

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**INFLUENCIA DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LA**  
**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LOS FUNCIONARIOS**  
**PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN**  
**ROMÁN, REGIÓN PUNO-2020**

**Alexander Huayta Vilca**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**Asesor: Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa**



**Juliaca - Perú, 2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**INFLUENCIA DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LA**  
**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LOS FUNCIONARIOS**  
**PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN**  
**ROMÁN, REGIÓN PUNO-2020**

**Alexander Huayta Vilca**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

**Asesor: Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa**



**Juliaca - Perú, 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**INFLUENCIA DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LA**  
**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LOS FUNCIONARIOS**  
**PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN**  
**ROMÁN, REGIÓN PUNO-2020**

Alexander Huayta Vilca

Tesis para optar el título de:  
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa

Juliaca - Perú, 2022

Huayta, A. (2021). *Influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, Región Puno-2020*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

**AUTOR:** Alexander Huayta Vilca

**TÍTULO:** Influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, Región Puno-2020.

**PUBLICACIÓN:** Juliaca, 2022

**DESCRIPCIÓN:** Cantidad de páginas (91 pp.)

**NOTA:** Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

**CÓDIGO:** 05-000019-05/H82

**NOTA:** Incluye bibliografía.

**ASESOR:** Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa

**PALABRAS CLAVE:**

Desarrollo, funcionarios públicos, gestión de recursos humanos, Ley del Servicio Civil, planificación, remuneración, prestaciones.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“INFLUENCIA DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LA GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, REGIÓN PUNO-2020”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Alexander Huayta Vilca

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas  
PRESIDENTE DE JURADO



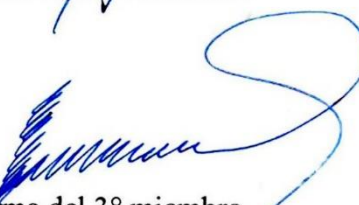
Firma del presidente

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe  
JURADO



Firma del 2do miembro

M. Sc. Jaime Pedro Mullisaca Pacco  
JURADO



Firma del 3° miembro

Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa  
ASESOR



Firma del asesor

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación le dedico a mi querido padre por darme el soporte emocional en los momentos más difíciles y por compartir mis momentos más alegres. A mi estimada e innegable madre, que desde el cielo me guía en la actividad académica, laboral y social.

A los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de San Román por mantener la verdadera esencia de la gestión de recursos humanos que buscan promover e implementar como una gestión de cambio y calidad a través de la meritocracia en la administración del Estado peruano.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Juliaca por ser uno de mis aposentos de estudios superiores y por compartir experiencias investigativas en mi formación académica.

A mi asesor Dr. Enrique Gualberto Parillo Sosa y a los miembros del jurado del presente trabajo de investigación por su gran apoyo incondicional y por sus sabias y acertadas orientaciones para la obtención de este lauro investigativo.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de anexos	10
Resumen	11
Introducción	12
Capítulo I	
Planteamiento del problema	14
1.1 Problema de investigación	14
1.2 Preguntas de investigación	16
1.3 Objetivos de investigación	16
1.4 Justificación	16
Capítulo II	
Revisión de literatura	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco teórico	26
2.3 Marco conceptual	37
2.4 Hipótesis de investigación	39
2.5 Variables de investigación	40
Capítulo III	
Materiales y métodos	41
3.1 Diseño de investigación	41
3.2 Ámbito de estudio	42
3.3 Población y muestra	44
3.4 Recolección de datos	45
3.5 Análisis de datos	48
Capítulo IV	
Resultados y discusión	49
4.1 Resultados	49
4.1.1 Características Sociodemográficas	49



4.1.2	Identificar el conocimiento de la Ley Del Servicio Civil de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, Región Puno – 2020	50
4.1.3	Identificar el Nivel de gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, Región Puno – 2020	51
4.1.4	Influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos de los funcionarios en la Municipalidad Provincial de San Román, Puno – 2020	55
4.2	Discusión	56
	Conclusiones	59
	Recomendaciones	61
	Referencias	62
	Anexos	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables de la investigación	40
Tabla 2	Distribución de la población de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, 2020	44
Tabla 3	Distribución de rangos de la variable: Ley del Servicio Civil	46
Tabla 4	Distribución de rangos de la variable: gestión de recursos humanos	46
Tabla 5	Validaciones de expertos	47
Tabla 6	Alfa de Cronbach para la variable Ley del Servicio Civil	47
Tabla 7	Alfa de Cronbach para la variable gestión de recursos humanos	47
Tabla 8	Datos de control de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román	49
Tabla 9	Aceptación de la Ley del Servicio Civil según sexo de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román	50
Tabla 10	Variable 1: Conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román	50
Tabla 11	Dimensión 1: Planificación de los recursos humanos	51
Tabla 12	Dimensión 2: Desarrollo de los recursos humanos	52
Tabla 13	Dimensión 3: Remuneración y prestaciones	53
Tabla 14	Resumen de la variable 2: gestión de recursos humanos	54
Tabla 15	Correlación entre las variables Ley del Servicio Civil y gestión de recursos humanos	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama estructural de la Municipalidad Provincial de San Román	43
Figura 2	Nivel de conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román	51
Figura 3	Dimensión 1: Planificación de recursos humanos	52
Figura 4	Dimensión 2: Desarrollo de los recursos humanos	53
Figura 5	Dimensión 3: Remuneración y prestaciones	54
Figura 6	Resumen de la variable 2: gestión de recursos humanos	55
Figura 7	Diagrama de dispersión entre las variables Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos	56

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	68
Anexo 2	Validación de instrumento	69
Anexo 3	Formato de encuesta	81
Anexo 4	Carta de autorización de la Municipalidad Provincial de San Román	84
Anexo 5	Valores para el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach	85
Anexo 6	Análisis de confiabilidad	85
Anexo 7	Análisis de datos por variables	86
Anexo 8	Valores para el índice de correlación de rangos de Pearson	87
Anexo 9	Correlación de Pearson	87
Anexo 10	Fotografía de toma de encuestas	88
Anexo 11	Fotografías del lugar	91

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, Región Puno – 2020. La investigación posee un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 reactivos para cada variable de estudio, la población estuvo conformado por 50 funcionarios públicos, con una muestra censal de 50 funcionarios, para contrastar la hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados arribaron a que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas, es decir, existe influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos, donde el coeficiente de correlación obtenido fue de  $r = 0,715$  con una probabilidad de  $p = 0,000 < 0,05$ . En tanto, se llegó a la conclusión de que el 62% de los funcionarios manifestaron que tienen un conocimiento regular (medio) sobre la Ley del Servicio Civil, el 22% de funcionarios indicaron que tienen un conocimiento alto y el 16% señalaron que tienen un conocimiento bajo. Por otro lado, el 66% manifestaron que la planificación de recursos humanos es medianamente eficiente, el 70% consideraron que el desarrollo de recursos humanos es eficiente y el 56% indicaron que la remuneración y prestaciones es medianamente eficiente. En general el 64% de funcionarios han indicado que la gestión de recursos humanos es eficiente en la Municipalidad Provincial de San Román.

**Palabras clave:** Desarrollo, funcionarios públicos, gestión de recursos humanos, Ley del Servicio Civil, planificación, remuneración, prestaciones.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación comprende el análisis de las variables de la Ley del Servicio Civil y gestión de recursos humanos, cuyo hallazgo describe la situación de reforma de América Latina, donde el servicio civil desde hace muchos años resistió a las reformas (Chaudhry et al., 2018). Es así que muchos países de América Latina han implementado el cambio hacia una reforma del servicio civil e iniciado una reforma de administración pública, el cual se caracteriza por el cambio de los funcionarios públicos en su mayoría en el momento de instaurar un nuevo gobierno en los distintos niveles (Passos & Paranaguá, 2016). Al implementarse el Servicio Civil se vinculaba con la buena profesionalización de los servidores civiles, tales como el crecimiento económico, la reducción de la pobreza, el control de la corrupción, el aumento de la confianza en el gobierno, la mejora en la entrega de servicios y una ejecución presupuestaria del gasto de inversión más eficiente (Matas & Salvador, 2005).

En esa línea, Perú en el año 2013 ha implementado mejoras en el trabajo de los servidores públicos mediante la Ley del Servicio Civil Ley N° 30057, con el fin de establecer un régimen único para lograr niveles de eficiencia y eficacia (Servir, 2021). Por otro lado, la gestión de recursos humanos en la mayoría de las entidades públicas no aspiraron en la implementación de la Ley del servicio civil, puesto que afectaría la estabilidad laboral y el cumplimiento de la misión institucional (Programa para la cohesión social, 2019), lamentablemente existe varios regímenes laborales, las cuales desconocen la naturaleza jurídica de la Ley del servicio civil que imparte la meritocracia y la igualdad de oportunidades (Vásquez, 2018).

La Municipalidad Provincial de San Román actualmente tiene dificultades con la incorporación e implementación de la Ley del Servicio Civil, evidenciando que no se ha tomado acciones para mejorar ese aspecto, muchos de los funcionarios y servidores públicos no tienen conocimiento suficiente para transitar a este nuevo régimen, y ven a la Ley como una amenaza y no como una oportunidad de mejora profesional e institucional, ya que la gestión del personal juega un papel central en la gobernanza eficaz, donde los sistemas de servicio civil intentan promover el mérito y la neutralidad, considerando este enfoque como la mejor manera de brindar servicios públicos de manera efectiva.

Razón por la cual, nace la necesidad de estudiar el conocimiento de los funcionarios públicos sobre la Ley del Servicio Civil y el nivel de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno 2020.

La investigación se estructura de la siguiente manera:

**Capítulo I,** se desarrolla el planteamiento del problema, las preguntas, los objetivos de investigación, así como la justificación de la investigación.

