



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**

**Escuela Académica Profesional de Derecho**

**TESIS**

**“INCIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY  
DEL SERVICIO CIVIL EN LA PERCEPCIÓN DE LA  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFERTADOS DE LOS  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE PARCONA - ICA, 2019”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. CEFERINO RENEE ANAMPA GALLEGOS**

**ASESORES:**

**DR. GODOFREDO JORGE CALLA COLANA  
DRA. NILDA MARIUSKA PACHECO PINTO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**ICA – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A mi dulce madre Adelcinda, mi bella esposa Edith, mis sublimes hijas: Edith, Dayana, Astrid; hermanas María, Gladis y mis inolvidables ángeles espirituales papá Jorge, hermana Astrid, hermano Gilberto...mis inspiraciones permanentes para mi formación profesional basada en la verdad y la justicia social.

## **AGRADECIMIENTO**

A la señora Haydee Torres Z. Promotora de la Universidad Alas Peruanas filial Nazca, al Director de la Escuela Profesional de Derecho y a los catedráticos, por su aporte en el proceso de mi formación profesional.

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>vii</b>
<b>CAPÍTULO I: .....</b>	<b>10</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.Delimitación de la investigación.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.Problema de investigación.....</b>	<b>16</b>
1.3.1. <b>Problema general.....</b>	<b>16</b>
1.3.2. <b>Problemas específicos.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.Objetivos de la investigación.....</b>	<b>17</b>
1.4.1. <b>Objetivo general.....</b>	<b>17</b>
1.4.2. <b>Objetivos específicos.....</b>	<b>17</b>
<b>1.5.Hipótesis y variables de la investigación.....</b>	<b>18</b>
1.5.1. <b>Hipótesis general.....</b>	<b>18</b>
1.5.2. <b>Hipótesis específicas.....</b>	<b>18</b>
1.5.3. <b>Variables: definición conceptual y operacional.....</b>	<b>18</b>
<b>1.6 Metodología de la investigación.....</b>	<b>22</b>
1.6.1. <b>Tipo y nivel de investigación.....</b>	<b>22</b>
a) <b>Tipo de investigación.....</b>	<b>22</b>
b) <b>Nivel de investigación.....</b>	<b>22</b>
1.6.2. <b>Método y diseño de investigación.....</b>	<b>22</b>
a) <b>Método de investigación.....</b>	<b>22</b>
b) <b>Diseño de investigación.....</b>	<b>22</b>
1.6.3. <b>Población y muestra de la investigación.....</b>	<b>23</b>
a) <b>Población.....</b>	<b>23</b>

b) Muestra.....	23
1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos...	25
a) Técnicas.....	25
b) Instrumentos.....	25
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación.	27
a) Justificación.....	27
b) Importancia.....	28
c) Limitaciones.....	29
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>30</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>30</b>
2.1. Antecedentes del estudio.....	30
2.2. Bases teóricas.....	36
2.3. Definición de términos básicos.....	54
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>58</b>
<b>PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE</b>	
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>58</b>
3.1. Análisis de tablas y gráficos.....	58
3.2. Sugerencias.....	80
3.3. Conclusiones.....	81
3.4. Sugerencias.....	82
3.5. Referencias bibliográficas.....	83

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**Anexo 2: Encuesta, cuestionario, entrevista**

## RESUMEN

Esta investigación titulada: *Incidencia de la implementación de la Ley del Servicio Civil en la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona - Ica, 2019*. Su propósito de investigación fue: determinar la incidencia que tuvo la implementación de la Ley del Servicio Civil en la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona. Su hipótesis general fue: La implementación de la Ley del Servicio Civil como incidencia en la percepción de los servidores de la gestión pública, la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad distrital de Parcona. Su enfoque fue cuantitativo, su tipo fue básica, su método fue deductivo hipotético, su nivel descriptivo causal, la técnica fue la encuesta, su diseño fue no experimental; su población fue 63 servidores, y su muestra fue 54 servidores, se empleó dos cuestionarios. Se llegó a la siguiente conclusión, entre otras que: La percepción de la calidad de los servicios que ofrece la Municipalidad distrital de Parcona, no implica necesariamente el análisis racional del contenido de la Ley del Servicio Civil, por lo que, según la percepción de los trabajadores, tiene poca incidencia positiva en la calidad de los servicios ofertados; lo cual se evidencia en el promedio porcentual general de 27.8% de implementación de la ley y 27.2% de percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad.

**Palabras clave:** Ley del servicio civil y calidad de los servicios.

## **ABSTRACT**

This research entitled: Incidence of the implementation of the Civil Service Law in the perception of the quality of the services offered by the workers of the district municipality of Parcona - Ica, 2019. Its research purpose was: to determine the incidence that the implementation of the Civil Service Law in the perception of the quality of the services offered by the servers of the district Municipality of Parcona. His general hypothesis was: The implementation of the Civil Service Law as an incidence in the perception of public management servants, the quality of the services offered in the district Municipality of Parcona. Its approach was quantitative, its type was basic, its method was hypothetical deductive, its causal descriptive level, the technique was the survey, its design was non-experimental; Its population was 63 servers, and its sample was 54 servers, two questionnaires were used. The following conclusion was reached, among others that: The perception of the quality of the services offered by the Parcona District Municipality does not necessarily imply the rational analysis of the content of the Civil Service Law, therefore, according to the perception of workers, has little positive impact on the quality of the services offered; which is evidenced in the general percentage average of 27.8% of implementation of the law and 27.2% of perception of the quality of the services offered by the municipality.

Key words: Civil service law and quality of services.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación de título: *Incidencia de la Implementación de la Ley del Servicio Civil en la Percepción de la calidad de los Servicios ofertados de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Parcona – Ica, 2019*. Tiene como interrogante principal: *¿Cuál es la importancia de determinar la implementación de la Ley del Servicio Civil en la gestión pública en la percepción de la calidad de servicio ofertados en los trabajadores de la Municipalidad de Parcona – Ica, 2019?*, el Estado siempre ha generado no solo controversias, sino que se llega a la conclusión de que efectivamente el estado peruano a través de sus entidades públicas brinda un servicio de baja calidad, frente a ello se han ensayado diversas alternativas, así por ejemplo, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), a través de la Secretaría de Gestión Pública, diseñó y dispuso su implementación en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, y afirmó que la Modernización de la Gestión Pública es una política de Estado que alcanza a todas las entidades públicas que lo conforman, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la ley. Compromete al Poder Ejecutivo, organismos autónomos, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y la sociedad civil, a través de sus distintas organizaciones. (p. 6)

En ese contexto de buscar la eficacia y eficiencia, una de las principales acciones del proceso de modernización de la gestión del Estado que comprende la mejora de la calidad de prestación de bienes y servicios a la ciudadanía; lo que implica diseñarlos y producirlos sobre la base del conocimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos; considerando para ello los canales de atención disponibles, los estándares de calidad de servicio aplicables, el uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que aporten a mejorar la calidad del bien o servicio público, en este contexto es que han dado diversos dispositivos legales para garantizar un servicio de calidad de la gestión pública, la Ley N° 30057 del Servicio Civil, conocido también como Ley Servir.

En este sentido es justamente una de las normas legales que dispone los mecanismos o los procedimientos normativos para mejorar la calidad de los servicios que prestan las entidades públicas y que en este año 2019 (Julio) se ha cumplido el plazo para su implementación en todas las entidades públicas.

De acuerdo con el Art. II del Título preliminar de la Ley N° 30057, ley del servicio civil, la finalidad de esta Ley es que las entidades públicas del Estado peruano alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia y presten efectivamente servicios de calidad, para lo que se promueve el desarrollo de las personas o trabajadores que lo integran.

Sin embargo, no existe la certeza que efectivamente la calidad de los servicios que prestan las entidades de gestión pública, hayan mejorado sustantivamente la calidad de los servicios o los bienes que brindan.

En este sentido y considerando que la problemática alcanza a demostrar una evaluación sobre si hubo o no mejora significativa de la calidad de los servicios en la percepción de los servidores de la municipalidad, esta investigación se desarrolla en cinco capítulos a fin de demostrar según el plazo establecido para su implementación en todas las entidades públicas.

La tesis se justifica por ser un tema de controversias en los servidores de la gestión públicos en los siguientes capítulos:

Capítulo I, describe la problemática, presentando los aspectos fundamentales de la problemática, mediante la descripción concreta de la incidencia de la implementación de la ley del Servicio Civil, la delimitación espaciotemporal y del proceso investigativo y la delimitación conceptual de las variables. Asimismo, se presentan los problemas (general y específicos), los objetivos de la investigación y la justificación e importancia que revelan la necesidad de tratamiento de la implementación de la ley del Servicio Civil por parte de los servidores de la municipalidad. Se presentan las hipótesis, se contextualiza las variables, y se ejecutan a fin de alcanzar a determinar su relación causal, la eficiencia y eficacia o la calidad de los servicios que ofertan las instituciones de gestión pública por la coyuntura mundial caracterizada por la

globalización, competitividad y la búsqueda de la calidad de servicio en las actividades humanas. También se explica el desarrollo metodológico del proceso investigativo, a fin de otorgar la validez científica de los resultados, considerando que el tipo sustantivo no experimental, de diseño descriptivo explicativo no experimental, es idóneo para presentar los resultados y aportes obtenidos del estudio de las variables que tiene varios componentes para su análisis, de un contexto específico, para lo cual se recogen datos de la realidad concreta desde una perspectiva normativa o legal.

Capítulo II, desarrolla el marco teórico, es decir a los antecedentes como fuentes que permitan obtener los aportes realizados por la comunidad didáctica internacional y nacional, la doctrina y los aportes normativos, permitiendo el desarrollo, conceptualización e interpretación respecto a variables e indicadores, en la realidad concreta y la definición de términos básicos.

Capítulo III, contiene información sobre los resultados obtenidos en esta investigación, se vincula a reconocer la viabilidad y equilibrio del tratamiento del problema analizado por su relevancia legal en los servidores públicos y los aportes que otorgan los resultados.

También se consignan los anexos donde se encuentra la matriz de consistencia y los instrumentos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La eficiencia, eficacia o la calidad de los servicios que ofertan las instituciones o las empresas de gestión pública, han preocupado a los especialistas de todos los tiempos, lo cual se ha incrementado en los últimos años, por la coyuntura mundial caracterizada por la globalización la competitividad y la búsqueda de la calidad total en todas las actividades humanas.

Asimismo, la calidad de un servicio, por ejemplo, es una variable que tiene varios componentes para su análisis, uno de ellos es que su estudio puede realizarse desde una perspectiva normativa o legal, en la medida en que las concepciones de calidad y las estrategias para lograrlo estén prescritas en normas legales tanto del ámbito internacional como del ámbito nacional.

Así, la norma ISO 9000 es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de la calidad, entre los que se describen las ISO

9001/9002/9003. En las ISO 9004 y 9004-2 se recogen directrices para la gestión de la calidad, la última referida especialmente a los servicios.

También la norma ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

En el ámbito nacional, en la última década también se ha incrementado no solo el interés por implementar normas de calidad de los servicios, sino que se ha establecido las correspondientes normas legales, particularmente aplicados a la gestión pública, a la calidad del servicio civil, por ser esta gestión la que presenta deficiencias enormes para lograr la efectividad y la calidad de sus servicios, como señala Martínez Ortiz, Juan José (2016)

Diversos estudios consideran que la calidad del servicio civil es una variable fundamental de la capacidad del Estado y de su desempeño frente a la ciudadanía. De la calidad del servicio civil dependen el diseño y la formulación de las políticas públicas. De ese factor (servicio civil) también depende la ejecución de los roles y funciones que le corresponden al Estado. Es por ello que los últimos años se ha generado tanto interés en esta materia y se han promovido reformas en los países<sup>3</sup>. (p. 2)

Las actuales características del servicio civil peruano se fueron definiendo progresivamente en los 90', a fin de evitar el colapso de la capacidad de acción del Sector Público, se tomaron una serie de medidas para sostener la gestión de recursos humanos. En primer lugar, se crearon nuevas entidades estatales, acorde con las reformas realizadas y el nuevo rol asumido por el Estado.

El problema de la eficiencia y la eficacia como la calidad de los servicios en las entidades estatales es complejo. A pesar de diversos procesos de reorganización o reestructuración de entidades, se ha llegado a tener entidades con personal sujeto a tres regímenes diferentes: el público, regulado por el Decreto Legislativo N° 276 y el privado regulado por el Decreto Legislativo N° 728 y el régimen especial de contratación administrativos de servicios N° 1057.

Además, se generó la contratación por la vía civil de personal altamente calificado, a través de proyectos de inversión o de convenios con organismos internacionales (BID, Banco Mundial, PNUD). Asimismo, el Ministerio de Economía y Finanzas establece y administra un fondo especial denominado “Fondo de Apoyo Gerencial”, orientado a contratar por la vía civil a personal directivo y a asesores altamente calificados.

Después de muchos estudios y evaluaciones, la Ley del Servicio Civil fue promulgada el día 03 de julio del año 2013. Fe de erratas Ley N° 30057 publicada el día 16 de julio del 2013, luego de ser aprobada por el Congreso de la República tras una importante discusión sobre sus virtudes, impactos y desafíos. La gran reforma del servicio civil comprende a aquellas personas que prestan servicios al Estado y se enmarca en principios tales como la orientación al ciudadano, la eficacia y la meritocracia.

La Ley 30057 entró en vigencia luego de aprobarse el Reglamentos General, Decreto Supremo N° 040-2014-PCM el 13 de junio del año 2014 y crea un nuevo régimen con deberes y derechos para cerca de seiscientos mil servidores a nivel nacional, un 40% del total de servidores públicos. También se aplica de manera supletoria para aquellos servidores que pertenecen a las denominadas carreras especiales.

La Ley contiene reglas que generan incentivos muy positivos, por ejemplo, se ingresa al Estado por concurso público, se establecen

evaluaciones permanentes, los ascensos son por méritos, hay capacitación sistemática, se diseñan perfiles profesionales, se prevé mejores ingresos, etcétera. Todas estas medidas están inspiradas en los principios de interés general el régimen del Servicio Civil se fundamenta en la necesidad de recursos humanos para una adecuada prestación de servicios públicos como la Eficacia y eficiencia de la meritocracia y el servicio al ciudadano, que están siendo aplicados por el actual gobierno tanto en esta reforma como en las relacionadas a las carreras especiales de salud y educación.

Si bien la Ley tiene como uno de sus principales objetivos establecer un régimen uniforme para las personas que dan servicios al Estado, el objetivo más importante es lograr un cambio institucional y cultural tanto en las organizaciones como en las personas que trabajan para él, por lo que representa una reforma con visión de largo plazo. (SERVIR, 2015)

Teniendo en cuenta estas consideraciones, se asume como problema de investigación la incidencia de la implementación de la Ley del Servicio Civil en la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019.

La finalidad de la Ley 30057, de acuerdo con el Art. II del Título preliminar de la indicada ley del servicio civil, es que las entidades públicas del Estado peruano alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia y presten efectivamente servicios de calidad, para lo que se promueve el desarrollo de las personas o trabajadores que lo integran.

Sin embargo, a pesar de que ya concluyó el período de implementación de la Ley del Servicio Civil, no existe confianza de que, a la fecha efectivamente se haya logrado un servicio civil de calidad. Es por ello que en este trabajo de investigación se analiza precisamente que

percepción de la calidad del servicio civil tienen los propios trabajadores o servidores de la municipalidad distrital de Parcona - Ica.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación social**

Considerando la problemática que conforma parte de las obligaciones en lo que corresponde al servicio de calidad en la gestión pública, como se aprecia esta realidad que incluso ha sido puesta en conocimiento por los medios masivos es una realidad concreta, por lo que teniendo en cuenta el aporte de (Monje Álvarez, 2011) “Los investigadores se aproximan a un sujeto real, un individuo real, que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencia, opiniones, valores, etcétera”. (p. 32), el contexto social revela la existencia de sujetos reales, sobre los cuales se realiza el análisis de la problemática, y atención a las valoraciones subjetivas sobre la cual se aplican instrumentos de evaluación, a fin de descartar preferencias que afecten a las variables, por lo que se ha tenido en cuenta que estos serán aplicados a sujetos vinculados al servicio de gestión pública, comprende a los servidores de la municipalidad distrital de Parcona, que tienen una antigüedad mayor a 2 años, de modo que en el proceso de implementación hayan participado.

