
 Experto

Juez

ICAL: 953
 Colegiatura N°.....

ANEXOS N° 5 VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico _____

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	José Luis Larios Bernal
PROFESION	Abogado
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister
ESPECIALIDAD	Gestión Pública y Gobernabilidad
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Municipalidad de Mesones Muro
CARGO	Asesor Legal

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Propuesta de Implementación de la Ley de Servicio Civil como Mecanismo de Aseguramiento de la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Monsefú
LINEA DE INVESTIGACION	Ciencias Jurídicas
NOMBRE DEL TESISISTA	Linda Stefany Eneque Uriarte
APORTE PRÁCTICO	La implementación de la Ley de Servicio Civil en la Municipalidad Distrital de Monsefu para la mejora de su Calidad de Servicio.

01. Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

0.2 Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

0.3 Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

0.4 Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

0.5 Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

0.6 Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

0.7 Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

0.8 Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: _____

INDICADORES DEL APORTE EDE EXPERTOS	
Pregunta	Experto
	01
01: Novedad científica del aporte práctico.	4
02: Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.	5
03: Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.	5
04: Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.	4
05: Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.	5
06: Posibilidades de aplicación del aporte práctico.	5
07: Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.	4
08: Significación práctica del aporte	4
Puntaje total	36

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula

0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30}$$

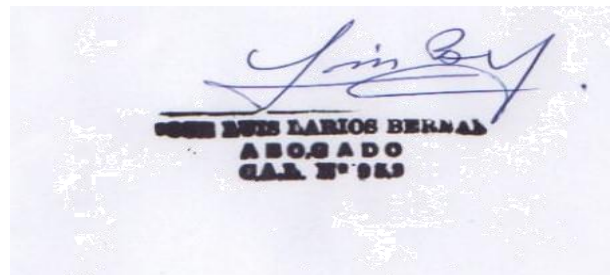
=

$$30/30=1$$

I. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ: MUY BUENA

JOSE ENRIQUE LARIOS BERNAL
ABOGADO
C.A.B. N° 949