**Capítulo II.** En este capítulo se aborda los antecedentes de la investigación, el marco teórico que es la base que sustenta nuestra investigación, el marco conceptual, la hipótesis de investigación y las variables de estudio.

**Capítulo III.** Se desarrolla los materiales y métodos, abordando el diseño de la investigación, el ámbito de estudio, la población y muestra, la recolección de datos y el análisis de datos.

**Capítulo IV.** Aborda los resultados a los que se arribó con la investigación y la discusión contrastando los objetivos planteados.

Finalmente, se desarrolla las conclusiones y recomendaciones pertinentes, así como la referencia bibliográfica y los respectivos anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El tema del Servicio Civil es muy amplio y complejo por los cambios socioeconómicos y culturales. En Europa es un componente del Derecho administrativo porque los servidores civiles asumen funciones enmarcados a la ley; también en lo financiero, económico y político. Por lo tanto, existen especialistas en la función pública (Matas & Salvador, 2005). En América Latina el servicio civil es influenciado principalmente por Estados Unidos de Norteamérica, que durante mucho tiempo resistió a las reformas. Se caracteriza por el cambio de los funcionarios públicos en su mayoría en el momento de instaurar un nuevo gobierno en los distintos niveles, no hay un sistema de carrera administrativa; a pesar que existen leyes, no se aplica en su integridad, además el reclutamiento del personal es por cercanía política y sin previo examen o concurso (Mendieta, 2017). Cuando se implementó el Servicio Civil en algunos países de Latinoamérica posiblemente con estudios empíricos vinculan para la buena profesionalización de los servidores civiles, tales como el crecimiento económico, la reducción de la pobreza, el control de la corrupción, el aumento de la confianza en el gobierno, la mejora en la entrega de servicios y una ejecución presupuestaria del gasto de inversión más eficiente; pero no se muestran eso en los países latinos (Passos & Paranaguá, 2016)

La gestión de recursos humanos en la mayoría de las entidades públicas no tienen aspiración para la implementación de la Ley del servicio civil porque afectaría la estabilidad laboral y no se lograría el cumplimiento de la misión institucional; Lamentablemente existe varios regímenes laborales y quizá desconocen la naturaleza jurídica de la Ley del servicio civil que imparte la meritocracia y la igualdad de oportunidades (Vásquez, 2018).

Probablemente las municipalidades carecen de seguimiento y apoyo a los gerentes públicos. Sin embargo, es conveniente replicar esta experiencia positiva, fundamentalmente en el modelo de gestión de directivos públicos del servicio civil peruano. Tomamos como referencia el nivel de cumplimiento de metas de los integrantes del cuerpo de gerentes públicos que han recibido acompañamiento del SERVIR. En el año 2013 el 94 por ciento de los gerentes públicos superaron el 75 por ciento de sus metas institucionales (el promedio



fue de 94 por ciento del cumplimiento de metas). En el año 2014 el 97 por ciento de los gerentes públicos superaron el 75 por ciento de sus metas institucionales (el promedio significó el 100 por ciento del cumplimiento de metas). En el año 2015 el 95 por ciento de los gerentes públicos superaron el 80 por ciento de sus metas institucionales (el promedio representó el 100 por ciento del cumplimiento de metas). Significa que los funcionarios públicos paulatinamente mostraron sus habilidades cumpliendo sus lineamientos del SERVIR, para el logro de sus metas institucionales (Corrales, 2017).

El nivel de conocimientos y las actitudes que tienen los servidores públicos de la sede central del Gobierno Regional de Arequipa hacia la Ley del Servicio Civil es de 0.86 según el coeficiente de relación de Pearson; es decir, existe dependencia positiva entre las dos variables y son directamente proporcionales, nos indica que a menor conocimiento; menor será la muestra de actitud favorable hacia la Ley del Servicio Civil (Pacco & Sisa, 2018). En la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión dentro de su estructura de servidores públicos encontramos regímenes laborales diversos, por lo cual dichos contratos administrativos generan inequidades en la distribución de los deberes, así mismo tienen distintas percepciones respecto a la implementación de la Ley Servir (Vera, 2019).

En consecuencia, la Municipalidad Provincial de San Román, muestra que existe un entorno organizacional parcialmente favorable hacia al control interno, sin embargo, son insuficientes para el logro de los objetivos y metas institucionales, dado que no cuenta con informe de diagnóstico ni un plan de trabajo para la implementación del sistema de control interno (Zamata, 2016). Esto nos hace ver que no hay consideraciones a la reforma del servicio civil en dicha Municipalidad Provincial.

En la Municipalidad Provincial de San Román existe la probabilidad de que los funcionarios públicos desconocen la Ley del Servicio Civil por lo tanto carecen para administrar los recursos humanos y repercutirá para la toma de decisiones por el titular del pliego o el gerente municipal. Por otra parte, los usuarios de repente no saben las perspectivas que tienen los funcionarios públicos para prestar servicios; es por ello que nos planteamos las siguientes interrogantes:

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, Región Puno - 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020?
- ¿Cuál es el nivel de gestión de los recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020?

## **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Evaluar el conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.
- Establecer el nivel de gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito fundamental determinar la influencia de la Ley del Servicio Civil y la gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020. En consecuencia, se constituye la necesidad de conocer la Ley del Servicio Civil para mejorar

la administración pública, también la gestión de recursos humanos a través de los procesos de planificación, desarrollo, remuneraciones y prestaciones. Finalmente, las relaciones laborales y teniendo como justificación los siguientes aspectos:

### **Teórica**

La presente investigación es relevante porque muestra datos e informaciones que tendrán una relevancia teórica con respecto a la administración de recursos humanos; también aporta a la teoría de la selección de personal, Análisis del talento humano, implementación y reivindicación de la Ley del Servicio Civil. De esa forma servirá para mejorar la calidad de servicio en el sector público para considerar la eficiencia, eficacia, efectividad y calidad del funcionario público.

### **Práctica**

En la presente investigación pone en manifiesto los lineamientos de la Ley del Servicio Civil porque son necesarios para la identificación y mejora de la gestión de recursos humanos y así como determinar los alcances de la ley en la misma Municipalidad Provincial de San Román, región Puno, A través de los resultados se podrá comparar y aplicar en diferentes organismos públicos o municipalidades, de esa forma concertar y tomar decisiones para la calidad de gestión.

### **Metodológica**

En la presente investigación está enmarcado al nivel de conocimiento de los funcionarios públicos respecto a la Ley del Servicio Civil y la gestión de los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de San Román- Región Puno; porque se aplicó un instrumento de evaluación. Esto servirá para aplicar en otras organizaciones públicas, además contribuirá para implementar el procedimiento de la Ley del Servicio Civil y buscar la calidad de servicio público bajo un enfoque por resultados. Así mismo proporcionará procesos para la toma de decisiones. Se consideró el instrumento implementado por los investigadores Pacco y Sisa para el nivel de conocimiento de la Ley del Servicio Civil que presentaron una tesis en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; por lo cual es indispensable conocer la naturaleza metodológica de la investigación para la sociedad académica y jurídica.

## **Social**

El estudio se desarrolla en un contexto del ámbito público con la actuación de los funcionarios públicos con el ejercicio laboral que buscaremos los resultados para la toma de decisiones que importará a los titulares del pliego como a los gerentes generales que hacen cumplir los parámetros de implementación de la ley desde una perspectiva de gestión de recursos humanos; se logrará el bienestar de la ciudadanía a través de los adecuados servicios públicos.

## **Legal**

El estudio tiene una relevancia significativa porque busca que la Ley del Servicio Civil se implemente adecuadamente dentro de la Municipalidad provincial de San Román, región Puno – 2021. Garantizará la reorganización del aparato administrativo de recursos humanos en favor de la comuna edil. Es importante la voluntad política de las autoridades que velan la implementación de la presente ley, y que así, mediante la meritocracia el personal ocupará un puesto público según el perfil y características que requiera el puesto de trabajo.

La Ley N° 30057 de Servicio Civil, son parte de la implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. En ese sentido, la política general de gobierno al 2021 tiene como propósito constituirse en el único régimen de carrera pública para mejorar la gestión de los recursos humanos, el bienestar de los servidores y una gestión pública al servicio del ciudadano. Su incorporación al sistema administrativo público es importante como en los gobiernos regionales y locales.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1 ANTECEDENTES

##### **Internacionales**

Iacoviello (2014) a través de su investigación “*Diagnóstico institucional del servicio civil en América Latina: Ecuador*” representando a la institución del Banco Interamericano de Desarrollo. Manifiesta que la institucionalidad del servicio civil ha dado un giro en estos últimos años, centrándose en la consolidación del esquema de implementación descentralizada de políticas de gestión de las personas, a través de la instalación de capacidades de gestión y dirección a nivel de autoridades políticas y altos directivos. Asimismo, el servicio civil comienza a participar en espacios de decisión de los que originalmente estaba excluido. La investigadora muestra una posición reivindicadora del servicio civil a través de la descentralización de las políticas con el alto nivel de dirección que al empiezo de la implementación era mal visto por parte de los servidores públicos.

Longo & Ramio (2008) en su investigación titulada “*La calidad de los sistemas de servicio civil en América Latina y el Caribe: una metodología de evaluación*”. En la revista: Reforma y Democracia del Instituto Centroamericano de Administración Pública-ICAP. El investigador propugna la existencia de un Servicio Civil profesional capaz de asegurar la provisión eficaz y eficiente de los servicios públicos es una señal de identidad de las democracias avanzadas. Al mismo tiempo, es uno de los elementos del marco institucional necesario para hacer posible, en los países en desarrollo, el crecimiento económico sostenible y la reducción de la pobreza. Respecto a la divergencia de percepciones, los recientes intentos de profesionalización del servidor público en América Latina, se ha visto experiencias de que las instituciones deben protagonizar en forma eficiente y eficaz para que los servidores públicos tengan identidad con las instituciones democráticas, buenos servicios para el bienestar general y de esa forma erradicar la indigencia.