### **1.2.2. Delimitación espacial**

Tomando en cuenta el aporte de (Tamayo y Tamayo, 2003) “Circunscripción en sí de la problemática a una población o muestra determinada; estos dos factores deben ir unidos en toda delimitación, ubican geográficamente, localizan la problemática” (p. 119). Espacialmente esta investigación se enfoca en la

Municipalidad distrital de Parcona, cuyas características básicas son las siguientes:

- **RUC:** 20175239023
- **Razón Social:** Municipalidad distrital de Parcona.
- **Página Web:** <http://www.muniparcona.gob.pe>
- **Nombre Comercial:** Municipalidad distrital de Parcona
- **Tipo Empresa:** Gobierno Local
- **Fecha Inicio Actividades:** 02 / Octubre / 1962
- **Ubicación:** Av. Jhon Kennedy s/n - Distrito de Parcona

### **1.2.3. Delimitación temporal**

Según aporta respecto a la delimitación temporal (Tamayo y Tamayo, 2003) “pasado, presente, futuro, es decir, se ubica el tema en el momento que un fenómeno sucedió, sucede o puede suceder”. (p. 118), se ha considerado como espacio temporal, para el desarrollo del proceso de investigación, por ser un estudio transversal, tiene como referente el inicio y fin, planificando la ejecución de actos realizados previendo la calendarización de actividades en un cronograma del presente proyecto de investigación, considerando que la fecha de inicio corresponde al mes de agosto 2019 y culminó el mes de marzo 2020.

### **1.2.4. Delimitación conceptual**

La problemática se combina de variables de estudio, las que representan ejes necesarios para desarrollar la investigación dentro de un contexto específico como el que ha sido reconocido en la presente averiguación, por lo tanto, delimitar el contenido de estas variables permite direccionarlas a la realidad concreta analizada, sin que se varíe el contenido esencial, los términos de Ley del Servicio

Civil y percepción de la calidad del servicio, y tienen el siguiente concepto.

### **Ley del Servicio civil**

La Ley de Servicio civil, Ley 30057 aprobada en julio del año 2013, es una norma legal que prescribe los requisitos y las condiciones que debe cumplir o tener el servicio civil en el Perú, en las entidades públicas.

El reglamento de la Ley 30057, fue aprobado por el Poder Ejecutivo y publicado en junio del año 2014 donde se contempla 270 artículos 18 disposiciones complementarias finales 21 disposiciones complementarias transitorias 6 disposiciones complementarias modificatorias, una disposición complementaria derogatoria y tres anexos, que a su vez está comprendida por dos segmentos: el primero que describe Normas comunes a todos los regímenes y entidades y el segundo corresponde al Régimen del Servicio Civil, dentro de los títulos de este último se encuentran principalmente los derechos de los servidores civiles, las obligaciones e incompatibilidades de los servidores civiles, la incorporación al servicio civil, la suspensión, el término del servicio civil, los mecanismos de impugnación del término del servicio civil y sobre los grupos de servidores civiles, en este sentido el Estado peruano pretende reorganizar bajo un panorama normativo inclusivo para los múltiples regímenes laborales que se han originado en respuesta de la necesidad laboral frente a diferentes situaciones, la crisis económica como la creciente competencia profesional y técnica, que en su momento el Perú enfrentó.

### **Calidad del servicio**

Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad,

entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso de un servicio.

La Asociación Española para la Calidad propone que, para alcanzar la satisfacción plena del cliente, deben coincidir la calidad programada, la calidad realizada y la calidad necesitada. Para Comisión (2007, p. 177), la calidad programada o diseñada es la que la empresa pretende obtener (calidad prevista), y que se plasma en las especificaciones de diseño del producto, con el fin de responder a las necesidades del cliente. Mientras que la calidad realizada es la obtenida tras la producción y tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad del producto tal como se plasmaron en las especificaciones de diseño. En tanto que la calidad esperada, necesaria o concertada es la necesitada por el cliente según se manifiesta en sus necesidades y expectativas.

### **1.3. Problema de investigación**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Qué incidencia tuvo la implementación de la Ley del Servicio Civil en la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019?

#### **1.3.2. Problemas específicos:**

##### **Problema específico 1**

¿Qué incidencia tuvo la preparación de la entidad en materia de la Ley del servicio civil, en la satisfacción de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019?

### **Problema específico 2**

¿Qué incidencia tuvo el análisis de la situación de la entidad con respecto a la implementación de la Ley del servicio civil, en el conocimiento de los servidores de la situación de la calidad del servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019?

### **Problema específico 3**

¿Qué incidencia tuvo la aplicación e implementación de la Ley del servicio civil, en la valoración de la eficacia y eficiencia en el servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019?

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la incidencia que tuvo la implementación de la Ley del Servicio Civil en la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos:**

#### **Objetivo específico 1**

Identificar la incidencia que tuvo la preparación de la entidad en materia de la Ley del Servicio Civil, en la satisfacción de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019.

#### **Objetivo específico 2**

Identificar el efecto que tuvo el análisis de la situación de la entidad con respecto a la implementación de la Ley del Servicio Civil, en el conocimiento de los servidores de la situación de la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019.

### **Objetivo específico 3**

Establecer la incidencia que tuvo la aplicación e implementación de la Ley del Servicio Civil, en la valoración de la eficacia y eficiencia en el servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019.

## **1.5. Hipótesis y variables de la investigación**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La implementación de la Ley del Servicio Civil tiene poca incidencia positiva en la percepción de los servidores, en la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019.

### **1.5.2. Hipótesis específicas:**

#### **Hipótesis específica 1**

La preparación de la entidad en materia de la Ley del Servicio Civil, ha generado mediana satisfacción de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019.

#### **Hipótesis específica 2**

El análisis de la situación de la entidad con respecto a la implementación de la Ley del Servicio Civil, ha generado mediano conocimiento de la situación de la calidad de los servicios en los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019.

### **Hipótesis específica 3**

La aplicación e implementación de la Ley del Servicio Civil, ha generado mediana valoración de la eficacia y eficiencia en el servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019.

## **1.5.3. Variables (definición conceptual y operacional)**

### **1.5.3.1. Definición conceptual**

#### **Ley del servicio civil**

Conjunto de medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona el personal al servicio del estado que debe armonizar los intereses de la sociedad y los derechos de las personas al servicio del estado peruano. D.L 1023 (2008).

Esta Ley 30057 del Servicio Civil se establece debido al desorden que tiene la ley antecesora respecto a sus tres regímenes laborales que aún están vigentes, que son el Decreto Legislativo 276 (carrera pública), Decreto Legislativo 728 (régimen de acuerdo a normas para el sector privado) y el Decreto Legislativo N° 1057 (Contrato Administrativo de Servicios).

#### **Calidad de los servicios**

Zeithaml Valerie, A. (1993, p. 21) considera que la calidad de un

servicio puede ser definido como: “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”.

Según Deming, W. E. (1989), la calidad de los servicios es ofrecer a los clientes productos y servicios confiables y satisfactorios a bajo costo.

### **1.5.3.2. Definición operacional**

#### **Ley del servicio civil**

Operacionalmente la ley es un conjunto de articulados que establecen las condiciones o los requisitos que los servidores públicos deben tener o cumplir para trabajar en las entidades públicas, desde su preparación y sensibilización, el diagnóstico situacional y la implementación de la mejora interna.

#### **Calidad de los servicios**

Es la percepción que los servidores tienen respecto a las condiciones en los que se oferta los servicios de la municipalidad distrital de Parcona al público usuario, referentes a la satisfacción con los servicios, conocimiento de la situación de los servicios y la valoración de la eficacia y eficiencia de los servicios, los cuales son medidos mediante una escala de actitud.

#### **Operacionalización de las variables**

Se presenta el siguiente cuadro:

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
		Nivel y tipo de conocimiento sobre la	

<b>V.I. X:</b> Ley del Servicio Civil	X1: Preparación de la entidad	violencia contra la mujer: - Muy positivo - Positivo - Indefinido - Negativo - Muy negativo	Intervalo
	X2: Análisis situacional de la entidad	Nivel de práctica y tipo de principios y valores sobre la violencia contra la mujer: - Muy positivo - Positivo - Indefinido - Negativo - Muy negativo	Intervalo
	X3: Aplicación e implementación de la mejora interna	Nivel y tipo de actitudes hacia la violencia contra la mujer: - Muy positivo - Positivo - Indefinido - Negativo - Muy negativo	Intervalo
<b>V.D. Y:</b> Calidad de los servicios	Y1: Satisfacción de los servidores	Nivel de satisfacción de los servidores: - Muy alta - Alta - Media - Baja - Muy baja	Intervalo
	Y2: Conocimiento de la situación de la calidad del servicio	Nivel de conocimiento de la situación de la calidad dl servicio: - Muy alta - Alta - Media - Baja - Muy baja	Intervalo
	Y3: Valoración de la Eficacia y eficiencia en el servicio	Nivel de valoración de la eficacia y eficiencia en el servicio: - Muy alta - Alta - Media - Baja - Muy baja	Intervalo

## 1.6. Metodología de la investigación

Método deductivo que consiste en extraer una conclusión con base en una

premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas, quiere decir que se está usando la lógica para obtener un resultado, solo con base en un conjunto de afirmaciones que se dan por ciertas.

### **1.6.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **a) Tipo de investigación**

Esta investigación según su finalidad, es una investigación básica, se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece el estudio, el objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico, por cuanto su propósito es proveer de nuevos conocimientos con referencia a la relación existente entre las variables de estudio.

Todo ello, es según los prestigiosos investigadores de alto nivel académico Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014).

#### **b) Nivel de investigación**

Para poder analizar en qué nivel corresponde esta investigación hemos tomado los conceptos de Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). Por el criterio del nivel de profundidad, esta investigación corresponde a una investigación descriptiva, se encarga de puntualizar las características de la población que se está estudiando, esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación, quiere decir que “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre.

### **1.6.2. Método y diseño de investigación**

#### **1.6.2.1. Método**

El método según los prestigiosos investigadores, esta tesis fue de método deductivo, de lo general a lo particular, de lo difícil a lo fácil, según Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). La metodología empleada, básicamente de tipo analítico y deductivo, porque va de lo general hacia lo específico, o también de lo difícil a lo fácil, va a deducir la hipótesis, por eso se le llama, deductivo hipotético, ha seguido el siguiente procedimiento:

**a) Clasificación de datos**

Es la etapa del procesamiento de datos que consiste en seleccionar los datos obtenidos en función de diferentes criterios como la validez de los datos, el diseño seleccionado estadígrafos que se emplearán, etcétera.

**b) Codificación de datos**

La codificación consiste en asignar códigos o valores a cada uno de los datos de acuerdo con las escalas de medición de las variables. Mediante este procedimiento se ha asignado puntajes a cada uno de los ítems de acuerdo con los parámetros establecidos.

**c) Tabulación de datos**

Se refiere a la elaboración de cuadros estadísticos, de acuerdo con el diseño de investigación y la naturaleza de las escalas de medición de las variables. Los estadígrafos empleados en la tabulación se adecuan a la naturaleza de las escalas de medición de las variables.

**d) Análisis e Interpretación de datos**

Cuando se disponga de los datos necesarios se procederá a analizar e interpretar los datos empleando las medidas de tendencia central y de dispersión.

#### 1.6.2.2. Diseño de investigación

En cuanto a este aspecto se ha tomado los conceptos de Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). Quien nos señalan que es diseño no experimental, porque no hay manipulación de las variables. Entonces es diseño, no experimental causal, la estructura o esquema gráfico que se selecciona o elabora con la finalidad de representar los aspectos más importantes del proceso de investigación y en particular para controlar las variables, se realiza sin manipular deliberadamente variables, basada fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. De acuerdo con el tipo de investigación, el diseño empleado es el denominado Diseño no experimental causal que se representa de la siguiente manera:

M X  $\longrightarrow$  Y

**Dónde:**

M: Muestra seleccionada

X: Variable Ley del servicio civil.

Y: Variable Calidad de los servicios

$\longrightarrow$ : Indica la influencia de X sobre Y

Según este diseño, se selecciona una muestra de estudio en el que se establece la incidencia de la variable Ley del servicio civil (X) en la calidad de los servicios (Y), tomando en cuenta las dimensiones de cada una de las variables.

#### 1.6.3. Población y muestra

### **a) Población**

Cuando se ha desarrollado esta tesis, hemos tomado el texto de Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014), quienes nos señalan que la población es el conjunto de personas, cosas, animales que tienen una característica común.

O sea que, la población es un conjunto total de individuos que habitan en un lugar determinado, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. De acuerdo con la información proporcionada la población de estudio se constituye de todos los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona - Ica, con más de dos años de permanencia. En conjunto son 63 servidores

<b>Municipalidad distrital de Parcona – Ica</b>
<b>Población</b>
63 servidores

Fuente: recursos humanos

### **b) Muestra**

Según Sierra, R. (2001, p. 176) el tamaño de la muestra seleccionada depende de muchos factores, de los que se ha tomado en cuenta un nivel de confianza de 1.96 sigmas, 5% de error muestral y con una prevalencia de las variables estudiadas de 50 para P y 50 para Q.

La muestra considerada es de 54 servidores seleccionados de

manera aleatoria.

La fórmula empleada para la determinación del tamaño es el siguiente:

$$n = \frac{S^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N-1) + S^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n = Muestra.

N: Población 63 servidores

S: Nivel de confianza adoptado. (1.96 sigmas)

E: Error muestral. (5%)

P: Prevalencia estimada de la presencia en el universo de la variable estudiada (50).

Q: Prevalencia de la ausencia de la variable estudiada en el universo (50).

Con estos valores, se determinará el tamaño de la muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.94)^2 \cdot 63 \cdot 50 \cdot 50}{5^2 (64-1) + (1.94)^2 \cdot 50 \cdot 50}$$

$$n = \frac{3.84 \times 63 \times 2500}{25 (62) + 3.84 \times 2500}$$

$$n = \frac{604800}{11175} \quad n = 54$$

<b>Municipalidad distrital de Parcona – Ica</b>
<b>Muestra</b>
54 servidores

#### **1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **1.6.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Teniendo en cuenta la naturaleza de nuestra investigación las técnicas de recolección de datos empleados son las siguientes:

##### **a) Técnica de Observación**

La observación es una técnica que consiste en recabar datos mediante los sentidos, utilizando diferentes instrumentos. Esta técnica será usada para la determinación de la motivación laboral de los docentes. (Sierra Bravo, R. 2001, p. 260). Esta técnica se empleará para recoger las informaciones pertinentes a las variables de estudio.

##### **b) Técnica de encuesta**

Como sostiene Sierra Bravo, R. (2001, p. 305), la encuesta consiste en recabar datos o informaciones a través de dos instrumentos aplicados a la muestra. Mediante esta técnica se recogió información sobre la percepción de la calidad de los servicios de los trabajadores de la muestra de estudio.

#### **Técnicas de procesamiento de datos**

En la parte cuantitativa, luego de la aplicación de los instrumentos se implementó la base de datos para luego elaborar las tablas y gráficos para su interpretación. El procesamiento de datos recolectados, es decir el tratamiento estadístico, siguió un

procedimiento iniciándose con la recolección de los datos, elaboración de las tablas, así como el análisis y la interpretación de dichos datos.

#### **1.6.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos de recolecta empleados en esta investigación son los siguientes:

##### **a) Cuestionario**

Es un instrumento elaborado y empleado para recoger información sobre las condiciones de implementación de la Ley del Servicio civil en la Municipalidad distrital de Parcona - Ica. Consta de 30 ítems, 10 para cada una de las dimensiones de la variable estudiada.

##### **b) Escala de actitud**

Es otro instrumento elaborado para recojo de la información relacionado con la percepción de los servidores sobre la calidad del servicio ofertado por la municipalidad distrital de Parcona - Ica. Consta de 30 indicadores, el modelo de ambos instrumentos se encuentra en anexos.