Muñoz (2007) en su estudio denominado “*El servicio civil: una necesidad para una administración posburocrática*”. Se difundió en la revista Economía y Administración en la Universidad de Concepción de Chile en su Volumen 69 teniendo como objetivo describir el

estudio a la burocracia y posburocracia, con una visión general de ambos modelos. Asimismo, se ve la situación del personal público en la implementación del servicio civil. En el cual se utilizó una investigación descriptiva con una población de 102 trabajadores públicos y una muestra de 83 servidores. Se usó la técnica de la entrevista arribando a la siguiente conclusión: En Chile creemos que estamos mejor preparados para enfrentar el gran desafío posburocrático. Estamos lejos de contar con servicios civiles como en el Reino Unido, Francia o Nueva Zelanda; sin embargo, no podemos negar que hemos avanzado en la última década en materia de personal. Las autoridades han generado las instancias para resolver algunas falencias, faltando por resolver otras, pero creemos que el camino se está construyendo con bases sólidas para seguir avanzando. Como se aprecia, el país de Chile tiene compatibilidades con el avance progresivo de la implementación de la Ley del Servicio Civil tal como el régimen normativo peruano por lo cual ambos países buscan garantizar el valor público en el posburocrático de este contexto cambiante de la ciudadanía para satisfacer sus necesidades y expectativas por lo tanto el fin del Estado debe ser el bienestar general de la población.

Oszlak (2001) en su investigación denominado *“El servicio civil en América Latina y el Caribe: Situación y retos futuros”*. Se escribió en la revista del Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo de Buenos Aires en el volumen 49 considerando como su objetivo en realizar un análisis comparativo sobre los avances conseguidos por los países en la implantación de regímenes de empleo público fundados en principios de capacidad, igualdad, mérito, transparencia y eficiencia. La principal conclusión señala que los cambios que actualmente son consideradas y se reflejaron en la legislación de varios países de la región, pero no llegaron a tener una aplicación práctica a la altura de las intenciones. El investigador sostiene que las leyes del servicio civil, se implementaron en las reformas de América Latina en su función pública a través de la reforma o modernización del Estado, han sido adoptadas por la mayoría de ellos. Nuevos sistemas de carrera, cuerpos especializados de personal, programas de capacitación más o menos innovadores, normas sobre concursos y evaluación de desempeño, sin embargo no se implementó en su integridad.

## **Nacionales**

Martínez (2017b) presentó la investigación titulada *“Observaciones y dificultades en la implementación de ley (2013) del servicio civil peruano”*. Para optar el grado de master en

la Universidad Complutense de Madrid. Su objetivo era desarrollar y explicar de manera práctica y teórica el impacto de la Ley del Servicio Civil en el sistema administrativo de la gestión de recursos humanos de la administración pública peruana para valorar de esta forma sus resultados y diseñar un plan de mejora sobre el mismo. El método utilizado es de tipo Mixto o empírico con análisis documental; se aplicó a los trabajadores de una entidad peruana. Utilizó como técnica de recaudación de datos la encuesta y las entrevistas, llegando a la siguiente conclusión: El Perú, en un poco más de una década (2004 – 2015) ha logrado obtener un nivel medio de desarrollo de su servicio civil (41 puntos) de acuerdo al último informe del BID superando el promedio latinoamericano (40 puntos), de acuerdo a la información brindada por SERVIR. A través de esta investigación se puede comprobar el avance relativo de la Ley de Servicio Civil que propugna la meritocracia y la igualdad de oportunidades con la unidad de la normativa laboral y difundir la naturaleza jurídica de esta ley que existe políticas intervencionistas del BID como del SERVIR, que son entes que buscan la modernización de la gestión pública y sobre todo en el desarrollo de la gestión de recursos humanos.

Vera (2019) en su investigación *“Incidencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión periodo 2018”*. Con el fin de optar el grado académico de maestro en la Universidad Nacional de Trujillo. Donde su objetivo de estudio es Determinar la incidencia de la Ley del Servicio Civil en la Gestión de los Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión. Utilizando el tipo descriptivo correlacional con método inductivo y deductivo. Aplicando la técnica de la encuesta a los 115 servidores de dicha Municipalidad provincial. Concluyendo que se determinó que existen una incidencia positiva y significativa entre las variables Ley del Servicio Civil y Gestión de los Recursos Humanos, esto se evidencia con la existencia de una correlación ( $r= 0.89$ ), indicando que la Ley del Servicio Civil incide positivamente en la Gestión de los Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión- Periodo 2018. Se puede explicar dando a conocer las aspiraciones que tiene la implementación de la Ley del Servicio Civil tales como la eficiencia, eficacia y la efectividad de los servidores públicos y de esa forma busca consolidar una actitud positiva en la gestión de recursos humanos en la organización bajo resultados y considerando la gestión por procesos.

Pacco & Sisa (2018) presentó una investigación titulada *“Relación entre el nivel de conocimiento y las actitudes de los servidores públicos del gobierno regional de Arequipa*

*hacia la ley del servicio civil, 2016.*” Con el fin de obtener la licenciatura en Relaciones Industriales en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Aplicando el tipo de investigación descriptivo correlacional del método transversal de diseño no experimental de enfoque cualitativo en una población de 318 y una muestra de 177 servidores públicos. Se aplicó la técnica de la encuesta; arribando con los resultados que sí existe una relación positiva entre el nivel de conocimientos y las actitudes que tienen los servidores públicos de la sede central del Gobierno Regional de Arequipa hacia la Ley del Servicio Civil. Además, la mayor cantidad servidores públicos de la sede central del Gobierno Regional de Arequipa presentan un nivel de conocimientos “bajo” sobre la Ley del Servicio Civil. El investigador nos ofrece una información de la relación positiva entre la Ley del Servicio Civil y la actitud de los servidores públicos frente a la naturaleza jurídica es bajo, es decir, los servidores públicos desconocen el procedimiento y la aplicación de la ley.

Montalvo (2017) en su estudio escrupuloso titulado *“Reforma unificadora de los regímenes laborales del sector público con el objeto de satisfacer los principios de mérito y de acceso a la función pública en condiciones de igualdad, bajo la luz de la ley del servicio civil”*. Presentado para obtener el grado de maestro en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Teniendo como objetivo: Analizar el estado actual de la contratación pública en el Perú en relación de la unificación que propone el nuevo Régimen del Servicio Civil. Utilizando la investigación descriptiva aplicando el método hermenéutico y análisis documental. En conclusión, sostiene: En estos años nos encontramos ante la reforma de la Ley del Servicio Civil, un nuevo régimen que busca unificar la coexistencia de la administración pública; empero, las disposiciones del mismo indican que el transito al nuevo régimen para los trabajadores, que tienen contratos laborales con el Estado bajo el D. Leg. 276° y D. Leg. 728°, no se encuentran obligados a transitar por lo tanto pueden permanecer hasta su cese en sus respectivos regímenes laborales; a ello hay que adicionar que a la fecha siguen contratando personal bajo dichas normas, por lo que podemos deducir que en 30 años permanecerá la problemática de la dispersión laboral. En su investigación hermenéutica nos hace reflexionar respecto a la coexistencia regímenes laborales en el Perú; como consecuencia no tenemos uniformidad ni la igualdad de oportunidades al acceso laboral meritocrático. Según el investigador tenemos varios años para su adaptación al nuevo régimen del servicio civil porque continúa la disgregación laboral porque faltan consistencias en la relación del empleador y el servidor público.



Julca (2016) en su tesis titulado *“Implementación del régimen del Servicio Civil y la gestión de recursos humanos en la municipalidad provincial de Cajabamba, Año 2016.”* Presentado para optar el título de licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo. Teniendo como objetivo primordial: determinar la relación que existe entre la implementación del régimen del servicio civil y la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Cajabamba. Utilizó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional con la técnica de encuesta y entrevistas para recaudar datos y aplicando la prueba estadística de correlación de Pearson. Llegando a la conclusión que la implementación del Régimen del Servicio Civil y Gestión de Recursos Humanos tiene una correlación positiva y a su vez significativa. Se recomienda desarrollar la Implementación del nuevo régimen del Servicio Civil utilizando modernas herramientas de gestión de proyectos como el presupuesto, programación y calendarización de actividades, que permitirán vigilar el uso óptimo de recursos y alcanzar la culminación del proyecto en el plazo establecido. Como se observa el amante de la investigación respalda los efectos positivos que tiene la implementación de la Ley del Servicio Civil para cumplimiento de los proyectos planificados a través de los nuevos instrumentos de gestión.

Cortázar (2014) presenta su investigación titulada *“Perú: Gradualidad e innovación en la reforma del servicio civil”* publicado en la nota técnica # IDB-TN-686 representando al Banco Interamericano de Desarrollo. En el cual señala que el proceso de reforma del Servicio Civil vivido por Perú durante 2008 y 2009, se habían llevado adelante sin el éxito trazado. Se optó por un esquema gradual de cambio que permitió conseguir los resultados que antes no se habían obtenido. A su vez, se aprovechó una ventana de oportunidad política única, fruto de las exigencias de la negociación del tratado de libre comercio con Estados Unidos, lo que favoreció el consenso, el diseño y la implementación de los cambios necesarios. El investigador tiene una percepción limitada respecto a la reforma de servicio civil porque explica que a fines del primer decenio de este siglo estaba inoperativo en el Estado, sin embargo, se fortaleció con la intervención de la política norteamericana con sus lineamientos del libre comercio, así como existir cambios en su implementación del servicio civil peruano.

Esparch (2012) en su artículo de investigación titulado *“Ventanas de oportunidad: el caso de la reforma del Servicio Civil”* publicado en *Avances de Investigación 3 del Grupo de Análisis para el Desarrollo, GRADE*. Sostuvo que se requiere construir un Servicio Civil de carrera profesionalizada: ello significa que el ingreso esté asociado al cumplimiento de un

perfil de puesto; que este ingreso sea por concurso público de méritos; que la progresión en la carrera se realice por concursos internos; que el trabajo se oriente al cumplimiento de metas institucionales; que no exista inamovilidad en el puesto, y que haya un real período de prueba. El investigador resalta la meritocracia en el manual de puestos de perfiles que promueve la nueva Ley del Servicio Civil de esa manera se logrará el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en los organismos públicos que dependerá mucho del tipo de concursos públicos.

## **Locales**

Carcausto (2020) en su tesis titulado *“Implicancia de la Nueva Ley del Servicio Civil con relación a la motivación laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019”* Presentado para optar el título de licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social en la Universidad Nacional de Juliaca. Teniendo como objetivo primordial: Determinar la Implicancia de la Nueva Ley del Servicio Civil con relación a la Motivación Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019". La investigación fue de tipo descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental transaccional - correlacional, con una muestra de 200 Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de San Román, a quienes por intermedio de la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado se obtuvo los resultados deseados. Para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba estadística de Pearson. Los resultados de la investigación muestran que si existe una relación positiva entre las variables con un valor de coeficiente de Pearson de 0,285 y con un nivel de significación de 0,000 menor de  $\alpha = 0,05$ . Por lo tanto, se concluyó que de los 200 Servidores Públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de San Román, el 31.0% consideran que es Malo la Motivación Laboral en la MPSR, de las cuales el 21.0% consideran Adecuado la Nueva Ley del Servicio Civil, el 8.0% Regular, mientras que el 2.0% Inadecuado. Como es notorio que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de San Román tienen una implicancia positiva respecto a la nueva Ley del Servicio Civil.

Mendoza (2013) en su investigación *“Los contratos administrativos de servicios - CAS, como efecto de la vulneración de los derechos laborales de los trabajadores de la administración pública peruana”*; en su aspiración para obtener el grado de doctor en la Universidad Nacional del Altiplano. Su objetivo se detalla en Determinar si la

desnaturalización incurrida en la modalidad especial de los Contratos Administrativos de Servicios CAS, es el efecto de la vulneración de los derechos laborales de los trabajadores de la administración pública peruana. Se aplicó una investigación doctrinal teórica y el método hermenéutica con teorías prospectivas en los materiales bibliográficas. Se usó la técnica de la observación a través de la lista de cotejo. Concluyendo: no se cuenta con un ordenamiento jurídico en materia de derechos laborales, justa, razonable, equitativa en función de los principios que deben primar en toda relación laboral. No existe un ente rector que uniformice y permita consolidar los derechos de los trabajadores, se han creado regímenes especiales con la Contratación Administrativa de Servicios, a fin de paliar la crítica situación de la normatividad laboral del Empleo Público. El régimen CAS es un mero contrato laboral de tiempo corto que atenta contra los derechos constitucionales como es la estabilidad laboral que debe promoverse el principio de la primacía de la realidad en los entes públicos y muchos trabajadores están sujetos a sus inmediatos superiores. Para lo cual el sistema de la gestión de recursos humanos debe adaptarse urgentemente a la implementación de la Ley del Servicio Civil.

Osorio (2005) presentó una investigación de tesis titulada *“Evaluación de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román: 1999 - 2002”* presentó una investigación de tesis titulada *“Evaluación de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román: 1999 - 2002”* para optar el grado de magíster en Contabilidad y Administración en la Universidad Nacional del Altiplano. Se utilizó la sistematización de campo y escritorio para recabar los datos. El investigador hace hincapié que la Municipalidad Provincial de San Román tiene un excesivo número de empleados nombrados y contratados. Los empleados nombrados llegan a 258 personas (89%) del total del personal estable de la Municipalidad y los empleados contratados alcanzan al 50% del total del personal contratado de la Institución. La Estructura Organizacional de la Municipalidad requiere actualización, adoptando los criterios de simplificación, la racionalidad económica en la asignación de recursos humanos, la calidad de los servicios municipales a los vecinos y de una buena gestión administrativa Institucional, para un desarrollo integral, armónico y sostenido de la Provincia. Es importante señalar que la organización funcional de los trabajadores en una Municipalidad depende de la implementación normativa ya que es indispensable la actualización de los criterios administrativos para el desarrollo sostenible. En tal sentido uno de los regímenes pertinentes sería la Ley del Servicio Civil.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Ley del Servicio Civil**

El día 2 de julio del 2013 fue aprobada la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, cuyo objetivo radica en establecer progresivamente un régimen único y de forma exclusiva para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado y para aquellas encargadas de gestionarlo. Además, demanda que las entidades públicas del Estado incrementen sus niveles de eficacia y eficiencia, ofreciendo efectivamente servicios de calidad mediante un mejor Servicio Civil (Cervantes, 2015).

Ley de la Autoridad Nacional de Servicio Civil (Decreto Legislativo N° 1023, 2008) señala que el servicio civil es el 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 quienes trabajan en las diversas entidades del Estado. Se rige por principios de mérito. La evaluación del mérito incluye los criterios de rendimiento y compromiso con el servicio a la ciudadanía.

### **2.2.2 Principios de la ley del Servicio Civil**

- Interés general
- Eficacia y eficiencia
- Igualdad de oportunidades
- Mérito, Provisión presupuestaria
- Legalidad y especialidad normativa
- Transparencia
- Rendición de cuentas de la gestión
- Probidad y ética pública
- Flexibilidad
- Protección contra el término arbitrario del despido civil

### **2.2.3 Entidades públicas donde se aplica el régimen del servicio civil**

- Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos.
- Poder Legislativo

- Poder Judicial
- Gobiernos regionales
- Gobiernos locales
- Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía.
- Las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto, se consideran sujetas a las normas comunes de derecho público” (Ley Servir N° 30057 Art. 1, 2013).

#### **2.2.4 Objetivos de la reforma del servicio civil**

- Servir mejor al ciudadano y mejorar la calidad del servicio público.
- Contar con un nuevo servicio civil ordenado donde el eje central sea la meritocracia. Se aplicará los méritos para adherirse al nuevo régimen, como para ascender y la estabilidad laboral en el servicio civil.
- Capacitar y profesionalizar el servicio civil a través de la evaluación continua, la capacitación y el cumplimiento de metas.
- Se busca revalorar la función pública, atraer al talento y que sea un orgullo trabajar para el Estado.
- Terminar con el caos y el desorden existente en materia de contratación, remuneraciones, deberes y derechos de los servidores públicos, a través de la creación de una nueva y única Carrera Pública” (Ley N° 30057 de Servicio Civil - SERVIR, 2013).

#### **2.2.5 Beneficios del servicio civil**

La Ley del Servicio Civil contiene las nuevas reglas de juego para un Servicio Civil meritocrático. Establece los derechos y deberes de los servidores públicos, la regulación para las capacitaciones, evaluaciones, compensaciones, régimen disciplinario, entre otros (Ley N° 30057 de Servicio Civil - SERVIR, 2013).

- Promueve y ejecuta una carrera real para el servidor público.

- Ofrecerá que los trabajadores que están en el régimen CAS, y todos aquellos que ingresen al nuevo régimen, cuenten con estabilidad laboral y con un mejor horizonte laboral.
- Constantemente habrá concursos públicos para el acceso a cualquier puesto.
- Los exámenes de desempeño permitirán capacitar a aquellos trabajadores que salgan mal, así como mejorar los ingresos e incentivar los ascensos de aquellos que demuestren alto desempeño (a través de mejores resultados en evaluaciones).”
- Mejora el sistema de remuneraciones. Al trabajo en puesto y condiciones similares le corresponderá similar compensación, reduciendo inequidades al interior del sector público.
- Se incrementa los ingresos de los servidores, vía dos gratificaciones al año (navidad y 28 de julio) y una CTS de un sueldo anual. Este beneficio se aplica a los servidores públicos del D.L 276 y los trabajadores CAS, que representan más de 400 mil servidores.
- Se facilitará la movilidad de los servidores públicos tanto entre las mismas entidades como entre niveles de gobierno (nacional, regional y local), y se agrupará a los servidores públicos por las funciones que realizan y no solo por su nivel educativo.
- El periodo de prueba solo será para nuevos los trabajadores. Los trabajadores de los Decretos Legislativos 276, 728 y CAS que vienen laborando y que ganen una plaza vía concurso público no tendrán periodo de prueba.
- Las madres trabajadoras seguirán gozando de su descanso pre y postnatal con pago, tal como ocurre en la actualidad donde el subsidio es pagado por EsSalud (Ley N° 30057 de Servicio Civil - SERVIR, 2013).

### **2.2.6 Organización del servicio civil**

El Servicio civil está organizado de la siguiente manera:

#### **a) Autoridad Nacional del Servicio Civil**

Autoridad Nacional del Servicio Civil, formula la política nacional del Servicio Civil, ejerce la rectoría del sistema y resuelve las controversias de conformidad con lo establecido en el

Decreto Legislativo N° 1023 y sus normas modificatorias, garantizando desde su elección como órgano técnico su autonomía, profesionalismo e imparcialidad (Servir Art. 5, 2013).

**b) Oficinas de recursos humanos de las entidades o las que hagan sus veces.**

Servir (2013), las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas, o las que hagan sus veces, constituyen el nivel descentralizado responsable de la gestión de recursos humanos, sujetándose a las disposiciones que emita el ente rector, es decir SERVIR. En cada entidad pública la oficina de recursos humanos, o la que haga sus veces, tiene las siguientes funciones:

- Ejecutar e implementar las disposiciones, lineamientos, instrumentos o herramientas de gestión establecidas por Servir y por la entidad.
- Formular lineamientos y políticas para el desarrollo del plan de gestión de personas y el óptimo funcionamiento del sistema de gestión de recursos humanos, incluyendo la aplicación de indicadores de gestión.
- Supervisar, desarrollar y aplicar iniciativas de mejora continua en los procesos que conforman el sistema de gestión de recursos humanos.
- Realizar el estudio y análisis cualitativo y cuantitativo de la provisión de personal al servicio de la entidad de acuerdo a las necesidades institucionales.
- Gestionar los perfiles de puestos.
- Administrar y mantener actualizado en el ámbito de su competencia el Registro Nacional de Personal del Servicio Civil y el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido que lo integra.
- Otras funciones que se establezcan en las normas reglamentarias y lo dispuesto por el ente rector del sistema (Ley N° 30057 de Servicio Civil - SERVIR, 2013).