#### **1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación**

##### **a) Justificación**

Esta investigación tiene como objetivo: *Incidencia de la Implementación de la Ley del Servicio Civil en la Percepción de la calidad de los Servicios Ofertados de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Parcona – Ica, 2019*, la problemática de

implementación de la ley del servicio civil y la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los trabajadores de la municipalidad, desde el punto de vista del aporte teórico, esta investigación generará un conocimiento contextualizado sobre la percepción de los mismos servidores de la municipalidad distrital de Parcona - Ica, respecto a las bondades y la implementación de la Ley del Servicio Civil. Algunos de los criterios para la justificación son:

### **Legal**

Existe toda una normativa a nivel de nuestro Estado peruano, empezando de nuestra Carta Magna; que justamente obliga a las universidades hacer trabajos de investigación como indicador de una formación profesional permanente, por ello esta investigación se justifica legalmente. Para poder analizar la justificación legal hemos acudido a los conceptos de Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014).

Asimismo, esta investigación se sustenta en la Ley Universitaria N° 30220 que señala que la universidad además de enseñar, debe hacer investigación. Finalmente, el Estatuto de la Universidad Alas Peruanas, establece como una de sus funciones fundamentales la investigación, lo que es corroborado por el Reglamento de Tesis de la Escuela de Post grado, que norma las formas de obtención del grado académico respectivo.

### **Teórica**

Se considera respecto a la justificación teórica de una investigación el aporte de (Sautu, 2005) “cada área del Derecho y cada aproximación o enfoque teórico comprende el objeto de estudio” (p. 95). Desde el punto de vista del aporte teórico, esta investigación generará un conocimiento contextualizado sobre la percepción de los mismos servidores de la Municipalidad distrital de Parcona - Ica respecto a las bondades y la implementación de la Ley de Servicio

Civil que, siendo analizado de las dimensiones del derecho, presentan resultados frente a un contexto específico.

### **Práctica**

Teniendo como referente el aporte de (Fernández Flecha, Croveto, & Verona Badajoz, 2016) “comprender el Derecho y los fenómenos jurídicos encuentren conceptos, reflexiones, información y estrategias que les ayuden a aclarar dudas y desarrollar certezas para emprender el trabajo científico” (p. 9). Desde la perspectiva de la importancia práctica, esta investigación posibilitará un diagnóstico contextualizado sobre las condiciones y los efectos de la implementación de la Ley del servicio civil, para que a partir de ello se tomen las medidas correctivas a fin de que se logre la finalidad de la Ley, mejorar la calidad de los servicios que oferta la municipalidad.

### **b) Importancia**

Para poder analizar la importancia de esta investigación hemos tenido que acudir a Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). El presente trabajo de investigación busca la eficiencia que se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos, o también como "hacer bien las cosas", tiene que ver con los medios para que las cosas se hagan a través de la eficacia que tiene que ver con los fines o los logros de los objetivos de la organización, se expresa desde los aportes teórico y práctico:

### **Aporte teórico**

El presente estudio del aporte teórico, consiste en la obtención de un conocimiento contextualizado del problema sobre Incidencia de

la implementación de la Ley del Servicio Civil en la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona - Ica.

### **Aporte práctico**

El aporte práctico de esta investigación se refiere a la posibilidad de utilizar los nuevos conocimientos para proponer y ejecutar alternativas de mejora frente al problema que es objeto de esta investigación.

### **c) Limitaciones**

Esta investigación está referidas al factor tiempo, a los recursos económicos en este caso son limitados por la naturaleza de esta investigación con fines de titulación, es autofinanciado y fundamentalmente se cuenta con información limitada existente sobre este aspecto.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### A nivel internacional

**Campoverde, S. (2016).** En la tesis *La meritocracia y la gobernanza en el Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) período 2008-2013*, tesis de grado realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar, tuvo como objetivo determinar la relación entre la meritocracia y la gobernanza. Se presenta como una investigación de tipo correlacional y en base a un cuestionario como instrumentos se aplicó a los trabajadores de Altos Estudio INAEN. Se obtuvo como resultado que existe una relación mediana entre la meritocracia y la gobernanza en el ámbito de estudio que se refiere al Instituto Altos Estudios Nacionales (IAEN) en el período 2008 – 2013.

**Flórez, J. (2015).** En su investigación sobre *Servicio Civil de carrera en Colombia: perspectivas y resultados de la profesionalización de la función pública*, se planteó como objetivo diagnosticar las perspectivas y los

resultados de la profesionalización de la función pública, dado que la misma Constitución de dicho país busca profesionalizar a los trabajadores estatales. Para ello se ha diseñado un plan orientado a cumplir con las normas necesarias para arremeter el asentado clientelismo que se muestra en las instituciones estatales, el camino no ha sido fácil usualmente estos cambios han tenido que abordar hábitos constituidos, así como actuaciones proclives a detener y desacreditar sus metas, que no son más que el arraigo de una burocracia profesionalizada, lo que se quiere hoy en día es un servicio de calidad.

**Lacoviello, M. & Chudnovsky, M. (2015).** Realizaron una investigación titulada *La importancia del Servicio Civil en el desarrollo de capacidades estatales en América Latina*, el objetivo de la investigación fue describir la relación en el Servicio Civil y la capacidad del Sector Público para implementar políticas, la 18 investigación fue de carácter bibliográfico, toma como población a los países de República Dominicana, Argentina, Chile y Perú, analiza la parte normativa e instrumentos técnicos aceptados por dichas instituciones, tomó en cuenta charlas, entrevistas y talleres. Llegó a la conclusión que para estos países el reto fundamental es mejorar la calidad del servicio civil, siendo el pilar de su desarrollo, con referencia a la gestión de recursos humanos deduce que dichas sociedades democráticas deberían gozar de una eficiente Administración Pública por lo que recomienda la revisión de los perfiles de los trabajadores y empleados que laboran en las entidades públicas.

**Paladines, A. A. (2015).** Realizó una investigación titulada *Proyecto de reforma al Código del Trabajo que garantice el derecho de los trabajadores que laboran para compañías contratistas que prestan servicios en actividades complementarias*, lo cual fue una tesis de pregrado llevado a cabo en la Universidad autónoma de los Andes (Ecuador), el objetivo de esta investigación fue elaborar un proyecto para reformar el Código de trabajo garantizando los derechos de los trabajadores que laboran para compañías contratistas que prestan

servicios en actividades complementarias, al no existir una relación bilateral y directa entre el trabajador y el contratante de la compañía contratistas. Después del estudio se concluye que el Estado debería realizar campañas en las cuales se comuniquen los derechos de los trabajadores en relación de dependencia y de esta manera contribuir con el cumplimiento de los mismos, por autogestión de los propios trabajadores, ya que existe un gran desconocimiento por la mayoría de empleados privados en cuanto materia laboral se refiere, además se sugiere que deberían mejorar la información estadística con la que cuenta cada institución pública en sus portales web, con esto se lograría que los ecuatorianos tengamos un concepto imparcial basado en hechos reales, en cuanto a las medidas tomadas por el gobierno.

**Santiago, (2016).** Al realizar su investigación denominada *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí* en Ecuador; tuvo como objetivo determinar la conformidad del usuario en la gestión administrativa que realizan los trabajadores en dicha entidad, fue una investigación de tipo correlacional, el diseño fue transversal, no experimental y de enfoque cuantitativo, su muestra estuvo formada por 421 usuarios tomados al azar quienes fueron evaluados mediante una encuesta y se contó con 2 instrumentos confiabilizados y validados. Santiago llegó a la conclusión de que la conformidad del cliente tenía una alta correlación positiva y significativa con la gestión administrativa con un valor de rho Spearman de 0,816 y, también concluyo que el control es un factor importante que debería tomarse en cuenta en los procesos de gestión administrativa.

### **A nivel nacional**

**Adalberto, R. (2016).** Realizó una investigación de posgrado titulada *Implementación del régimen del servicio civil y la gestión de recursos humanos en la municipalidad provincial de Cajabamba, año 2016* en la Universidad Nacional De Trujillo. El estudio tiene como objetivo general

determinar la implementación en el régimen del servicio civil y en base a 21 gerentes y sub gerentes en la Municipalidad se aplicó un cuestionario. Se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre la implementación de servicio civil y la calidad del recurso humano.

**Ortega, A. (2016).** Investigó sobre *Ejercicio de la función pública desde la perspectiva constitucional y las innovaciones de la ley 30057 o del servicio civil*, y tuvo como objetivo que analizar la función pública de acuerdo con las innovaciones establecidas en la Ley N° 30057, especialmente relacionadas con la necesidad de unificar el régimen laboral para el Estado Peruano. En esta investigación se concluye que a pesar de que se ha señalado que la normativa tiene algunas limitaciones, debido a que la Ley del Servicio Civil N° 30057 no es de aplicación a Entidades que tengan la condición de regímenes laborales especiales, no es de aplicación para todo el aparato Estatal, sin embargo, esta norma debería solucionar la carencia de buenos servidores. Otro de los planteamientos de las investigaciones que La Ley N° 30057 tendrá que coexistir con los sistemas de los Decretos Legislativos N° 276, N° 728 y N° 1057 por seis años posteriores de haber entrado en vigencia su reglamento y de manera permanente con los sistemas de las carreras especiales y de numerosas entidades excluidas que cuentan con una diversidad de sistemas laborales y la mayoría ha optado por el régimen laboral regulado por el Decreto Legislativo N° 728, que permite contar con empleados mejor remunerados, comparado con otros regímenes laborales.

**Llerena Zea, B. A. (2015).** Investigó sobre *Ley de Servicio Civil y sus implicancias sociales en el Perú*, en la que se plantea como objetivo analizar las implicancias de la aplicación de la ley N°30057. Esta investigación es de tipo descriptivo analítico y parte de reconocimiento que una de las funciones del Estado, es la administración pública, la misma que hoy viene siendo objetada, debido a que es una de las funciones con mayor ineptitud, calificándola en los lugares finales de la

lista de eficiencia, de acuerdo a las investigaciones del Banco Interamericano de Desarrollo – BID.

Se reporta como evidencia que existe un problema a nivel de Gobierno, debido a que en el Perú se viene desarrollando bajo un prototipo tradicional y formalista, además con el tiempo se ha constituido en un régimen burocrático que se refleja en la disminución de la eficacia y efectividad en las prestaciones ejecutadas, teniendo como resultado una defectuosa administración del sistema social. En el Estado hay un porcentaje de trabajadores de confianza, quienes implementan las políticas impartidas por una fuerza política, por otro lado falta indicadores de reportes estadísticos donde se precise la cantidad exacta de empleados existentes en cada sistema laboral, el tipo de remuneración que perciben; otro elemento destacado es que una política de austeridad implementada por el Ministerio de Economía y Finanzas prohíbe el incremento del presupuesto para nombramientos, ascensos e incremento en las remuneraciones, no existiendo una política remunerativa de incentivos, lo que genera no contar con empleados públicos altamente eficientes. Asimismo, se señala que la promulgación y la implementación de esta Ley en un sector de los servidores públicos ha originado una atmósfera de incredulidad, confusión y que no constituye la esperanza de la mejora del servicio civil, aunque manifiestan que a la par se tendría que combatir la burocracia y la corrupción. En ese sentido, la Ley de Servicio Civil en la población peruana no será distinta a los anteriores, toda vez que para ello se necesita de una transformación profunda y estructurada en la administración pública.

**Torres, V. (2016).** Investigó sobre *La implementación de la Ley SERVIR durante el periodo 2013 – 2016: un análisis de los factores que explican los avances en el proceso de tránsito de los ministerios*, el cambio del servicio civil en el Perú es un asunto que ha pasado a ser parte de una política pública propia en los últimos decenios. Si bien se ha ido produciendo cambios con el pasar de los años y los gobiernos, no se ha logrado anclarse definitivamente, existen muchos procesos pendientes de

ejecutar. Por otro lado, el cambio del servicio civil en el Perú es un tema parcialmente nuevo, lo que genera que haya poca bibliografía para analizar. En los últimos tiempos no se ha producido cambios importantes en los diferentes subsistemas del servicio civil que forman parte del sistema de gestión de recursos humanos en el Estado peruano. Teniendo en cuenta que los datos disponibles generalmente se centran en los recursos humanos de las entidades públicas. El cambio del servicio civil es un proceso que traspasa la creación de un nuevo sistema laboral dentro del sector público, debido a que el mencionado cambio busca que las instituciones públicas efectúen una optimización actual en la producción de bienes o prestación de servicios, incentivando la selección de personas idóneas para ocupar los puestos en las instituciones públicas.

**Canepa C. y Ocampos, F. (2017).** En su tesis *Ley del Servicio Civil y la motivación laboral en el Proyecto especial binacional Puyango Tumbes, 2016*, presentó como objetivo de estudio determinar la incidencia de Ley del Servicio Civil en la motivación laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Binacional Puyango Tumbes, en el año 2016. La investigación fue de tipo descriptiva, estuvo conformado por una muestra censal de 132 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario conformado por 28 preguntas. Concluyó en que la Ley de Servicio Civil incide de manera positiva en la motivación laboral del Proyecto Especial Binacional Puyango Tumbes, esto en base a las oportunidades percibidas por los trabajadores para su incorporación, la conformidad con la gestión del rendimiento, la mejora continua a través de capacitaciones y su repercusión en las compensaciones.

**Pezo, S. (2017).** Realizó una investigación titulada *Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016*. El objetivo del estudio fue identificar el nivel de eficiencia en la implementación de la Ley Servir en

el desempeño laboral de los trabajadores del INPE. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo no experimental transversal, el diseño fue de nivel descriptivo correlacional, para la muestra se emplearon a 21 trabajadores del INPE de Tarapoto, la técnica utilizada fue de observación y entrevista, como instrumento se usó como una ficha de registro de implementación de la Ley Servir en la primera y en la segunda un cuestionario sobre desempeño laboral. Los resultados arrojan que la implementación de dicha Ley se encuentra en proceso con un 57,14%, mientras que el desempeño laboral presenta un porcentaje de 47,62%, se infiere que la mayoría de los trabajadores desempeña su labor producto de la supervisión, monitoreo y control permanente. La prueba estadística arrojó un  $\chi^2 = 13,74$  que es mayor al valor tabular de  $\chi^2 = 12,59$  con un nivel de significancia de 0,05 y 06 grados de libertad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. La ley de servicio civil**

#### **2.2.1.1. Concepto**

La Ley del Servicio Civil aprobada por el Congreso de la República el día 02 de julio es una de las reformas más ambiciosas y esperadas de los últimos 20 años porque actualmente los sueldos están congelados y las carreras estancadas. Por ello, la reforma del servicio civil es clave para lograr un mejor servicio público al:

- Introducir la Meritocracia para elevar la calidad de los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos.
- Mejorar los ingresos de la mayoría de los servidores públicos e incentivar su crecimiento personal y profesional en la administración pública

La ley del servicio civil tiene como objetivo establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades

públicas del Estado, así como de los que están encargados de la gestión y del ejercicio de sus potestades.

Sobre si es o no obligatoria la Ley 30057 en el título III de la Ley, específica sobre el “Régimen del Servicio Civil” y en su primera “Disposición Complementaria Transitoria” establece que la implementación será progresiva en un plazo máximo de 06 años. La “Cuarta Disposición Complementaria Transitoria” de la Ley, establece el “traslado de los Servidores bajo el régimen de los DL 276, 728 y 1057 al régimen del Servicio civil”, indicando que el traslado es voluntario y vía concurso. El D.S. N° 040-2014-PCM que aprueba el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, en su cuarta disposición complementaria transitoria señala que, “Las entidades que al 31 de diciembre de 2017 no hayan iniciado el proceso de adecuación previsto en la Ley, serán comprendidas en el mismo automáticamente a partir del 1ro de enero 2018, para lo que SERVIR emitirá la resolución de inicio que las incorpore formalmente al proceso”.

La Ley N° 30057 Ley de Servicio Civil fue promulgada en el año 2013, fue sustentada para garantizar el mérito a la gestión personal, el objetivo que persigue es lograr un personal competente e idóneo para el desempeño de las actividades en el sector público, apunta a la eficiencia y eficacia de las entidades del Estado, promoviendo un sistema de gestión por resultados y una evaluación del desempeño en forma periódica; genera también a una mayor continuidad en las políticas públicas, al garantizar la permanencia de los directivos con un alto nivel de competencia y la baja rotación de personal más competente para el cargo, así como la de tener la seguridad de que los profesionales de línea media de carrera sean estables, lo que permitirá la continuidad y sostenibilidad del quehacer del estado.