**c) El Tribunal del Servicio Civil**

El Tribunal del Servicio Civil, o simplemente Tribunal, “es un órgano integrante de Servir que tiene por función la resolución de las controversias individuales que se susciten al interior del sistema de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N°1023,

rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, y disposiciones modificatorias (Ley N° 30057 de Servicio Civil - SERVIR, 2013).

### **2.2.7 Gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos se define a partir de distintas teorías, por ejemplo:

**Las teorías de contenido:** Se originan a partir de las observaciones clínicas de (Wayne, 2010) el que manifiesta: Las necesidades humanas, del ambiente externo y del trabajo del individuo, de la existencia relación y progreso, necesidades de logro, de poder y de afiliación, lo cual implica a todas las funciones y actividades relativas a los recursos humanos que se llevan a cabo dentro de un contexto interno: la organización y externo: el entorno donde la gestión se ve como una unidad y sujeto a múltiples fuerzas y acontecimientos que contribuyen a dar forma a las políticas de recursos humanos de la organización. Esto implica una congruencia interna en el sistema de recursos humanos con su entorno en cualquiera de sus dos niveles, el más inmediato, la organización o el ambiente de ésta; en tal sentido indicadores como la planificación, contratación, el aumento de potencial, evaluación, retribución, y el mejoramiento se constituyen en elementos imprescindibles para su funcionamiento (p. 142).

**Las teorías de procesos:** tienen su origen en los trabajos experimentales de Sastre (2016) sostiene: Las expectativas, equidad y modificación de la conducta lo cual tiene relación con clima laboral, entendiendo que es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano y que influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad a través de componentes como puesto de trabajo, condiciones de trabajo, competencias, motivación, perfeccionamiento y rendimiento; por lo tanto la gestión de los recursos humanos se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización de forma que consigan las metas establecidas tomando en cuenta que es muy importante cuidar las relaciones humanas (p. 101).

En este sentido, proponen que el análisis de los recursos humanos debería centrarse en dos ideas fundamentales:



- El análisis de las características del capital humano desarrollado en la empresa en función de su capacidad para sustentar ventajas competitivas.
- El análisis de las prácticas propias de recursos humanos más adecuadas a la estrategia de la empresa que conduzcan a la creación de competencias distintivas.

Según Machaca (2014) indica: que la gestión de recursos humanos juega un papel fundamental en la recopilación de información sobre los conocimientos específicos de la empresa, relaciones, habilidades y valores de los empleados que servirán para atraer y mantener aquellos recursos humanos con ventajas superiores a las de los competidores conservando la ventaja competitiva; se trata de realizar un inventario de los recursos y capacidades desarrolladas a partir de los recursos humanos con el objetivo de analizar las fortalezas y debilidades cuya función sea la de ayudar a la empresa a crear o mantener una fuerte ventaja competitiva sustentable y duradera en el tiempo.

### **2.2.8 Determinación de las necesidades netas de recursos humanos**

Dolan et al.(2014); manifiestan: Una vez que se sabe el número y el tipo de personas que se requiere, se debe contrastar la información con los recursos humanos actuales. Para ello se hace un análisis del personal actual (inventario de habilidades) y una previsión de los cambios esperados. Un inventario de habilidades trata de reunir información básica sobre los recursos humanos de la empresa. Principalmente se busca las capacidades y aptitudes, lo que permitirá evaluar de forma rápida y precisa las capacidades disponibles que servirá para la gestión de ascensos, traslados, formación, etc. En cuanto a los cambios de personal existe unos que son fáciles de prever como las jubilaciones, traslados y ascensos, en cambio despidos, dimensiones o abandonos voluntarios son más difíciles de predecir; por lo tanto la gestión de los recursos humanos es un proceso dirigido al desarrollo organizacional con el objetivo de promover una relación de cooperación entre los directivos y los recursos humanos, al mismo tiempo, se orienta a la elaboración de políticas para lograr que los mismos se sientan comprometidos con los objetivos organizacionales (p. 214).

Al respecto Belamaric (2001), presentan la gestión de recursos humanos como un sistema compuesto por nueve subsistemas interrelacionados, y cada subsistema con diferentes objetivos:

- **Planificación:** su objetivo es determinar las necesidades de personal, actuales y perspectivas, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. Prevé los recursos necesarios para la capacitación, remuneración y estimulación.
- **Organización:** su propósito es dotar a la organización de la flexibilidad necesaria, tanto en las estructuras como en los procesos.
- **Selección de personal:** su finalidad es definir políticas y prácticas de obtención del personal idóneo a la organización, así como seleccionar el personal, sea para incorporarlo a la organización, para su promoción o para su capacitación. Es un proceso permanente, planificado y es responsabilidad de todas las áreas funcionales, aunque se dirija desde recursos humanos.
- **Formación:** su objetivo es dotar al personal del conocimiento, las capacidades y los valores necesarios para su alto desempeño y desarrollo.
- **Evaluación:** su intención es evaluar integralmente el comportamiento laboral en un periodo determinado y comparar lo existente con las exigencias establecidas, es decir, acreditar la competencia laboral en cada momento.
- **Promoción y desarrollo:** su propósito es posibilitar la plena realización personal de cada trabajador de la organización, según sus potencialidades y expectativas; establecer una línea de promoción y desarrollo para todos los cargos y desarrollar las acciones para su materialización en la práctica.
- **Retribución y estimulación:** su finalidad es determinar las compensaciones al trabajo y a los resultados alcanzados; además, es la vía fundamental para la satisfacción de las necesidades de los empleados.
- **Seguridad, salud, condiciones de trabajo:** las condiciones de trabajo están constituidas por el conjunto de factores que influyen sobre el trabajador en el ambiente de la organización; incluye desde las condiciones higiénico-ambientales hasta cuestiones organizativas, psicofisiológicas y psicosociales.
- **Comunicación e información:** como factor integrador del sistema, su objetivo es proporcionar la información necesaria mediante el sistema o la vía de comunicación adecuada para lograr el mejor desempeño de los trabajadores en las actividades y procesos. Ayuda a la comprensión de los problemas, a la eliminación de tensiones

y conflictos, a la creación de una cultura organizacional y a la toma de decisiones con participación amplia en sus procesos.

Por su parte Chiavenato (1999), plantea que la gestión del capital humano se basa en tres ideas esenciales:

- Son seres humanos: están dotados de personalidad propia y son diferentes entre ellos, tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas, capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Son personas y no meros recursos de la organización.
- Son activistas inteligentes de los recursos organizacionales: son elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje, indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos. Las personas son fuente de impulsos propios que dinamizan la organización, y no agentes pasivos inertes y estáticos.
- Son socios de la organización: son capaces de conducirlos a la excelencia y al éxito como socios. Las personas invierten en la organización, esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromisos, riesgos con la esperanza de recibir beneficios por estas inversiones: salario, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión sólo se justifica cuando produce un beneficio razonable. En la medida en que el premio sea gratificante y sostenido, la tendencia será mantener o aumentar la inversión, de ahí la reciprocidad de la interacción de personas y organizaciones.

### **2.2.9 Dimensiones de gestión de recursos humanos**

#### **Planificación**

La planificación de recursos humanos es el proceso continuo de planificación sistemática por adelantado para lograr un uso óptimo del activo más valioso de una organización: los empleados de calidad. La planificación de los recursos humanos garantiza la mejor adaptación entre los empleados y los puestos de trabajo, al tiempo que evita la escasez o los excedentes de mano de obra (Hayes, 2021).

## **Desarrollo**

El desarrollo de recursos humanos es la parte de la gestión de recursos humanos que se ocupa específicamente de la formación y el desarrollo de los empleados de la organización. El Desarrollo de Recursos Humanos es el marco para ayudar a los empleados a desarrollar sus habilidades, conocimientos y habilidades personales y organizacionales. Además, incluye capacitar a una persona después de su primera contratación, brindar oportunidades para aprender nuevas habilidades, distribuir recursos que sean beneficiosos para las tareas del empleado y cualquier otra actividad de desarrollo (RH, 2021).

Por otro lado, el desarrollo de recursos humanos es el uso integrado de la capacitación, la organización y los esfuerzos de desarrollo profesional para mejorar la efectividad individual, grupal y organizacional. DRH (Desarrollo de recursos humanos) desarrolla las competencias clave que permiten a las personas de las organizaciones realizar trabajos actuales y futuros a través de actividades de aprendizaje planificadas (Recursos humanos, 2017).

## **Remuneración y prestaciones**

La remuneración son todos los pagos y retribuciones hechas a un trabajador por sus funciones y labores desempeñadas en una empresa o entidad. Las remuneraciones, también incluyen los pagos por aguinaldos, primas vacacionales, prestaciones sociales, entre otras razones (Runa, s/f).

### **2.2.10 Funcionario público**

Es toda aquella persona que en mérito de designación especial y legal como consecuencia de un nombramiento o de una elección y de una materia continua, bajo normas y condiciones determinadas, ejecuta la voluntad del Estado en virtud de un fin público (Cervantes, 2015).

Bielsa (2003) Señala que el funcionario público es la persona que con virtud de designación especial de un órgano del Estado se obliga a realizar una actividad jurídica, dentro de una esfera de competencia, en la que declara la voluntad del Estado, y la cumple o lo hace cumplir. Las perspectivas de ambos críticos en la materia, coinciden en sus definiciones del funcionario público como un respaldo legal y teniendo competencias para los cumplimientos de las decisiones políticas, también puede aprobar dentro de una entidad pública.