#### **2.2.1.2. Finalidad de la ley**

Según lo dispuesto por el Art. III del título preliminar de la Ley 30057, su finalidad es que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente un servicio de calidad a través de un servicio civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.

La Ley N° 30057 Ley de Servicio Civil fue promulgada en el año 2013, fue sustentada para garantizar el mérito a la gestión personal, el objetivo que persigue es lograr un personal competente e idóneo para el desempeño de las actividades en el sector público, apunta a la eficiencia y eficacia de las entidades del Estado, promoviendo un sistema de gestión por resultados y una evaluación del desempeño en forma periódica.

Llerena, (2016). Señala como finalidad de esta Ley es que las instituciones públicas puedan llegar a alcanzar niveles altos de eficacia y eficiencia el cual permitirá brindar un servicio de calidad al ciudadano, por lo que, la implementación del Servicio Civil es importante, pues tiene como propósito la transformación de una de las funciones del Estado el cual es la administración y esta se podría lograr a través del desarrollo de las capacidades profesionales de quienes integran el servicio civil que son los servidores públicos, de esta manera tener una óptima administración pública.

### **2.2.1.3. Proceso de incorporación al servicio civil**

Según lo establece el D.S. No 040-2014-PCM Reglamento General de la Ley del Servicio Civil (2014) en su artículo 161, la incorporación se realizará a través de diversas modalidades de acceso, como son: concurso público de méritos (Estudios profesionales, experiencia laboral, trayectoria, etc.), contratación directa y finalmente, cumplimiento de los requisitos de las leyes especiales.

Según Llerena Zea, B. A. (2016). El proceso de incorporación al servicio civil tiene como finalidad elegir a las personas que cuenten con el perfil más idóneo para el puesto de trabajo en base al mérito, igualdad de oportunidades, competencia justa y sobre todo con transparencia, garantizando de esta forma el acceso a la función pública a través de la meritocracia. (p. 58)

El proceso de incorporación tiene las siguientes fases:

### **Primera fase de selección**

Sustentado en base al mérito, la igualdad de oportunidades y la transparencia para captar a las personas idóneas para el puesto requerido, se realiza a través de un concurso de carácter público, basado en la trayectoria, el cumplimiento de requisitos de leyes específicas o también mediante la contratación directa.

### **Segunda fase de vinculación**

En esta fase, la persona seleccionada a través del concurso público de méritos tiene un plazo de treinta y un días para asumir el puesto, si no se presentase en el plazo indicado la entidad tiene que vincularse con el accesitario si lo hubiese. Cuando un trabajador del Estado ingresa al servicio civil se asume que su vinculación con la entidad es en un periodo indeterminado, salvo con excepciones de ley.

### **Tercera fase de inducción.**

En esta fase, el servidor incorporado, se va familiarizando con su puesto de trabajo, con el área laboral, con las normas internas y con la institución pública. Este proceso es realizado a través de la Oficina de Recursos Humanos o la persona que tenga dicho cargo.

#### **Cuarta fase del periodo de prueba.**

Es la fase en la que el servidor valida las habilidades, capacidades, destrezas, competencias y experiencia, así como su adaptación y convivencia en el área de trabajo.

El periodo de prueba para directivos públicos es de tres a seis meses, en el caso de los servidores civiles de carrera el periodo es de tres meses; y por ultimo para los servidores de actividades complementarias es de tres meses. Cuando el servidor civil no ha superado el periodo de prueba, se termina el vínculo con el servicio civil todo ello debe expresarse mediante una resolución donde se expresen los motivos antes mencionados.

#### **2.2.1.4. La evaluación del rendimiento laboral**

El rendimiento laboral se refiere a la capacidad en términos de cantidad que tiene la persona de producir bienes o servicios en un periodo de tiempo, es decir, es lo que se ha producido y los medios que se utilizaron para lograr ese producto en un tiempo determinado.

La Ley del Servicio Civil prevé los procedimientos de la gestión del rendimiento laboral de los servidores.

Uno de los indicadores para determinar el rendimiento laboral del servidor es la productividad, muestra la eficiencia del rendimiento laboral de un servidor, está relacionada con los objetivos, metas, tareas alcanzadas en un tiempo determinado para conseguirlo.

Tal como indica Llerena Zea, B. A. (2016). En base al reglamento de la Ley 30057, la gestión del rendimiento comprende la etapa de evaluación de desempeño, esto se da con la finalidad de incentivar el buen rendimiento de los servidores civiles, generando su compromiso con la tarea del servicio civil.

Este proceso de gestión del rendimiento comprende un ciclo permanente, sistemático y temporal, que se realiza de forma anual, se ejecuta en cada entidad cumpliendo con lo planificado.

Según la Ley del Servicio Civil, mediante la evaluación del desempeño laboral los trabajadores reciben la siguiente calificación: personal de rendimiento distinguido, personal de buen rendimiento, personal de rendimiento sujeto a observación y personal desaprobado. Este personal desaprobado se desvincula automáticamente de la entidad.

#### **2.2.1.5. Las capacitaciones y desarrollo de personas**

Una de las características de la Ley del Servicio Civil, son las capacitaciones y el desarrollo de las personas implicadas o los servidores de la entidad.

Las capacitaciones permiten acortar las brechas encontradas en los trabajadores civiles, a través de fortalecimiento de sus capacidades y competencias, este medio es una estrategia que le permite al trabajador mejorar la eficiencia y eficacia de las instituciones públicas, en la atención al público.

Los principales actores encargados de la capacitación de los servidores civiles son Servir y las instituciones del Estado a través de sus oficinas de Recursos Humanos.

Servir es un ente del Estado que se encuentra adjunta a la Presidencia del Consejo de Ministros, cuenta con independencia funcional a nivel multisectorial e intergubernamental y está dedicado a la gestión de capacitación y desarrollo de los servidores públicos.

#### **2.2.1.6. Dimensiones de la implementación del servicio civil**

En esta investigación se ha sistematizado las dimensiones de la implementación de la Ley del Servicio civil, de la siguiente manera:

#### **a) Dimensión 1: Preparación de la entidad**

Esta dimensión comprende básicamente las siguientes acciones consideradas como indicadores:

- Conformación de la Comisión
- Acciones de comunicación y sensibilización

En el proceso de preparación de la entidad se conforma una Comisión de Transito al régimen del Servicio Civil el mismo se encarga de impulsar el proceso de tránsito al nuevo régimen, realizando la difusión y supervisión de cada una de las etapas en el que deberán optar estrategias y metodologías para cumplir con lo previsto, de otra parte, mediante su representación coordina con SERVIR en relación a las etapas.

Asimismo, se realizan diversas acciones con la finalidad de que todos los servidores de la entidad conozcan los objetivos que se persiguen en el proceso de tránsito, así como las peculiaridades y la importancia de cada una de sus etapas. Uno de los objetivos fundamentales de esta etapa es la sensibilización de los servidores para el ingreso al sistema y mejora de la calidad.

#### **b) Dimensión 2: Análisis situacional de la entidad**

El análisis situacional de la Entidad es el proceso en el que se recopila la información concerniente a la situación de la entidad en dos ejes; puesto de la entidad y procesos que ejecuta la entidad. Por ello en esta dimensión, los indicadores considerados son:

- Identificación y caracterización de los Procesos y puestos en la entidad.
- Identificación de las oportunidades de mejoras

En esencia el análisis situacional de la entidad comprende el análisis y el diagnóstico de la dotación, lo que tiene o lo que le falta a la institución.

Es un proceso de recopilación de requisitos y apreciaciones personales exigidos de un determinado puesto dentro de una entidad, civil de estudio, experiencias, funciones del puesto requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características del empleado.

Asimismo, es considerado como aquella herramienta útil y necesaria en la Administración de recursos humanos. También se determina el perfil de puesto, se concreta como aquella información organizada respecto a la ubicación de un puesto dentro de la estructura orgánica, misión, funciones, en el mismo se considera los requisitos y exigencias que demandan para que un servidor pueda conducirse y desempeñarse debidamente en un puesto. SERVIR, Normas para la Gestión del Proceso de Diseño puestos y Formulación del Manual de Perfiles de Puestos-MPP 2017.

### **c) Dimensión 3: Aplicación de la mejora interna**

Una vez preparada, diagnosticada y sensibilizada la entidad procede a la aplicación de la mejora interna. Para ello se toma en cuenta básicamente los siguientes indicadores:

- Análisis y determinación de dotación
- Perfiles de Puestos definidos y valorados.

A partir del diagnóstico realizado, se han identificado tanto las fortalezas como las debilidades de lo que la entidad tiene, se definen los puestos y la importancia de estos, para llevar a cabo una mejora significativa en los servicios que se presta a la colectividad.

## **2.2.2. Calidad de los servicios públicos**

### **2.2.2.1. Concepto de calidad**

La Calidad es un constructor que tiene muchos conceptos, los mismos que se enfocan desde diferentes perspectivas así por ejemplo, en el contexto empresarial, según Mego (2011), en la literatura especializada sobre la calidad se pueden encontrar siete definiciones principales que son: Aptitud para el uso, satisfacción del cliente, conveniencia del uso o correspondencia al propósito, conformidad con los requisitos, un producto libre de defectos, capacidad para satisfacer las expectativas del consumidor, cumplimiento o superación de las expectativas del cliente a un costo que le represente valor.

Valdés, (2005) por su parte, clasifica las definiciones que se han dado al concepto calidad en tres tendencias principales:

- a) Tendencias que buscan definirlo teóricamente,
- b) Tendencias que tratan de definirlo operacionalmente,
- c) Tendencias que evitan definirlo.

A su vez, dentro de la primera tendencia se destacan definiciones centradas en el producto, al igual que definiciones que tienen que ver con cualquier otro elemento pertinente; la segunda tendencia define la calidad por medio de indicadores como la relevancia, la eficacia, la equidad, la eficiencia, etcétera. Y la tercera tendencia obviamente evita precisar una definición.

Otras definiciones se orientan a la utilidad. Así por ejemplo Juran (citado por García, 1999) define como la “adecuación al uso o aptitud para el uso”.

Deming, W. E. (1989). Señala que solo puede definirse en función del sujeto, los autores que ponen de manifiesto no solo lo subjetivo de la

calidad sino también lo objetivo de ésta, para Crosby, Pihilip. B. (1987) “significa cumplir con los requisitos”, para otros la calidad comprende tanto lo objetivo como subjetivo. García, (1997, p.11)

Los puntos de vista señalados en el párrafo precedente son recogidos por Garvin, citado por García (1997), en 5 enfoques que son:

- a) El enfoque trascendente, la calidad es imposible definir de una forma precisa y solo se puede reconocer a través de la experiencia.
- b) El enfoque basado en el producto, la calidad es considerado como algo inherente al producto y no como algo que se puede añadir.
- c) El enfoque basado en el usuario, la calidad es algo totalmente subjetiva, ya que debe satisfacer las diferentes necesidades y deseos de los clientes.
- d) El enfoque basado en la fabricación, la calidad se centra fundamentalmente en la fabricación del producto y en general en los aspectos internos de la empresa.
- e) El enfoque basado en el valor, relaciona la calidad con el precio, el mayor valor representa la mejor combinación de calidad y precio.

### **Calidad objetiva y calidad subjetiva**

Como se puede observar, la palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él; en este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto cuando se dice que algo tiene calidad, se designa un juicio positivo con respecto a las características del objeto; una forma de diferenciar es la calidad, el producto puede distinguirse entre calidad objetiva (tiene una naturaleza técnica, es medible y verificable) y calidad percibida (es subjetiva, es una evaluación del consumidor).

La Asociación Española para la Calidad propone que, para alcanzar la satisfacción plena del cliente, deben coincidir la calidad programada, la

calidad realizada y la calidad necesitada. Para Camisón Cruz, S. (2007, p.177), la calidad programada o diseñada es la que la empresa pretende obtener (calidad prevista), y que se plasma en las especificaciones de diseño del producto, con el fin de responder a las necesidades del cliente. Mientras que la calidad realizada es la obtenida tras la producción y tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad del producto tal como se plasmaron en las especificaciones de diseño. En tanto que la calidad esperada, necesaria o concertada es la necesitada por el cliente según se manifiesta en sus necesidades y expectativas.

#### **2.2.2.2. Los servicios públicos de la municipalidad**

Los servicios públicos son aquellas actividades que realizan todos los organismos del estado, en este caso la municipalidad a través de procedimientos legalmente ya establecidos previamente, que tienen como fin satisfacer las necesidades de una comunidad.

Los servicios públicos son una función del Estado, ya que el Estado viene a ser un conjunto de servicios públicos administrados por los organismos o instituciones gubernamentales quienes tienen la obligación y competencia para crear, brindar, organizar y garantizar un adecuado funcionamiento de los servicios públicos.

En este sentido, los servicios públicos están determinados por la propia legislación de cada estado, en la cual se contemplan las actividades y prestaciones que están permitidas o son de carácter obligatorio de un país. Los servicios públicos son administrados por el Estado a través de instituciones públicas creadas para tales fines, aunque también pueden recaer en las empresas privadas, siempre y cuando estas se sujeten al control, vigilancia y fiscalización del Estado, cumplan con las normas y leyes vigentes. La importancia de los servicios públicos radica en la necesidad de satisfacer determinadas exigencias para el buen funcionamiento de la sociedad, para favorecer y realizar efectivamente el ideal de igualdad y bienestar.

Existen innumerables servicios públicos, como son el abastecimiento de agua y desagüe, la educación, la salud, la seguridad, la infraestructura urbana, etcétera.

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia, es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo. A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.

A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos.

### **2.2.2.3. Características de los servicios públicos municipales**

Los servicios públicos municipales se refieren a todas las actividades que están orientadas a brindar satisfacción en forma habitual y permanente a las necesidades comunes de una jurisdicción local, como son la limpieza pública, la recolección de residuos domiciliarios, el mantenimiento de áreas verdes, el ordenamiento urbano, la seguridad, entre otros.

Según Grande, I. (2001), los servicios tienen las siguientes características:

#### **a) Intangibilidad.**

Quiere decir que los servicios no son tocables por ser subjetivos, no se pueden ver, ni saborear, ni sentir, ni oler antes de adquirirlos. Por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una

tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como sucede con los bienes o productos físicos). (Grande, I. 2001)

**b) Inseparabilidad.**

Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los *servicios* con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son *actividades inseparables* (De Lamb, Hair, y Mcdaniel. 2002). Esto se refiere a que la prestación de un servicio puede tener lugar mientras se consume el mismo servicio; por ejemplo, el lavado de un auto, un examen médico, un viaje, entre otros. (Grande, I. 2001)

**c) Variabilidad.**

Quiere decir que la calidad de los servicios depende de quienes son los que los proporcionan, en dónde, cómo y cuándo se proporcionan, por ejemplo, algunas tiendas, empresa u organizaciones pueden tener una buena imagen en brindar buenos servicios, sin embargo, en una misma entidad, un colaborador puede ser más eficiente que otro, trayendo como consecuencia, que la prestación del servicio varíe de acuerdo a la condición o estado de cada colaborador. (Grande, I. 2001)

**d) Carácter perecedero.**

Esto quiere decir que los servicios no se pueden almacenar en algún lugar para un uso posterior, por ejemplo, cuando asistimos a una función de teatro, esta se dará en un lugar y fecha determinado, no pudiendo reservarse para otra fecha y lugar. (Grande, I. 2001)

**e) Ausencia de propiedad.**

Esto se refiere a que cuando los compradores o usuarios adquieren un servicio, no adquieren la propiedad tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por el servicio más no por la propiedad. Por ejemplo, cuando se brinda el servicio de lavado de un auto se está pagando el lavado más no el lavadero de autos. (Grande, I. 2001)

#### **2.2.2.4. La calidad de los servicios públicos**

El término calidad ha tenido varias acepciones en el transcurso del tiempo, las cuales dependen de la perspectiva desde la que se vea y la circunstancia en que sea utilizada y la satisfacción de las necesidades del consumidor final. Para algunos, éste es un término complejo y que no siempre tendrá el mismo significado para todos. (De León, 2017)

Según Deming, W. E. (1989), la calidad de los servicios es ofrecer a los clientes productos y servicios confiables y satisfactorios a bajo costo. Para Joseph Juran, lo importante es que el producto o servicio sea adecuado para su uso; para Phil Crosby es el cumplimiento de los requerimientos de calidad de cada organismo o más claramente cumplir con las especificaciones.