Por su parte León (2015), señala desde distintas áreas del Derecho han establecido una definición del referido concepto, a saber:

El Decreto Supremo N° 005-90-PCM (Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa, Decreto Legislativo N° 276) define al funcionario público como aquel que es elegido o designado por autoridad competente, para desempeñar cargos del más alto nivel en los poderes públicos y los organismos con autonomía. A su vez, expresa que servidor público es el ciudadano en ejercicio que presta servicios en entidades de la administración pública con nombramiento o contrato de autoridad competente, con las formalidades de ley, en jornada legal y sujeto a retribución remunerativa permanente en periodos regulares.

La Ley Marco del Empleo Público (Ley N° 28175), establece tres niveles para el empleado público, esto es: i) funcionario público: el que desarrolla funciones de preeminencia política reconocida por norma expresa, que representan al Estado o a un sector de la población, desarrollan políticas del Estado y/o dirigen organismos o entidades públicas; ii) empleado de confianza: el que desempeña cargo de confianza técnico o político, distinto al del funcionario público. Se encuentra en el entorno de quien lo designa o remueve libremente; iii) servidor público: el que desempeña funciones administrativas relativas a: la dirección de un órgano programa o proyecto, la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas de actuación administrativa y la colaboración en la formulación de políticas de gobierno (directivo superior); el ejercicio de autoridad de atribuciones resolutivas, la de fe pública, asesoría legal preceptiva, supervisión, fiscalización, auditoría y las que requieren la garantía de actuación administrativa objetiva, imparcial e independiente a las personas (ejecutivo); el que desempeña labores de ejecución de servicios públicos y no ejerce función administrativa (especialista); y el que desarrolla labores auxiliares de apoyo y/o complementario (de apoyo).

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Ley N° 27785) define como servidor o funcionario público a todo aquel que, independientemente del régimen laboral en que se encuentra, mantiene vínculo laboral, contractual o relación de cualquier naturaleza con alguna de las entidades y que en virtud de ello ejerce funciones en tales entidades (p. 21).

### 2.2.10 Clasificación de los funcionarios públicos

Respecto a su clasificación el maestro Barrantes (2013), detalla lo siguiente:

- a) **Funcionario que desempeña cargos públicos:** Son aquellos que han sido nominados democráticamente y constitucionalmente como los alcaldes y los regidores.
- b) **Funcionarios que desempeñan cargos de confianza:** Es cuando la responsabilidad dada a una persona, no se somete a concurso ni adquiere estabilidad laboral. Asignado por la confianza de quien lo nombro. Cuando ella se pierde, la persona puede renunciar o puede ser destituido sin ningún derecho de permanencia. Debido a la inestabilidad, los cargos de confianza están taxativamente señalados en las leyes.
- c) **Funcionario con poder de decisión:** Son aquellos que desempeñan cargos directivos, que legal y administrativamente están facultados para decidir y resolver a través de actos administrativos los asuntos de su competencia.
- d) **Funcionarios que desempeñan cargos de dirección:** Son aquellos que están dentro de la escala jerárquica-estructural de la entidad y por lo tanto son los únicos responsables de ejecutar las decisiones dadas por la jerarquía (p. 151).

Por otra parte el connotado Martínez (2017a), propugna la clasificación en:

- a) **Funcionario público de elección popular, directa y universal:** Es el elegido mediante elección popular, directa y universal, como consecuencia de un proceso electoral conducido por la autoridad competente para tal fin. El ingreso, permanencia y término de su función están regulados por la Constitución Política del Perú y las leyes de la materia.
- b) **Funcionario público de designación o remoción regulada:** Es aquel cuyos requisitos, proceso de acceso, periodo de vigencia o causales de remoción están regulados en norma especial con rango de ley.
- c) **Funcionario público de libre designación y remoción:** Es aquel cuyo acceso al servicio civil se realiza por libre decisión del funcionario público que lo designa,

basada en la confianza para realizar funciones de naturaleza política, normativa o administrativa (p. 51).

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **Servir**

Es el órgano rector de la gestión de recursos humanos en el Estado. Se podría decir que es la gerencia de recursos humanos de la administración pública (Ley N° 30057 de Servicio Civil - SERVIR, 2013)

### **Servicio Civil**

Son las “reglas de juego” que orientan la gestión de los servidores públicos. Dichas reglas se agrupan en un sistema ordenado y coherente y están referidas a lo siguiente: al ingreso de los servidores, movilidad, capacitación, evaluación, gestión de las remuneraciones, entre otros. Muchas de estas reglas de juego son transversales a todas las entidades públicas y se implementan en cada entidad por medio de los procesos de gestión de recursos humanos (Servir, 2020).

### **Gestión de Recursos Humanos**

Son las actividades encaminadas a obtener y coordinar los recursos humanos de una organización. La gestión de los recursos es una expresión moderna para designar lo que tradicionalmente se denominaba administración o dirección de personal (Aquino, 2008).

### **Planificación de Recursos Humanos**

Es el proceso mediante el cual se determinan las necesidades de recursos humanos de una organización y se garantiza la disponibilidad de personal calificado para los puestos adecuados y en los momentos adecuados. La planificación de recursos humanos también implica acoplar la oferta interna y externa de gente con las vacantes que se anticipan en la organización en un período específico de tiempo (Sánchez & Herrera, 2016).

### **Desarrollo de Recursos Humanos**

Es un esfuerzo permanente y organizado de la gerencia para mejorar los niveles de competencia de los empleados y el desempeño organizacional por medio de programas de

capacitación y desarrollo. La capacitación está diseñada para permitir que los aprendices adquieran conocimientos y habilidades necesarias para sus puestos actuales; mientras que desarrollo implica un aprendizaje que va más allá de la actualidad y el puesto de hoy, tiene un enfoque de más largo plazo (Peiró & Ripoll, 1999, p. 27).

### **Remuneración – Prestaciones**

Es el conjunto de retribuciones extrínsecas recibidas a cambio del trabajo; está compuesta por el sueldo o salario base, los incentivos o primas y las prestaciones que procedan las prestaciones son todas las compensaciones financieras que habitualmente no se pagan de manera directa a un empleado (Alfaro, 2012, p. 126).

### **Seguridad e Higiene**

Son actividades ligadas que repercuten directamente sobre la continuidad de la producción y sobre la moral de los empleados. La seguridad del trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantación de prácticas preventivas. La higiene del trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador (Chamochumbi, 2014).

### **Relaciones laborales.**

Son aquellas actividades de administración de recursos humanos asociadas con la promoción, transferencia, degradación, renuncia, relevo, despido y jubilación. Además, son los vínculos que se establecen en el ámbito del trabajo, por lo general hacen referencia a las relaciones entre el trabajo y el capital en el marco del proceso productivo. En las sociedades modernas, las relaciones laborales se encuentran reguladas por un contrato de trabajo el cual señala los derechos de ambas partes (trabajador y patrón o empleador) (Sastre, 2003).

### **Sistemas de Información de Recursos Humanos**

Es un conjunto de elementos interdependientes (subsistemas), lógicamente asociados para que a partir de su interacción se genere la información necesaria para la toma de decisiones. Es un sistema mediante el cual los datos se obtienen, procesan y se transforman en



información de manera esquematizada y ordenada para que sirvan de ayuda en el proceso de toma de decisión (Zamora, 2019).

### **Funcionario Público**

Soria (2015) manifiesta que el funcionario público es la persona reconocida por norma expresa que desarrolla funciones de preeminencia política. Representa al Estado o a un sector de la población, desarrolla políticas del Estado y/o dirige organismos o entidades públicas. Persona que ejerce función pública en cargos que implican atribuciones para la toma de decisión. Cuenta con la confianza de la máxima autoridad institucional. Existen funcionarios por elección y otros por designación.

El funcionario público puede ser:

- a) De elección popular directa y universal, o confianza política originaria.
- b) De nombramiento y remoción regulados.
- c) De libre nombramiento y remoción.

### **Municipalidad**

Alvarado (2019) denota, las municipalidades provinciales y distritales de cada región del país, son los órganos representativos del gobierno local, tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme a las disposiciones establecidas en la Constitución Política, la Ley Orgánica de Municipalidades y la Ley de bases de descentralización.

## **2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.

### **2.4.2 Hipótesis específica**

- Existe un conocimiento regular de los funcionarios públicos de la Ley del Servicio Civil en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020.

- El nivel de la gestión de los recursos humanos es deficiente de los funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.

## 2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

### 2.5.1 Variable independiente

- Ley del Servicio Civil

### 2.5.2 Variable dependiente

- Gestión de Recursos Humanos

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables de la investigación*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>VI</b> Ley del Servicio Civil	La Ley del Servicio Civil se conceptualiza como el conjunto de nuevas reglas de juego para un servicio civil meritocrático, además regula las relaciones entre la administración pública y sus servidores, con el objetivo de garantizar su eficiencia.	La variable estará medida a base de cuestionario elaborado por Pacco y Sisa (2018)	Conocimiento de la Ley del Servicio Civil	Presentación general de la Ley del Servicio Civil Proceso de tránsito Ruta de tránsito Las instrucciones establecidas para la implementación de la nueva Ley Datos generales sobre la Ley del Servicio Civil	Bajo [10 - 13> Media [14 - 17> Alto [18 - 20]
<b>VD</b> Gestión de Recursos Humanos	La Gestión de recursos humanos se define como los procesos mediante los cuales una entidad planifica, organiza y administra sus actividades y activos relacionados con las personas que conforman la entidad.	La variable será medida a base de encuesta a los funcionarios de la Municipalidad provincial de San Román	Planificación de recursos humanos Desarrollo de recursos humanos Remuneraciones y prestaciones	Análisis de los puestos Requisitos para seleccionar al personal Programas de gestión Capacitación al personal Planes de superación profesional Sistemas de evaluación del personal Niveles de remuneración Congruencia en los niveles remunerativos Pago de beneficios	Deficiente [10 - 19> Medianamente eficiente [20 - 29> Eficiente [30 - 40]

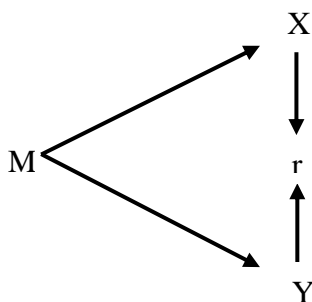
## CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

### 3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se adapta al enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2014), este enfoque cuantifica los datos, sigue un proceso riguroso donde se agregan los problemas y los objetivos, el cual tiene respaldo de una teoría revisada. El presente estudio buscó determinar la relación entre las variables realizando un análisis del conocimiento de la Ley de servicio civil- SERVIR y sus efectos en la gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de San Román.