Cuando este concepto se utiliza en el ámbito público, por lo general se verá asociado a una corriente innovadora, como la Nueva Gestión Pública, la que busca diferenciarse de la administración pública tradicional, muchas veces burocrática y distanciada de un enfoque al ciudadano.

De una forma objetiva cuando hablamos de calidad nos referimos a la condición o capacidad que tiene un material u objeto para satisfacer las necesidades establecidas según algún parámetro; pero también la calidad puede tener un concepto subjetivo ya que podemos referirnos a la calidad relacionada a las percepciones de las personas individualmente para comparar una cosa con otra similar.

La calidad del servicio prestado por una determinada organización o institución está asociada principalmente a la cualidad que tiene el servicio en relación a la percepción de satisfacción del usuario o cliente, y la calidad de un producto se refiere en general a la cualidad y durabilidad que tiene del bien.

La calidad de los servicios públicos básicamente está referida a la percepción de la satisfacción de los servidores municipales al brindar dichos servicios, por lo que la calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. Los servicios públicos deben brindarse con calidad, esto quiere decir que debe realizarse de forma correcta, adecuada y eficiente, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios.

#### **2.2.2.5. Dimensiones de la calidad en el servicio**

Por lo mismo de que el concepto de calidad del servicio es complejo, las dimensiones también varían entre los estudiosos. Según Grande, I. (2001), los usuarios o clientes miden la calidad del servicio por medio de los siguientes componentes:

##### **1) Confiabilidad**

La confiabilidad se refiere a la capacidad de brindar un servicio de manera segura, precisa, consistente y también incluye brindar un bien o servicio desde el inicio hasta el fin. Los usuarios o consumidores del bien a servicio podrán preguntarse si sus proveedores son confiables o no, por ejemplo, si cuando recibimos un recibo de agua o de luz, podremos confiar si lo facturado refleja realmente el consumo que hemos realizado. (Grande, I. 2001)

## **2) Accesibilidad**

La accesibilidad se refiere a que los organismos e instituciones que prestan servicios deben ser lo más adecuadamente accesibles a sus usuarios para que puedan contar con un servicio eficiente y oportuno. (Grande, I. 2001)

## **3) Respuesta**

La respuesta se refiere a la disposición de prestar un servicio con rapidez, ya que los usuarios son cada vez más exigentes en éste aspecto. Uno de los casos referidos a este punto es por ejemplo cuando solicitamos una partida de nacimiento o una licencia de funcionamiento y tenemos la necesidad que nos la otorguen en el tiempo más corto posible o en el mejor de los casos deseáramos que se otorgue automáticamente. (Grande, I. 2001)

## **4) Seguridad**

La seguridad se refiere a que los usuarios o clientes deben percibir que los servicios prestados no tienen riesgo alguno y que no hay dudas sobre el servicio que se brindó; por ejemplo, cuando reparamos un auto tenemos que tener la certeza de dicha reparación de lo contrario correríamos peligro en él. (Grande, I. 2001)

## **5) Empatía**

La empatía se refiere a ponerse en la situación del usuario, para percibir cómo se siente y poder brindarle un buen servicio. Generalmente es sencillo darse cuenta si el usuario tiene prisa o alguna urgencia en el servicio que está solicitando. (Grande, I. 2001)

## **6) Tangibles**

Lo tangible del servicio se refiere a que, si la infraestructura física es adecuada para la prestación del servicio, si están limpias, bien iluminadas, etcétera, o si el equipamiento utilizado es conveniente para la obtención del servicio; también se refiere al estado del personal, si tienen buena presentación o si están aseados. (Grande, I. 2001)

### **2.2.2.6. Satisfacción del cliente**

Zeimthaml, P. & Berry, L. (1988), han realizado un aporte fundamental al crear una metodología para determinar la satisfacción del cliente, la que definieron como "un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio".

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

#### **a) El rendimiento percibido.**

Se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El

rendimiento percibido tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa, se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio, está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad, depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

#### **b) Las expectativas.**

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio, experiencias de compras anteriores, opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión y promesas que ofrecen los competidores.

#### **Los tipos de expectativas son las siguientes:**

**Servicio deseado.** - Es lo que el cliente espera recibir un servicio o producto relativamente excelente

**Servicio adecuado.** - Es el nivel mínimo al servicio o producto deseado, es un servicio o producto relativamente bueno o regular

**Zona de tolerancia.** - Es el nivel que indica la expectativa más mínima tolerable esto significa que el cliente está muy insatisfecho esto ocurre generalmente en servicios donde solo hay 1 o 2 ofertantes en el mercado ejemplo: servicios que brinda el estado, etcétera.

#### **c) Los niveles de satisfacción**

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos niveles de satisfacción:

**Satisfacción.** - Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

**Complacencia.** - Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Actividad**

Es el conjunto de tareas necesarias para mantener, de forma permanente y continua, el curso de un proceso de calidad de atención. Es la prestación de atención conforme a las normas de calidad, conocimiento de la tecnología vigente con oportunidad, amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente. (Sánchez, A. 2021, p. 3).

#### **Efectividad**

Concepto que involucra la eficiencia y la eficacia. Consistente en alcanzar los resultados programados a través de un uso óptimo de los recursos involucrados. (Fernández y Sánchez, 1997)

#### **Eficacia**

Grado en que un proceso o actividad alcanza sus objetivos en el plazo establecido. (Fernández y Sánchez, 1997)

#### **Eficiencia**

Es la relación entre los recursos utilizados y los bienes o servicios producidos. Se refiere al uso óptimo de recursos en programas, subprogramas y proyectos. (Fernández y Sánchez, 1997)

## **Gestión de calidad**

Conjunto de procesos o actividades que buscan obtener la satisfacción de los clientes o usuarios. Involucra la determinación de la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades. (Arraut, L. 2010, p. 78)

## **Modelo de gestión**

Modelo de gestión es la forma como se organizan y combinan los recursos de una empresa o institución, con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones. (Tobar F. 2002, p. 59)

## **Objetivos estratégicos**

Son los propósitos organizacionales a alcanzar en el mediano o largo plazo en coherencia con su misión. Los objetivos estratégicos dan cuenta de la dirección del proceso, permiten organizar las acciones más acotadas en función de ese camino, brindan el marco para el compromiso de los distintos actores locales, direccionan la asignación de recursos y viabilizan la construcción de sinergias territoriales. (González y Ramos, 2018)

## **Plan de Mejoras**

Son todas aquellas acciones emprendidas por una entidad con el fin de mejorar la eficacia y/o eficiencia de sus procesos. El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. (Proaño, D.X. 2017, p. 51).

## **Proceso**

Conjunto de actividades lógicamente interrelacionadas para lograr un objetivo. Según Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008), un proceso es

cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes. (p. 120)

### **Servicio**

Según Kotler et. Al (2004) un servicio es cualquier actividad o beneficio que una persona o empresa puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer.

### **Servicio público**

Los servicios públicos, pueden definirse como la prestación, originariamente a cargo del Estado, de ciertas actividades cuyo fin es la satisfacción en forma continua y permanente de las necesidades del interés general. (Reyna y Ventura, 2005, p. 593).

### **Servicio privado**

Actividades de empleados de una empresa particular. Servicio privado es aquel servicio que entrega una empresa privada y que sirve para satisfacer intereses o necesidades particulares de las personas con fin de lucro. <https://economipedia.com> › definiciones › sector-privado.

### **Sistema de calidad**

Sistema de calidad, según ISO es el conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. (ISO, 9001).

### **Usuario**

Es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio, y que siente beneficios y satisfacción al hacerlo, sin entrar tanto en la marca que hay detrás, sino en las gratificaciones que obtiene al utilizarlo.  
<https://economipedia.com> › definiciones ›

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1. Análisis de tablas y gráficos**

Considerando que el diseño empleado en esta investigación es el diseño causal comparativo, es preciso indicar de lo que se trata es determinar la Incidencia de la implementación de la Ley del Servicio Civil en la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los servidores de la municipalidad distrital de Parcona.

Tanto para la recolección de los datos como para el procesamiento e interpretación se ha tomado en cuenta las dimensiones de cada una de las variables de estudio, tal como quedan especificadas a continuación:

VX: Ley del Servicio Civil

X1: Preparación de la entidad

X2: Análisis situacional de la entidad

X3: Aplicación e implementación de la mejora interna

VY: Percepción de la calidad de los servicios

Y1: Satisfacción de los servidores

Y2: Conocimiento de la situación de la calidad del servicio

Y3: Valoración de la Eficacia y eficiencia en el servicio

Una vez establecida los cuadros de las variables X1, X2, X3, se procedió a elaborar tablas cruzadas con los que se busca establecer la incidencia causal de las variables X1, X2 y X3, sobre las variables Y1, Y2 y Y3 respectivamente.

El análisis comparativo de estas relaciones permitió establecer la que las variables independientes de cada una de las hipótesis específicas y la hipótesis general, genera efectos en las variables dependientes en las dimensiones comparadas, tal como se observan en las tablas presentadas como resultados obtenidos.

### **3.1.1. Nivel de preparación de municipalidad distrital de Parcona (X1) para la implementación de la ley del Servicio Civil**

Como queda señalado en las dimensiones de la Ley del Servicio civil, la Preparación de la entidad (X1) es una de las 3 dimensiones de estudio de la variable Ley del Servicio Civil N° 30057, de modo que recolectado los datos el nivel preparación de la entidad para la implementación de esta Ley del servicio civil, ha quedado de la siguiente manera:

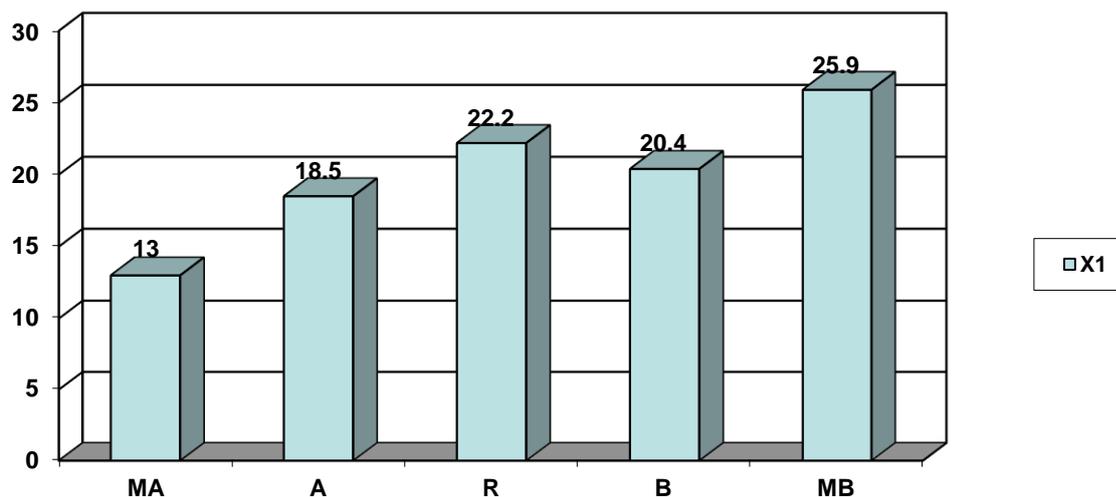
Cuadro N° 01

Preparación de la Municipalidad distrital de Parcona (X1) para la implementación de la Ley del Servicio Civil según categorías

CATEGORIA Y PUNTAJE	NIVEL					$\bar{X}$
		X'	f	fp	$\sum X$	
Muy alta 42 – 50 pts	I	46	7	13	288	41.2
Alta 34 – 41 pts	II	37.5	10	18.5	351	35.1
Regular 26 – 33 pts	III	29.5	12	22.2	333	27.7
Baja 18 – 25 pts	IV	21.5	11	20.4	240	21.8
Muy baja 10 – 17 pts	V	13.5	14	25.9	221	15.7
TOTAL	-	-	54	100	1433	26.5

Gráfico N° 01

Distribución porcentual de la Preparación de la Municipalidad distrital de Parcona (X1) para la implementación de la Ley del Servicio Civil, según categorías



Leyenda:

MA = Muy alta. A = Alta. R = Regular. B = Baja. MB = Muy Baja.

### **Análisis del cuadro N° 01**

En el presente cuadro N° 01 vemos los datos referentes a la Preparación de la Municipalidad de Parcona (X1) para la implementación de la Ley del Servicio Civil según categorías.

En este cuadro N° 01 en el I nivel, que corresponde a un puntaje de percepción muy alta de preparación, se encuentran 7 servidores que constituyen el 13% del total y tienen una media aritmética de 41.2 puntos; en el II nivel se ubicaron 1º servidores encuestados que hacen el 18.5%, y tienen una media aritmética de 35.1 puntos; en el III nivel se encuentra 12 servidores encuestados que son el 22.2%, y tienen una media aritmética de 27.7 puntos que corresponde a la categoría regular; en el IV nivel están 11 servidores encuestados que son el 20.4%, y tienen una media aritmética de 21.8 puntos que corresponde a la categoría bajo nivel de percepción preparación y finalmente, en el V nivel se ubicaron 14 servidores o trabajadores, que hacen 25.9% del total y tienen una media aritmética de 15.7 puntos que corresponde a la categoría muy bajo.

#### **3.1.2. Análisis de la situación de la entidad (X2) (Municipalidad Distrital de Parcona) para la implementación de la ley del Servicio Civil N° 30057**

El segundo indicador de la variable de estudio que en este caso es la ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, es el Análisis de la situación de la entidad (X2) que es la Municipalidad distrital de Parcona - Ica.

Sobre los resultados obtenidos de esta variable, se tiene el siguiente cuadro:

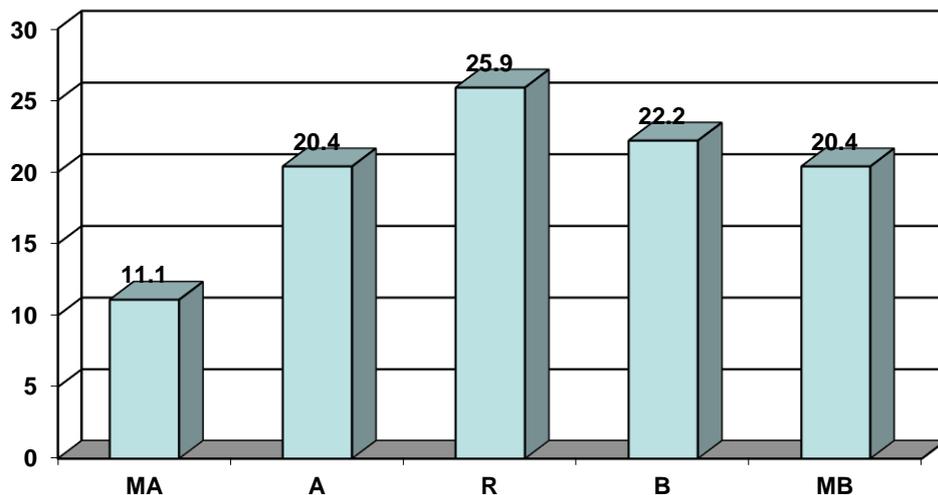
Cuadro N° 02

Análisis situacional de la Municipalidad distrital de Parcona (X2) para la implementación de la Ley del Servicio Civil, según categorías

CATEGORIA Y PUNTAJE	NIVEL					$\bar{X}$
		X'	f	fp	$\sum X$	
Muy alta 42 – 50 pts	I	46	6	11.1	253	42.2
Alta 34 – 41 pts	II	37.5	11	20.4	399	36.2
Regular 26 – 33 pts	III	29.5	14	25.9	416	29.7
Baja 18 – 25 pts	IV	21.5	12	22.2	274	22.8
Muy baja 10 – 17 pts	V	13.5	11	20.4	171	15.5
<b>TOTAL</b>	-	-	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>1513</b>	<b>28.0</b>

Gráfico N° 02

Distribución porcentual del Análisis situacional de la Municipalidad Distrital de Parcona (X2) para la implementación de la Ley del Servicio Civil, según categorías



Leyenda:

MA = Muy alta. A = Alta. R = Regular. B = Baja. MB = Muy Baja.