La investigación es de tipo descriptivo – correlacional, el diseño es no experimental de corte transaccional o transversal, puesto que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Mientras que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis.

Según lo que expone Hernández et al. (2014) son transaccionales, de causa efecto cuando describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado en función de la relación causa-efecto (causales). El diagrama será el siguiente:



**Donde:**

M = Muestra

Ox = Variable 1: Ley del Servicio Civil

Oy = Variable 2: Gestión de recursos humanos.

r = Relación entre variables

### **3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO**

La Provincia de San Román fue creado por la Ley N° 5463 el 6 de setiembre de 1926, actualmente cuenta con cinco distritos y tienen una extensión de 227763 km<sup>2</sup>, ocupa el 3.2% de la superficie territorial del departamento de Puno.

#### **Misión**

La Municipalidad tiene por misión, brindar servicios con eficiencia, eficacia, transparencia y tecnología beneficiando al ciudadano, para lograr un desarrollo integral y sostenible de la ciudad de Juliaca, a través de una gestión participativa y renovadora.

#### **Visión**

Ser una Municipalidad modelo que impulsa el desarrollo integral de la comunidad, con una gestión eficiente, transparente y con una activa participación ciudadana, posicionando a Juliaca como una ciudad saludable, segura, ordenada e inclusiva donde se fomente la cultura.

En tal sentido, el presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de San Román de la Ciudad de Juliaca, ubicado en el Jr. Jáuregui N° 321.

**Región** : Puno

**Provincia** : San Román

**Distrito** : Juliaca

**Teléfono** : (051) 32-1201

**E-mail** : [MuniJuliaca@gob.pe](mailto:MuniJuliaca@gob.pe)

**Página Web** : [www.munisanroman.gob.pe](http://www.munisanroman.gob.pe)

**Ubigeo** : 211101

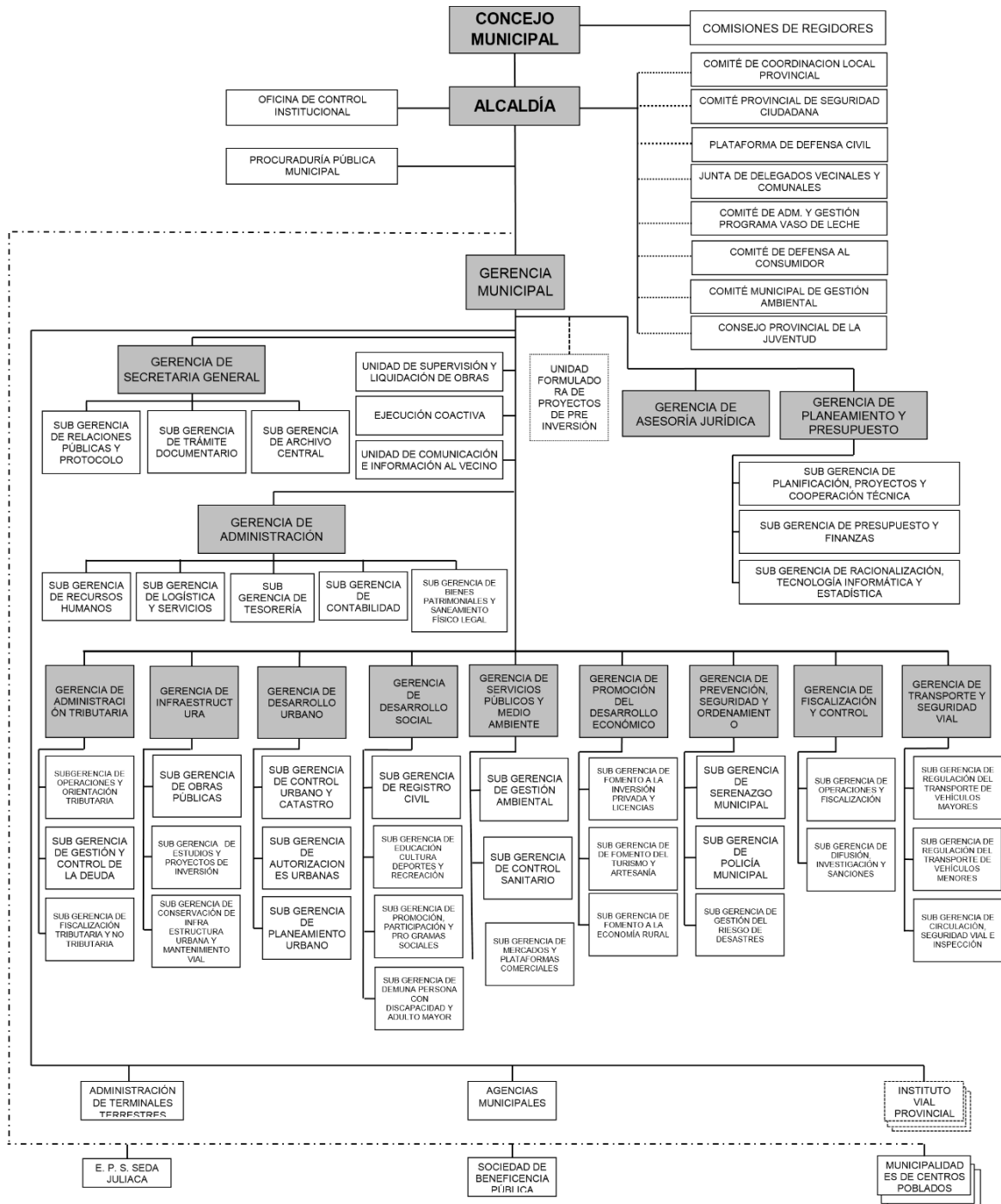
**RUC** : 20165195290

# Organigrama

En cumplimiento de sus funciones, la Municipalidad Provincial de San Román tiene la siguiente estructura orgánica:

**Figura 1.**

*Organigrama estructural de la Municipalidad Provincial de San Román*



**Nota.** Órgano de Control Institucional Informe N° 017-2019-2-0465-AC

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### Población

Según Arias (2016) la población es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes. Para la investigación, la población está conformado por la totalidad de los funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, del departamento de Puno, constituido por 50 funcionarios públicos divididos en tres criterios.

**Tabla 2.**

*Distribución de la población de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, 2020.*

<b>Municipalidad Provincial de San Román</b>	<b>N° de funcionarios públicos</b>
Funcionario público de elección popular, directa y universal.	12
Funcionario público de designación o remoción regulada	09
Funcionario público de libre designación y remoción	29
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

*Nota.* Manifestación del titular de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de San Román 2020.

#### Muestra

La muestra, por ser un objeto de estudio apto de estudiar en su totalidad, se considera muestreo censal. Ramirez (2007) afirma “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 75). Por su parte Charaja (2014) manifiesta sí en caso se presenta una población reducida es recomendable considerar en su totalidad.

Por lo tanto, debido a que la población de la presente investigación es pequeña (50 funcionarios) consideramos a la totalidad de la población por lo que se considera una muestra censal.

### **3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **Técnica**

En la investigación para la recolección de la data se utilizó la técnica de encuesta, según Hernández – Sampieri & Mendoza (2018) la encuesta es una técnica de observación que mide variables de una determinada realidad por medio de preguntas, utilizando para ello formatos impresos o digitales. Además, la información se recolectó a través de libros, revistas y tesis relacionados con el tema.

#### **Instrumentos**

En esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, al respecto Ñaupas et al., (2014) manifiesta que el cuestionario es una propiedad de la técnica de la encuesta, el cual tiene como objetivo diseñar un conjunto de preguntas escritas de forma sistemática, relacionadas con la hipótesis de investigación y por ende con las variables. Para nuestro caso se usó dos instrumentos estructurados con 10 preguntas aplicadas a 50 funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca durante el año 2020.

#### **Validez de los instrumentos**

Según López & Fachelli (2015) manifiesta que la legitimidad de una validez, llega hacer el diagnóstico válido que se aplica un instrumento que mide las variables mediante cuestionario.

#### **Ficha técnica de la variable Conocimiento de la Ley del Servicio Civil**

Nombre original: Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley del Servicio Civil.

Autores: Pacco Cardenas Janett Verónica y Sisa Tejada Roger de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

El instrumento sobre el conocimiento de la Ley del Servicio Civil contiene 10 preguntas cerradas con respuestas dicotómicas de verdadero y falso el mismo que tuvo los siguientes aspectos: presentación, instrucciones y datos generales, los cuales se ha sometido a juicio de tres expertos conocedores del tema y que han validado como aplicables.

### Tabla 3.

*Distribución de rangos de la variable: Ley del Servicio Civil*

Conocimiento de la Ley del Servicio Civil	Niveles	Rangos
	Bajo	10 a 13
	Medio	14 a 17
	Alto	18 a 20

*Nota.* Los rangos están establecidos de acuerdo al número de preguntas.