## **Análisis del cuadro N° 02**

En este cuadro N° 02 vemos los datos referentes al Análisis situacional de la Municipalidad de Parcona (X2) para la implementación de la Ley del Servicio Civil, distribuidos según categorías.

En este cuadro N° 02, en el I nivel que corresponde a un puntaje de percepción positiva de la situación muy alta, se encuentran 6 servidores que constituyen el 11.1% del total y tienen una media aritmética de 42.2 puntos; en el II nivel se ubicaron 11 servidores encuestados que hacen el 20.4%, y tienen una media aritmética de 36.2 puntos; en el III nivel se encuentra 14 servidores encuestados que son el 25.9%, y tienen una media aritmética de 29.7 puntos que corresponde a la categoría regular; en el IV nivel están 12 servidores encuestados que son el 22.2%, y tienen una media aritmética de 22.8 puntos que corresponde a la categoría bajo y finalmente en el V nivel se ubicaron 11 servidores o trabajadores, que hacen 20.4% del total y tienen una media aritmética de 15.5 puntos que corresponde a la categoría muy bajo.

### **3.1.3. Aplicación e implementación de la mejora interna (X3) para la implementación de la Ley del Servicio Civil N° 30057**

El tercer indicador de la variable de estudio que en este caso es la ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, es la Aplicación e implementación de la mejora interna (X3).

Sobre los resultados obtenidos de esta variable, se tiene el siguiente cuadro:

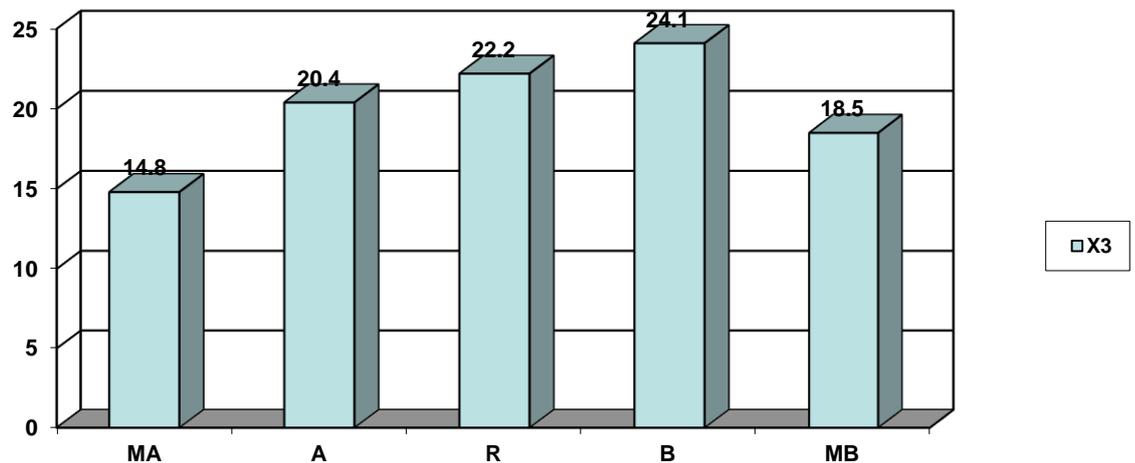
Cuadro N° 03

Aplicación e implementación de la mejora interna de la Municipalidad Distrital de Parcona (X3) para la implementación de la Ley del Servicio Civil, según categorías

CATEGORIA Y PUNTAJE	NIVEL					$\bar{X}$
		$X'$	f	fp	$\sum X$	
Muy alta 42 – 50 pts	I	46	8	14.8	343	42.8
Alta 34 – 41 pts	II	37.5	11	20.4	410	37.2
Regular 26 – 33 pts	III	29.5	12	22.2	366	30.5
Baja 18 – 25 pts	IV	21.5	13	24.1	302	23.2
Muy baja 10 – 17 pts	V	13.5	10	18.5	146	14.6
<b>TOTAL</b>	-	-	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>1567</b>	<b>29.0</b>

Gráfico N° 03

Distribución porcentual del Nivel de aplicación e implementación de la mejora interna de la Municipalidad Distrital de Parcona (X2) para la implementación de la Ley del Servicio Civil, según categorías



**Leyenda:**

**MA** = Muy alta. **A** = Alta. **R** = Regular. **B** = Baja. **MB** = Muy Baja.

### **Análisis del cuadro N° 03**

En este cuadro N° 03 vemos los datos referentes a la Aplicación e implementación de la mejora interna de la Municipalidad de Parcona (X3) para la implementación de la Ley del Servicio Civil, distribuidos según categorías.

En este cuadro N° 03 en el I nivel, que corresponde a un puntaje de aplicación e implementación muy alta, se encuentran 8 servidores que constituyen el 14.8% del total y tienen una media aritmética de 42.8 puntos; en el II nivel se ubicaron 11 servidores encuestados que hacen el 20.4%, y tienen una media aritmética de 37.2 puntos; en el III nivel se encuentra 12 servidores encuestados que son el 22.2%, y tienen una media aritmética de 30.5 puntos que corresponde a la categoría regular; en el IV nivel están 13 servidores encuestados que son el 24.1%, y tienen una media aritmética de 23.2 puntos que corresponde a la categoría bajo, y finalmente, en el V nivel se ubicaron 10 servidores o trabajadores, que hacen 18.5% del total y tienen una media aritmética de 14.6 puntos que corresponde a la categoría muy bajo.

#### **3.1.4. Resultados obtenidos respecto a la satisfacción de los servidores (y1) con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Parcona**

La variable dependiente de esta investigación es la Percepción de la calidad de los servicios (Y) que a su vez tiene 3 dimensiones. Una de estas dimensiones se refiere a la Satisfacción de los servidores (Y1) con la calidad de los servicios prestados en esta municipalidad.

El siguiente cuadro contiene los resultados obtenidos:

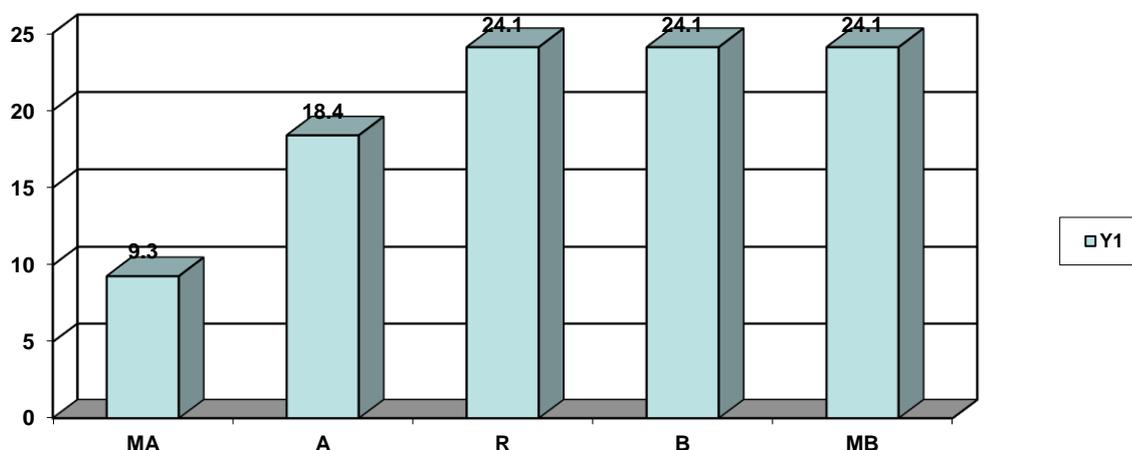
**Cuadro N° 04**

**Satisfacción de los servidores (Y1) con la calidad de los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Parcona, según categorías de X1**

VARIABLE X1				VARIABLE Y1							
NIVEL	X'	f	$\bar{X}$	I	II	III	IV	V	$\sum Y$	$\bar{Y}$	
				42-50	34-41	26-33	18-25	10-17			
I 42-50	46	7	41.2	5	2				282	40.2	
II 34-41	37.5	10	35.1		8	2			348	34.8	
III 26-33	29.5	12	27.7			10	2		366	30.5	
IV 18-25	21.5	11	21.8			1	10		214	19.4	
V 10-17	13.5	14	15.7				1	13	205	14.6	
				Y'	46	37.5	29.5	21.5	13.5		
TOTAL	-	54	26.5		5	10	13	13	13	1415	26.2
%			100	%	9.3%	18.4	24.1	24.1	24.1	100%	

**Gráfico N° 4**

**Distribución porcentual de nivel de Satisfacción de los servidores (Y1) con la calidad de los servicios prestados por la Municipalidad distrital de Parcona, según categorías de (X1).**



**Leyenda:**

**MA** = Muy alto. **A** = Alto. **R** = Regular. **B** = Bajo. **MB** = Muy bajo

#### **Análisis del cuadro N° 4**

El cuadro N° 04 se presenta los resultados en relación a la Satisfacción de los servidores (Y1) con la calidad de los servicios prestados por la Municipalidad distrital de Parcona, según categorías de X1, tablas cruzadas que permiten determinar posteriormente la incidencia de una variable sobre la otra.

Según el cuadro N° 04, de los 7 servidores ubicados en el nivel I de X1, 5 servidores se ubicaron en el I nivel de Y1 que corresponde a la categoría muy alto nivel de satisfacción con la Ley del servicio civil, y 2 servidores se ubican en la categoría alta; en conjunto tienen una media de 40.2 puntos.

En el II nivel de X1, de los 10 servidores ubicados en esta categoría, 8 se ubican en el nivel alto de Y1, y 2 servidores se ubican en el nivel regular, y en conjunto tienen una media aritmética de 34.8 puntos.

En el III nivel de X1, de los 12 servidores o trabajadores ubicados en esta categoría, 10 se ubican en el nivel regular de Y1, y 2 servidores se ubican en el nivel bajo de Y1, y en conjunto tienen una media aritmética de 30.5 puntos

En el IV nivel de X1, de los 11 servidores ubicados en esta categoría, 10 se ubican en el nivel bajo de Y1, y 1 servidor se ubica en el nivel regular de Y1, y en conjunto tienen una media aritmética de 19.4 puntos

En el V nivel de X1, de los 14 servidores ubicados en esta categoría, 1 servidor se ubica en la categoría baja de Y1 y 10 servidores se ubican en la categoría muy baja y en conjunto tienen una media de 14.6 puntos.

**3.1.5. Resultados obtenidos respecto al conocimiento de la situación de la calidad de los servicios (Y2) de los servicios de la Municipalidad Distrital de Parcona**

La variable percepción de la calidad de los servicios tiene como una segunda dimensión al conocimiento de la situación de la calidad de los servicios (Y2) de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona.

Los resultados obtenidos sobre esta dimensión se presentan en el siguiente cuadro:

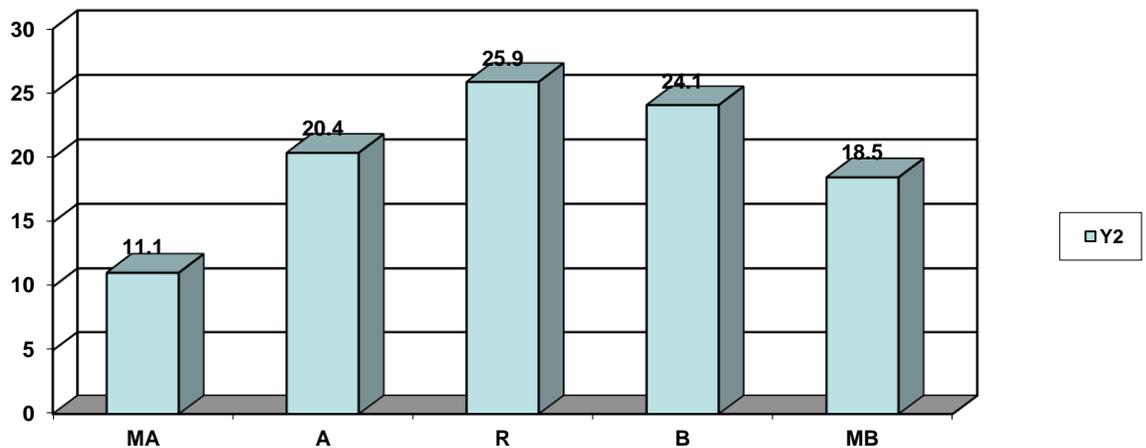
**Cuadro N° 05**

**Conocimiento de la calidad del servicio (Y2) de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona, según categorías de X2.**

VARIABLE X2				VARIABLE Y2							
NIVEL	X'	f	X		I 42-50	II 34-41	III 26-33	IV 18-25	V 10-17	$\sum Y$	Y
I 42-50	46	6	42.2		5	1				260	43.3
II 34-41	37.5	11	36.2		1	8	2			392	35.6
III 26-33	29.5	14	29.7			2	10	2		398	28.4
IV 18-25	21.5	12	22.8				2	9	1	260	21.6
V 10-17	13.5	11	15.5					2	9	152	13.8
				Y'	46	37.5	29.5	21.5	13.5		
TOTAL	-	54	28.0	f	6	11	14	13	10	1462	
%		100		%	11.1%	20.4	25.9	24.1	18.5	100%	27.0

**Gráfico N° 5**

**Distribución porcentual de nivel de Conocimiento de la calidad del servicio (Y2) de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona, según categorías de X2**



**Leyenda:**

**MA** = Muy alto. **A** = Alto **R** = Regular. **B** = Bajo. **MB** = Muy bajo.

**Análisis del cuadro N° 5**

El cuadro N° 05 se presenta los resultados en relación al conocimiento de la calidad del servicio (Y2) de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona, según categorías de X2, tablas cruzadas que permiten determinar posteriormente la incidencia de una variable sobre la otra.

Según el cuadro N° 05, de los 6 servidores ubicados en el nivel I de X2, 5 servidores se ubicaron en el I nivel de Y2 que corresponde a la categoría muy alto nivel de conocimiento de la calidad del servicio, y 1 servidor se ubica en la categoría alta; en conjunto tienen una media de 43.3 puntos.

En el II nivel de X2, de los 11 servidores ubicados en esta categoría, 1 se ubican en el nivel muy alto de Y2, y 10 servidores se ubican en el nivel regular, 1 servidor se ubicó en la categoría baja de Y2, y en conjunto tienen una media aritmética de 35.6 puntos.

En el III nivel de X2, de los 14 servidores o trabajadores ubicados en esta categoría, 2 servidores se ubican en la categoría alto, 10 servidores el nivel regular de Y2, y 2 servidores se ubican en el nivel bajo de Y2, y en conjunto tienen una media aritmética de 28.4 puntos

En el IV nivel de X2, de los 12 servidores ubicados en esta categoría, 2 servidores se ubican en la categoría regular de Y2, 9 servidores se ubican en el nivel bajo de Y2, y 1 servidor se ubica en el nivel muy bajo de Y2, y en conjunto tienen una media aritmética de 21.6 puntos

En el V nivel de X2, de los 11 servidores ubicados en esta categoría, 2 servidores se ubican en la categoría baja de Y2 y 9 servidores se ubican en la categoría muy baja y en conjunto tienen una media de 13.8 puntos.

### **3.1.6. Resultados obtenidos respecto a la valoración de la eficacia y eficiencia del servicio (X3) en la Municipalidad Distrital de Parcona**

La variable percepción de la calidad de los servicios tiene como una tercera dimensión la Valoración de la Eficacia y eficiencia del servicio (Y3) de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona.

Los resultados obtenidos sobre esta dimensión se presentan en el siguiente cuadro:

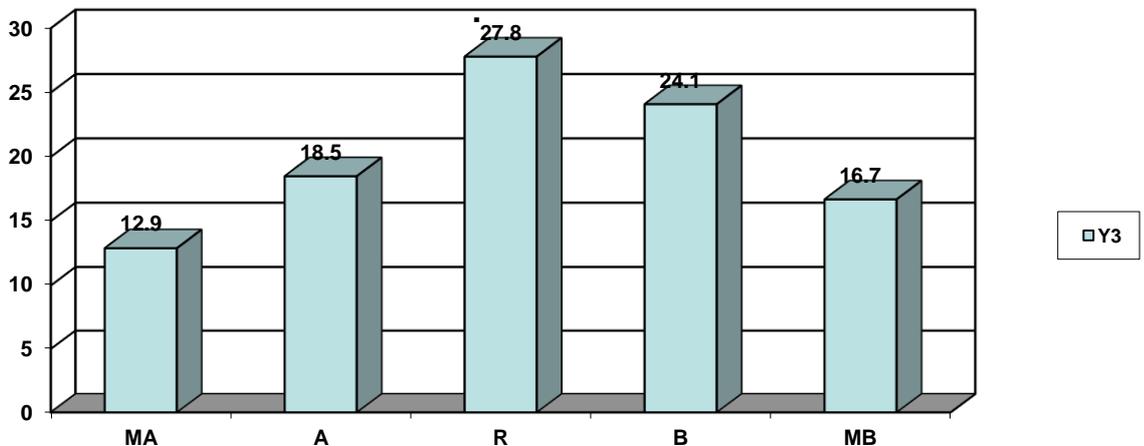
Cuadro N° 06

Valoración de la eficacia y eficiencia del servicio (Y3) de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona, según categorías de X3

VARIABLE X3				VARIABLE Y3							
NIVEL	X'	f	X		I 42-50	II 34-41	III 26-33	IV 18-25	V 10-17	$\sum Y$	Y
I 42-50	46	8	42.8		7	1				354	44.2
II 34-41	37.5	11	37.2			8	3			402	36.5
III 26-33	29.5	12	30.5			1	10	1		352	29.3
IV 18-25	21.5	13	23.2				2	10	1	294	22.6
V 10-17	13.5	10	14.6					2	8	142	14.2
				Y'	19	16	13	10	7		
TOTAL	-	54	29.0	f	7	10	15	13	9	1544	28.5
%		100		%	12.9%	18.5	27.8	24.1	16.7	100%	

Gráfico N° 06

Distribución porcentual del nivel de Valoración de la eficacia y eficiencia en el servicio (Y3) de los servidores de la Municipalidad Distrital de Parcona, según categorías de X3



**Legenda:**

**MA** = Muy alto. **A** = Alto. **R** = Regular. **B** = Bajo. **MB** = Muy bajo.

## **Análisis del cuadro N° 06**

El cuadro N° 06 se presenta los resultados en relación a la valoración de la eficacia y eficiencia del servicio (Y3) de los servidores de la Municipalidad Distrital de Parcona, según categorías de X3, tablas cruzadas que permiten determinar posteriormente la incidencia de una variable sobre la otra.

Según el cuadro N° 06, de los 8 servidores ubicados en el nivel I de X3, 7 servidores se ubicaron en el I nivel de Y3 que corresponde a la categoría muy alto nivel de valoración de la eficacia y eficiencia del servicio, y 1 servidor se ubica en la categoría alta; en conjunto tienen una media de 44.2 puntos.

En el II nivel de X3, de los 11 servidores ubicados en esta categoría, 8 se ubican en el nivel o categoría alto de Y3, y 3 servidores se ubican en el nivel regular de Y2, y en conjunto tienen una media aritmética de 36.5 puntos.

En el III nivel de X3, de los 12 servidores o trabajadores ubicados en esta categoría, 1 servidor se ubica en la categoría alto, 10 servidores el nivel regular de Y3, y 1 servidor se ubica en el nivel bajo de Y3, y en conjunto tienen una media aritmética de 29.3 puntos

En el IV nivel de X3, de los 13 servidores ubicados en esta categoría, 2 servidores se ubican en la categoría regular de Y3, 10 servidores se ubican en el nivel bajo de Y3, y 1 servidor se ubica en el nivel muy bajo de Y3, y en conjunto tienen una media aritmética de 22.6 puntos

En el V nivel de X3, de los 10 servidores ubicados en esta categoría, 2 servidores se ubican en la categoría baja de Y3 y 8 servidores se ubican en la categoría muy baja de Y3 y en conjunto tienen una media de 14.2 puntos.

### **3.2. Prueba de hipótesis**

La prueba de hipótesis se hizo contrastando lo expresado en cada una de las hipótesis, con los datos que se han obtenido de la realidad con los correspondientes instrumentos de recolección de datos, con cuyos resultados se procedió a establecer la incidencia de cada una de las dimensiones de la variable independiente en las dimensiones de la variable dependiente.

A partir del análisis de los resultados obtenidos en las variables X1, X2, y X3 se dedujo la incidencia en las variables Y1, Y2 y Y3 respectivamente, sobre la base de un análisis comparativo de las medias aritméticas de los puntajes obtenidos, de modo que permita establecer que los servidores o trabajadores que por ejemplo se ubican en el nivel I de la variable X1, también se ubican en la misma categoría en la variable Y1, y contrariamente, los que se ubican en la categoría muy bajo en la variable X1, se ubican también dentro del grado de la categoría muy bajo en la variable Y1.

Para mejor ilustración se presentan la prueba de hipótesis de la siguiente manera:

### 3.2.1. Prueba de la hipótesis específica 1

Para la prueba de hipótesis se plantea primeramente la hipótesis nula 1 y la hipótesis alterna 1, de la siguiente manera:

Hipótesis nula 1:

“La preparación de la entidad en materia de la Ley del servicio civil, No ha generado mediana satisfacción de los servidores de la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica 2019”

Hipótesis alterna 1

“La preparación de la entidad en materia de la Ley del servicio civil, ha generado mediana satisfacción de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona - Ica 2019”

Como se observa en los datos presentados en cuadro N° 04, los 6 servidores encuestados que se ubican en la I categoría de X1, en lo que respecta a los resultados obtenidos en Y1, básicamente son similares en sus medias aritméticas; de la misma manera los 11 servidores ubicados en la V categoría de X1, también obtiene una media aritmética de 13.8 de la variable Y1.

Estos datos demuestran que la preparación en materia de la Ley del servicio civil, ha generado mediana satisfacción en los servidores puesto que la media aritmética obtenida grupalmente es de 27 puntos que corresponde a la categoría regular o mediana.

En consecuencia, se niega la hipótesis nula 1 que dice “La preparación de la entidad en materia de la Ley del servicio civil, ha generado mediana

satisfacción de los servidores de la Municipalidad Distrital de Parcona 2019” y consecuentemente se acepta la hipótesis alterna 1 que plantea que: “La preparación de la entidad en materia de la Ley del servicio civil, ha generado mediana satisfacción de los servidores de la Municipalidad Distrital de Parcona 2019”

### **3.2.2. Validación de la hipótesis específica 2**

Para la prueba de la hipótesis específica 2 se plantea primeramente la hipótesis nula 2 y la hipótesis alterna 2, de la siguiente manera:

Hipótesis nula 2:

“El análisis de la situación de la entidad con respecto a la implementación de la Ley del servicio civil, NO ha generado mediano conocimiento de la situación de la calidad de los servicios, en los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019”.

Hipótesis alterna 2

“El análisis de la situación de la entidad con respecto a la implementación de la Ley del servicio civil, ha generado mediano conocimiento de la situación de la calidad de los servicios, en los servidores de la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica 2019”.

Como se observa en los datos presentados en cuadro N° 05, los 6 servidores encuestados que se ubican en la I categoría de X2, en lo que respecta a los resultados obtenidos en Y2, básicamente son similares en sus medias aritméticas, ya que la media aritmética de esta categoría de la variable X2 es de 42.2 puntos y de la variable Y2 es de 43.3 puntos; de la misma manera los 11 servidores ubicados en la V categoría de X2,

también obtiene una media aritmética de 15.5 puntos de X2, y de la variable Y2 es de 13.8 puntos que corresponden al mismo rango de la categoría muy bajo..

Estos datos demuestran que el análisis de la situación de la Municipalidad Distrital de Parcona con respecto a la calidad de los servicios ha generado mediano conocimiento de la situación de la calidad de los servicios en la Municipalidad distrital de Parcona - Ica 2019.

En consecuencia, se niega la hipótesis nula 2 que dice “El análisis de la situación de la entidad con respecto a la implementación de la Ley del servicio civil, NO ha generado mediano conocimiento de la situación de la calidad de los servicios, en los servidores de la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica 2019” y consecuentemente se acepta la hipótesis alterna 2 que plantea que: “El análisis de la situación de la entidad con respecto a la implementación de la Ley del servicio civil, ha generado mediano conocimiento de la situación de la calidad de los servicios en los servidores de la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica 2019”.

### **3.2.3. Prueba de la hipótesis específica 3**

Para la prueba de la hipótesis específica 3 se plantea primeramente la hipótesis nula 3 y la hipótesis alterna 3, de la siguiente manera:

Hipótesis nula 3:

“La aplicación e implementación de la Ley del servicio civil, NO ha generado mediana valoración de la eficacia y eficiencia del servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019”.

### Hipótesis alterna 3

“La aplicación e implementación de la Ley del Servicio Civil, ha generado mediana valoración de la eficacia y eficiencia del servicio de los servidores de la Municipalidad Distrital de Parcona Ica 2019”.

Como se observa en los datos presentados en cuadro N° 06, los 8 servidores encuestados que se ubican en la I categoría de X3, en lo que respecta a los resultados obtenidos en Y3, básicamente son similares en sus medias aritméticas, ya que la media aritmética de esta categoría de la variable X3 es de 42.8 puntos y de la variable Y3 es de 44.2 puntos; de la misma manera los 10 servidores ubicados en la V categoría de X3, también obtiene una media aritmética de 14.6 puntos de X3 y de la variable Y3 es de 14.2 puntos que corresponden al mismo rango de la categoría muy bajo..

Estos datos demuestran que el análisis de la aplicación y la implementación de la Ley del Servicio Civil, ha generado mediana valoración de la eficacia y eficiencia del servicio de los servidores de la Municipalidad Distrital de Parcona Ica 2019.

En consecuencia, se niega la hipótesis nula 3 que dice: “La aplicación e implementación de la Ley del servicio civil, NO ha generado mediana valoración de la eficacia y eficiencia del servicio de los servidores de la municipalidad distrital de Parcona 2019” y consecuentemente se acepta la hipótesis alterna 3 que plantea que: “La aplicación e implementación de la Ley del servicio civil, ha generado mediana valoración de la eficacia y eficiencia del servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona - Ica 2019”.

#### **3.2.4. Prueba de la hipótesis general**

Para la prueba de hipótesis se plantea primeramente la hipótesis nula 1 y la hipótesis alterna 1, de la siguiente manera:

Hipótesis nula general

“La implementación de la Ley del Servicio Civil, NO tiene poca incidencia positiva en la percepción de los servidores de la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica 2019”

Hipótesis alterna general:

“La implementación de la Ley del Servicio Civil, tiene poca incidencia positiva en la percepción de los servidores de la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad Distrital de Parcona - Ica 2019”

A partir de los resultados obtenidos en la discusión de las hipótesis específicas 1, 2 y 3, procedemos a validar la hipótesis general que sostiene que la implementación de la Ley del Servicio Civil, tiene poca incidencia positiva en la percepción de los servidores de la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad Distrital de Parcona.

La validación de la hipótesis específica 1, 2 y 3 nos permite comprobar por criterios lógicos que la hipótesis general también queda contrastada y validada. Esta validación es consistente por cuanto la operacionalización de las variables de la hipótesis general que son Ley del servicio civil (X) y percepción de la calidad de los servicios ofertados por la Municipalidad Distrital de Parcona (Y) se ha determinado 3 dimensiones para cada variable, con las que se ha formulado las hipótesis específicas que han quedado contrastadas y validadas.

## CONCLUSIONES

- 1) La percepción de la calidad de los servicios que ofrece la Municipalidad distrital de Parcona, no implica necesariamente el análisis racional del contenido de la Ley del Servicio Civil, por lo que, según la percepción de los trabajadores, tiene poca incidencia positiva en la calidad de los servicios ofertados; lo cual se evidencia en el promedio porcentual general de 27.8% de implementación de la ley y 27.2% de percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad.
- 2) Existe una preparación limitada e insuficiente para garantizar la implementación adecuada de la Ley del servicio civil, lo cual genera desconfianza y mediana satisfacción de los servidores de la municipalidad distrital de Parcona; lo cual se evidencia en que la preparación de la entidad es solo 26.5% (regular) y la satisfacción es 26.2% que corresponde a la categoría regular.
- 3) La Municipalidad Distrital de Parcona no cuenta con el apoyo logístico como para llevar a cabo un proceso de implementación de la Ley del servicio civil, lo cual ha generado en los servidores, un conocimiento mediano o regular sobre sus efectos en la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad distrital de Parcona; dado que el análisis situacional para implementación de la Ley es de 28% (regular) y el conocimiento de la calidad de los servicios 27% que corresponde también a la categoría regular.
- 4) Existe una mediana valoración de la eficacia y eficiencia de la Ley del servicio civil de parte de los trabajadores de la municipalidad distrital de Parcona, lo cual incide en que los servidores no confían en los efectos positivos de esta Ley; estadísticamente esto se confirma en que se percibe que la aplicación de la mejora continua es solo en un 29% y la valoración de la eficacia y eficiencia del servicio en un 27.2%.

## SUGERENCIAS

- 1) La Municipalidad distrital de Parcona, debe implementar un proceso de capacitación sostenida sobre la Ley N° 30057, ley del servicio civil para sus trabajadores, a fin de mejorar la percepción de éstos y de la naturaleza de la Ley.
- 2) El área de recursos humanos de la Municipalidad distrital de Parcona, debe implementar talleres de capacitación e inducción a Ley del Servicio civil a todos los trabajadores, a fin de lograr las condiciones básicas para su implementación.
- 3) La Municipalidad distrital de Parcona debe implementar las condiciones logísticas que garanticen la puesta en práctica de la Ley del Servicio Civil.
- 4) Se debe implementar talleres vivencias para los servidores sobre la eficacia y eficiencia de la Ley del servicio civil y de este modo contribuir en la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adalberto, R. (2016). *Implementación del régimen del servicio civil y la gestión de recursos humanos en la municipalidad provincial de Cajabamba*. Cajabamba: Universidad Nacional de Trujillo.
- Arraut, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN*, Bogotá (69), 20-41.
- Camisón, Cruz, S. y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Campoverde, S. (2016). *La meritocracia y la gobernanza en el Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) periodo 2008 - 2013*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Cánepa, C. y Ocampos, F. (2017). *Ley del Servicio Civil y la motivación laboral en el Proyecto especial binacional Puyango Tumbes, 2016*, (Tesis para Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Crosby, Pihlip B. (1987). *La calidad no cuesta, el secreto de cerciorarse de la calidad*. México: Compañía S.A. CECOSA
- De León L. (2017) *Conceptos y Paradigmas de la Calidad-Estrategias para desarrollar la Calidad en los servicios Públicos*, Republica dominicana.
- De Lamb, Ch., Hair, J., y Mcdaniel, C. (2002) *Marketing*. International Thomson Editores, Págs. 344 al 346
- Deming, W.E, (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fernández, C. y Verona Badajoz, (2016). Guía de investigación en derecho.
- Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J., (1997) *Eficacia Organizacional*. Madrid.
- Flórez, J. (2015). *Servicio Civil de Carrera en Colombia: Perspectivas y Resultados de la Profesionalización de la Función Pública*. <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/summauris/article/download/1597/1367>
- García, E. (2001). *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa*. Madrid: Synthesis.

- García, Carranza Jesús Alfonso (2010). *La gestión municipal y su impacto en el desarrollo de los gobiernos locales del país*(Tesis doctoral), Perú: Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Gonzales, C. O. y Ramos, A. (2018) Determinación de los objetivos estratégicos a partir de los factores del desarrollo a escala municipal: un estudio de caso. *Revista Scielo. Rev retos vol.12 no.1 Camagüey ene.-jun. 2018*
- Grande I. (2001), *Marketing de los Servicios*, 4<sup>o</sup> Edición. Madrid Editorial Esic.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *“Metodología de la Investigación”*. México. McGrawHill
- Krajewski, Lee; Ritzman, Larry; Malhotra y Manoj (2008) Administración de operaciones. Octava edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2008 ISBN: 978-970-26-1217-9
- Kotler & A. (2008). Fundamentos de Marketing.(8<sup>o</sup>ed.): Pearson Educación.
- Kotler, P. et al. (2004). “El Marketing de Servicios Profesionales”. Barcelona. Paidós Ibérica
- Lacoviello, M., & Chudnovsky, M. (2015). *La Importancia del Servicio Civil en el Desarrollo de Capacidades Estatales en América Latina*. Banco de Desarrollo de América Latina.
- Llerena, B. A. (2015). *Ley de servicio civil y sus implicancias sociales en el Perú - Arequipa, 2015*. (Tesis Doctoral). Recuperada: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5180/9>
- Llerena Zea, B. A. (2016). *Ley de Servicio Civil y sus Implicancias Sociales en el Perú. Arequipa, 2015*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Martínez Ortiz, Juan José (2016), *Gestión pública y servicio civil. Balance de Investigación en Políticas Públicas 2011 – 2016 y Agenda de Investigación 2017 – 2021*. CIES. Consorcio de investigación económica y social.
- Moreno, M., Hernández, I., Lengster, S., Moreno, O., y González, L.(2006). <http://www.monografias.com.educacion.htm> (3).27-01-2013.

- Mego, O. (2011) *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011* Tesis para optar el grado de doctor en administración
- Monge, C. A, (2011) Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa – Guía didáctica
- Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 9001 (2008)
- Ortega, A. (2016). *Ejercicio de la función pública desde la perspectiva constitucional y las innovaciones de la ley 30057 o del servicio civil*. Recuperada de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/658>
- Pezo, S. (2017). *Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Paladines, A. A. (2015). *Proyecto de reforma al Código de Trabajo que garantice el derecho de los trabajadores que laboran para compañías contratistas que prestan servicios en actividades complementarias*. Ecuador: Universidad Autónoma de los Andes de Ecuador.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. Ed: Journal Of Marketing. Vol. 52
- Proaño, D.X. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, 50-56.
- Reyna, L. M. y Ventura, K. (2005) Los servicios públicos en el Perú. [WWW.bibliotecas.unam.mx](http://WWW.bibliotecas.unam.mx)
- Sánchez, A. (2021). Definición de Educación. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/educacion/>. Consultado el 5 de noviembre del 2021
- Santiago (2016) *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí en Ecuador*.
- Sautu, Ruth (2005), Todo es teoría - Objetivos y métodos de investigación.
- SERVIR (2015). *Implementación de la reforma del servicio civil*
- Sierra Bravo, R. (2001), *Técnicas de Investigación Social*.

- Tamayo y Tamayo, M. (2003), El Proceso de la Investigación Científica, incluye evaluación y administración de proyectos de investigación.
- Torres, V. (2016). *La implementación de la Ley SERVIR durante el periodo 2013-2016: un análisis de los factores que explican los avances en el proceso de tránsito de los ministerios* (Tesis de Maestría).
- Tobar F. (2002) Modelos de gestión en salud. Buenos Aires.
- Ugarte, Mayen. (2015), *Análisis de los stakeholders respecto a la reforma del servicio civil*. En XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 10 al 13 de noviembre del 2015 (Lima, Perú). Caracas: SIARE.
- Valdés (2005), Revista de definiciones de la Calidad generadas en diferentes contextos.
- Velarde, Juan Carlos, Mariano LAFUENTE & Mario SANGINÉS.(2014) *Al servicio del ciudadano: una década de reformas del servicio civil en América Latina (2004-13)*. BID. Washington 2014.
- Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A. y Berry, L. L (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios*. Ed. Díaz de Santos. Madrid.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** “Incidencia de la implementación de la Ley del Servicio Civil en la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los servidores de la municipalidad distrital de Parcona – Ica, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b>PG</b></p> <p>¿Qué incidencia tuvo la implementación de la Ley del Servicio Civil en la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OG</b></p> <p>Determinar la incidencia que tuvo la implementación de la Ley del Servicio Civil en la percepción de la calidad de los servicios ofertados de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019</p>	<p style="text-align: center;"><b>HG</b></p> <p>La implementación de la Ley del Servicio Civil tiene poca incidencia positiva en la percepción de los servidores de la calidad de los servicios ofertados en la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019</p>	<p><b>VI X</b> Ley del Servicio Civil</p> <p><b>VD Y</b> Percepción de la calidad de los servicios</p>	<p>X1: Preparación de la entidad X2: Análisis situacional de la entidad X3: Aplicación e implementación de la mejora interna</p> <p>Y1: Satisfacción de los servidores Y2: Conocimiento de la situación de la calidad del servicio Y3: Valoración de la Eficacia y eficiencia del servicio</p>	<p>Cuestionario A, B y C</p> <p>Escala de Actitud A , B y C.</p>	<p>TIPO DE INVEST: Por su finalidad es investigación Básica. METODO: deductivo DISEÑO: Diseño explicativo causal, no experimental.</p> <p>M X → Y</p> <p>M: Muestra X: Variable Ley del servicio civil Y: Variable percepción de la calidad de los servicios</p> <p>POBLACIÓN La población de estudio se constituye de 63 servidores de la Municipalidad distrital de Parcona, año 2019.</p> <p>MUESTRA: Se constituye de 54 servidores</p> <p>Tamaño: 54 casos obtenidos con 1.96</p>
<p style="text-align: center;"><b>PE 1</b></p> <p>¿Qué incidencia tuvo la preparación de la entidad en materia de la Ley del servicio civil, en la satisfacción de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OE 1</b></p> <p>Identificar la incidencia que tuvo la preparación de la entidad en materia de la Ley del servicio civil, en la satisfacción de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019</p>	<p style="text-align: center;"><b>HE 1</b></p> <p>La preparación de la entidad en materia de la Ley del servicio civil, ha generado mediana satisfacción de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019.</p>	<p>X1: Preparación de la entidad</p> <p>Y1: Satisfacción de los servidores</p>	<p>- Muy positivo - Positivo - Indefinido - Negativo - Muy negativo</p> <p>- Muy alta - Alta - Media - Baja - Muy baja</p>	<p>Cuestionario A</p> <p>Escala de actitud A</p>	
<p style="text-align: center;"><b>PE2</b></p> <p>¿Qué incidencia tuvo el análisis de la situación de la entidad con respecto a la</p>	<p style="text-align: center;"><b>OE 2</b></p> <p>Identificar el efecto que tuvo el análisis de la situación de la entidad con</p>	<p style="text-align: center;"><b>HE 2</b></p> <p>El análisis de la situación de la entidad con respecto a la</p>	<p>X2: Análisis situacional de la entidad.</p>	<p>- Muy positivo - Positivo - Indefinido - Negativo</p>	<p>Cuestionario B</p>	

implementación de la Ley del servicio civil, en el conocimiento de los servidores de la situación de la calidad del servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019?	respecto a la implementación de la Ley del servicio civil, en el conocimiento de los servidores de la situación de la calidad del servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019	implementación de la Ley del servicio civil, ha generado mediano conocimiento de la situación de la calidad de los servicios, en los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019	Y2: Conocimiento de la situación de la calidad del servicio	- Muy negativo  - Muy alta - Alta - Media - Baja - Muy baja	Escala de actitud B	sigmas de nivel de confianza, 6 % de error muestral y una prevalencia estimada de la variable estudiada de 50 para P y 50 para Q.  $S^2 \frac{N P Q}{n}$ n: ----- $E^2 (N-1) + S^2 P.Q$
<b>PE3</b> ¿Qué incidencia tuvo la aplicación e implementación de la Ley del servicio civil, en la valoración de la eficacia y eficiencia del servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019?	<b>OE 3</b> Establecer la incidencia que tuvo la aplicación e implementación de la Ley del servicio civil, en la valoración de la eficacia y eficiencia del servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019	<b>HE 3</b> La aplicación e implementación de la Ley del servicio civil, ha generado mediana valoración de la eficacia y eficiencia del servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Parcona Ica 2019	X3: Aplicación e implementación de la mejora interna  Y3: Valoración de la Eficacia y eficiencia del servicio	- Muy positivo - Positivo - Indefinido - Negativo - Muy negativo  - Muy alta - Alta - Media - Baja - Muy baja	Cuestionario C  Escala de actitud C	Técnica de elección de la muestra: muestreo probabilístico por azar simple.

## 2. Instrumentos

### Cuestionario sobre la implementación de la ley del servicio civil en la Municipalidad Distrital de Parcona

**INSTRUCCIONES:**

Por favor, Le pedimos que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X la alternativa que corresponda, de acuerdo a su situación particular. Estas alternativas son:

S = Siempre

C = Constantemente

R = Regularmente

P = Poco

N = Nunca

**DATOS GENERALES:**

Unidad Orgánica: ..... Fecha: .../...../.....

Grupo ocupacional: (P) (T) (A) Sexo: (M) (F) Tiempo de servicios:.....

Nº	ITEMS	ALTERNATIVAS					Ptje
		S	C	R	P	N	
	<b>MODELO A: Preparación de la entidad</b>						
1	¿Con que frecuencia el personal respectivo ha realizado la difusión de la Ley del Servicio civil?						
2	¿En esta municipalidad, se ha implementado la Comisión de Tránsito para la aplicación de Ley del servicio civil?						
3	¿Considera que la conformación de la Comisión de Tránsito, impulsará el proceso, la difusión y supervisión en el desarrollo de cada etapa?						
4	¿Cómo servidor público, le han comunicado sobre los alcances de la Ley del Servicio civil?						
5	¿En esta municipalidad, existe difusión y estrategias de sensibilización sobre la aplicación de la Ley del Servicio Civil?						
6	¿Cómo servidor público, se ha informado por cuenta propia acerca de la reforma del Servicio Civil?						
7	¿Cree Ud. que los objetivos de la Ley del Servicio Civil mejorará la calidad del servicio de la municipalidad?						
8	¿Le han comunicado sistemáticamente los alcances Régimen del servicio Civil?						
9	¿Considera que se viene utilizando las directivas y formatos oficiales publicados por SERVIR, como herramientas para la implementación de la Ley del Servicio Civil?						
10	¿Considera que la municipalidad está preparada para llevar a cabo el proceso de implementación de la Ley del Servicio civil ?						
	<b>MODELO B: Análisis situacional</b>						
11	¿Conoce usted que la municipalidad lleva a cabo un conjunto de procesos para implementar la Ley del Servicio civil?						
12	¿Se han dado a conocer el inventario de puestos y sus perfiles que la municipalidad tiene o requiere?						

13	¿Existe motivación en esta municipalidad para que los servidores asuman los retos de la Ley del Servicio civil?						
14	¿Existen estrategias empleadas para conocer el estado en que se encuentran los recursos de esta municipalidad?						
15	¿Los responsables han elaborado un informe sobre Mapeo de Puestos clasificándolos según su régimen, requeridos por la municipalidad?						
16	¿Los responsables han hecho un informe sobre Mapeo de Procesos clasificándolos según su régimen y metodología de Servir?						
17	¿Los responsables han hecho un informe sobre identificación de oportunidades de mejora de puestos y procesos?						
18	¿Participa usted de manera activa en el proceso de diagnóstico sobre la implementación de la Ley del Servicio civil?						
19	¿Existe un interés explícito de la municipalidad por conocer el estado en que se encuentra en sus diversos aspectos?						
20	¿Existe interés en esta municipalidad para conocer objetivamente el estado en que se encuentra la gestión del personal en esta municipalidad?						
	<b>MODELO C: Aplicación de la mejora interna</b>						
21	¿Se ha implementado acciones para comprometer a los servidores para la aplicación de la Ley del Servicio civil?						
22	¿Existen acciones concretas orientadas a la implementación de puestos y procesos de acuerdo con la Ley del Servicio civil?						
23	¿La municipalidad cuenta con los Recursos Humanos que requiere para brindar un servicio de calidad?						
24	¿La Municipalidad ha realizado la actualización y aprobación de documentos e instrumentos de Gestión requeridos por la Ley del Servicio civil?						
25	¿Cuenta la municipalidad con equipos funcionales y plan de trabajo para la mejora continua?						
26	¿Existe en la actualidad los perfiles de puestos y la valoración de estos, que la municipalidad requiere?						
27	¿En el área donde labora, se han implementado los procesos, actividades y tareas con el fin de mejorarlas?						
28	¿En los últimos años su área ha sido implementada con un manual de procesos?						
29	¿Considera que en su área se ha implementado acciones para brindar un servicio de calidad tal como establece la Ley del Servicio civil?						
30	¿Considera que se viene aplicando en esta municipalidad la Ley del Servicio civil?						

## Escala de actitud de la percepción de la calidad del servicio

### INSTRUCCIONES:

Por favor, lea cuidadosamente cada uno de los indicadores y marque con una X el casillero de la categoría que corresponde de acuerdo a su percepción personal. Estas categorías son:

- S = Siempre
- C = Constantemente
- R = Regularmente
- P = Poco
- N = Nunca

Nº	INDICADORES	CATEGORÍAS					Ptje
		S	C	R	P	N	
	<b>MODELO A: Satisfacción de los servidores</b>						
1	Estoy satisfecho con la implementación de la Ley del Servicio civil en esta municipalidad						
2	Me encuentro contento con las mejoras que se observan con la aplicación de la Ley del Servicio civil						
3	La implementación de la Ley del Servicio civil, es una experiencia muy positiva						
4	Considero que mi profesionalidad mejorará con la implementación de Ley del Servicio civil						
5	Valoro de manera positiva la gestión de los recursos humanos con la Ley del Servicio civil						
6	Estoy decidido a realizar lo necesario para ingresar a lo establecido por la Ley del Servicio civil						
7	Mis compañeros de trabajo valoran positivamente la Ley del Servicio civil						
8	Considero muy positivos los cambios que se producen con la aplicación de la Ley del Servicio civil en esta municipalidad						
9	Estoy pendiente a conocer y experimentar lo dispuesto por la Ley del Servicio civil						
10	Los cambios implementados a raíz de la Ley del Servicio civil, son positivos.						
	<b>MODELO B: Conocimiento de la calidad de los servicios</b>						
11	Conozco con precisión las debilidades y fortalezas en los servicios que oferta este municipio						
12	Conozco la existencia de un inventario del perfil de los puestos que la municipalidad tiene o requiere en la actualidad						
13	Conozco las deficiencias en la gestión en el área donde laboro, los mismos que busco mejorar						

14	Conozco con relativa profundidad el perfil de personal que se necesita para dar un servicio de calidad en el puesto en que laboro.						
15	Los responsables de este municipio han identificado los Puestos que requieren mejorar para brindar un servicio de calidad						
16	Conozco las características que el personal debe tener para brindar un servicio de calidad en cada puesto.						
17	En esta municipalidad se reconoce los méritos de los servidores en el proceso de mejora de la calidad de los servicios						
18	Los trabajadores de este municipio, ahora se esmeran por brindar un servicio de calidad.						
19	Los funcionarios de esta municipalidad tienen interés especial por mejorar la calidad de los servicios que ofrece esta municipalidad						
20	Cuando existen deficiencias en los servicios, se realiza inmediatamente las correcciones necesarias.						
	<b>MODELO C: Valoración de la eficacia y eficiencia del servicio</b>						
21	En general los servicios que presta esta municipalidad son satisfactorios ahora.						
22	Considero que el problema de limpieza en este distrito ha mejorado con la Ley del Servicio civil						
23	Observo que los trabajadores de limpieza de este municipio son las eficientes con el servicio						
24	Con la Ley del Servicio civil considero que los trabajadores de limpieza de este municipio están más capacitados						
25	Considero que el problema de la seguridad en este distrito ha mejorado con la Ley del Servicio civil						
26	Observo que los trabajadores de seguridad de este municipio son las eficientes con el servicio						
27	Con la Ley del Servicio civil considero que los trabajadores de seguridad de este municipio están más capacitados						
28	Considero que el problema de transporte en este distrito ha mejorado con la Ley del Servicio civil						
29	Observo que el transporte urbano de este municipio está mejor reglamentado						
30	Con la Ley del Servicio civil considero que la gestión de los diversos procedimientos administrativos de este municipio han mejorado.						