### Ficha técnica de la variable gestión de recursos humanos

Nombre original: cuestionario

Autor: Huayta Vilca Alexander

El instrumento cuenta con tres dimensiones: planificación de los recursos humanos, desarrollo de los recursos humanos y remuneraciones y prestaciones, conformado por 10 reactivos con cuatro opciones con escala de Likert (casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

### Tabla 4.

*Distribución de rangos de la variable: gestión de recursos humanos*

Gestión de Recursos Humanos	Niveles	Rangos
	Deficiente	10 a 19
	Medianamente eficiente	20 a 29
	Eficiente	30 a 40

*Nota.* Los rangos están establecidos de acuerdo al número de preguntas.

Para validar el instrumento se ha empleado el juicio de expertos quienes han examinado la pertinencia de la variable, de las dimensiones e indicadores. Estos criterios han sido analizados y validados por tres expertos.



**Tabla 5.***Validaciones de expertos*

<b>Validador</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Lucio Ticona Carrizales	Encuestas	Aplicable
Mg. Vitaliano Enriquez Mamani	Encuestas	Aplicable
Dr. Luís Martín Huayllapuma Santa Cruz	Encuestas	Aplicable

*Nota.* Los validadores son personas que son expertas en el tema.

### **Confiabilidad de instrumentos**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la fiabilidad se refiere al grado en el que un instrumento llega a producir resultados consistentes y coherentes y para evaluar la confiabilidad de la escala del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach. Siendo este aplicable a escalas de tipo Likert. Por otro lado, se aplicó las preguntas a una muestra piloto de 25 funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.

### **Confiabilidad del instrumento Ley del Servicio Civil**

**Tabla 6.***Alfa de Cronbach para la variable Ley del Servicio Civil*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,784	10

*Nota.* Estadística de fiabilidad.

El valor de  $\alpha = 0.784$ , obtenido por los autores Pacco & Sisa (2018) nos indica que el instrumento para la variable Ley del Servicio Civil es aceptable según los criterios de (George & Mallery, 2020).

### **Confiabilidad del instrumento Gestión de Recursos Humanos**

**Tabla 7.***Alfa de Cronbach para la variable gestión de recursos humanos*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,737	10

*Nota.* Estadística de fiabilidad.

El valor de  $\alpha = 0.737$ , nos indica que el instrumento para la gestión de recursos humanos es aceptable según los criterios de (George & Mallery, 2020).

### 3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Según Hernández, et al (2014), se refiere a los caminos de observación estadística, hay una variedad, donde cada paso tiene una experiencia de ser y una cierta intención, de modo que no debe requerir la explotación de lo necesario. Con el objetivo de comprobar las hipótesis, se aplicó el análisis descriptivo e inferencial, para posteriormente realizar el procesamiento y análisis de datos.

#### Procedimiento de datos

- Aplicación de la encuesta a los funcionarios públicos
- Recopilación, tabulación e interpretación.

Para conocer los resultados de las características sociodemográficas y los objetivos específicos y con el objetivo de contrastar las hipótesis específicas, los datos se analizaron mediante la estadística descriptiva a través de tablas y figuras, las cuales fueron procesadas en el paquete estadístico *SPSS* versión 24.

Para el objetivo general se utilizó la estadística inferencial, y con el fin de contrastar la hipótesis general, es decir, para determinar la relación entre las variables, se aplicó la prueba de correlación del coeficiente de Pearson  $r_s = 1 - 6 \sum d^2 / n(n^2 - 1)$ , el cual adopta cualquier valor en el intervalo de -1.00 hasta 1.00 según lo estipulado por Lind et al.(2019).

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1 RESULTADOS**

**4.1.1 Características sociodemográficas**

**Tabla 8.**

*Datos de control de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román.*

		f	%
Sexo de los funcionarios	Masculino	33	66,0%
	Femenino	17	34,0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>
		f	%
Edad de los funcionarios	18 a 35 años	18	36,0%
	36 a 50 años	19	38,0%
	51 a 63 años	7	14,0%
	64 a más	6	12,0%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0%</b>
		f	%
Nivel de estudio de los funcionarios	Superior Técnico incompleto	6	12,0%
	Superior Técnico completo	16	32,0%
	Superior Universitario incompleto	7	14,0%
	Superior Universidad completo	21	42,0%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0%</b>
		f	%
Grupo ocupacional de los funcionarios	Directivo superior	9	18,0%
	Ejecutivo	14	28,0%
	Especialista	16	32,0%
	Apoyo auxiliar	11	22,0%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0%</b>
		f	%
Años de trabajo	Menos a 1 año	5	10,0%
	2 a 3 años	23	46,0%
	4 a 5 años	17	34,0%
	6 a más años	5	10,0%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0%</b>

*Nota.* Estadísticas descriptivas para las características sociodemográficas.

La tabla 8 nos muestra datos de control de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román durante el año 2020, donde el 66% indican que son del sexo masculino y el 34% del sexo femenino, el 38% de funcionarios tienen la edad entre 36 a 50 años y el 36%

de 18 a 35 años de edad, el 42% manifiesta que tienen el nivel de estudio Universidad completo, el 32% de funcionarios indican que se encuentran en el grupo ocupacional especialista y finalmente el 46% de funcionarios indican que están trabajando en la entidad de 3 a 5 años.

**Tabla 9.**

*Aceptación de la Ley del Servicio Civil según sexo de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román.*

		Sexo de los funcionarios					
		Masculino		Femenino		Total	
<b>¿Usted está a favor de la Ley del Servicio Civil?</b>	Si	20	40,0%	11	22,0%	31	62,0%
	No	9	18,0%	5	10,0%	14	28,0%
	No sé	4	8,0%	1	2,0%	5	10,0%
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>66,0%</b>	<b>17</b>	<b>34,0%</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>

*Nota.* Estadísticas descriptivas obtenidas en base al cuestionario.

La tabla 9 nos muestra si los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román están a favor o no de la Ley del Servicio Civil. El 62% de funcionarios han respondido que, si están a favor, el 40% donde el 40% para el sexo masculino y el 22% para el sexo femenino. El 28% de los funcionarios respondieron que no están a favor de la Ley del Servicio Civil, donde el 18% para el sexo masculino y 10% para el sexo femenino. Finalmente, el 10% de los funcionarios indican que no saben si están a favor del Ley, donde 8% para el sexo masculino y 2% para el sexo femenino.

#### **4.1.2 Identificar el conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, Región Puno – 2020.**

**Tabla 10.**

*Variable 1: Conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román.*

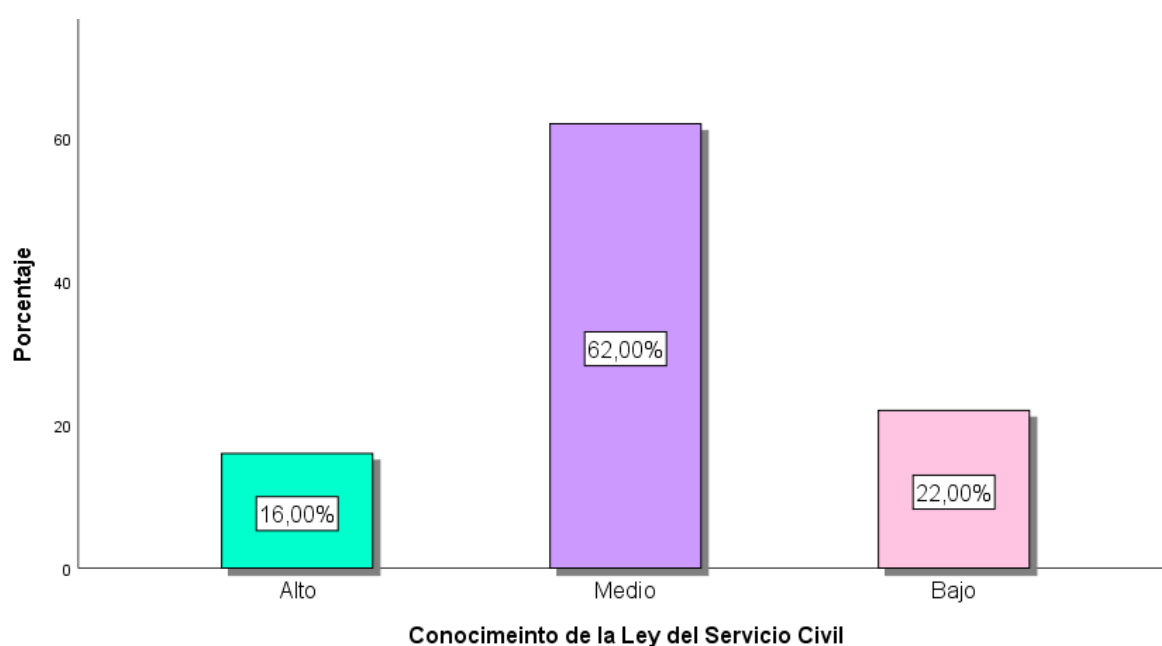
		f	%
Conocimiento de la Ley del Servicio Civil	Bajo	11	22,0%
	Medio	31	62,0%
	Alto	8	16,0%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0%</b>

*Nota.* Estadísticas descriptivas de la variable 1 conocimiento de la Ley del Servicio Civil.

En la tabla 10, se ha analizado diez ítems para la variable 1: Conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de San Román, donde el 62% ha manifestado que tienen un conocimiento medio sobre la Ley del Servicio Civil, el 22% tiene un conocimiento bajo y solo el 16% ha respondido que tiene un conocimiento alto sobre la Ley del Servicio Civil (ver figura 2).

**Figura 2.**

*Nivel de conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román.*



*Nota.* Gráfica de barras de la variable 1 conocimiento de la Ley del Servicio Civil

#### **4.1.3 Identificar el nivel de gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020.**

**Tabla 11.**

*Dimensión 1: Planificación de los recursos humanos*

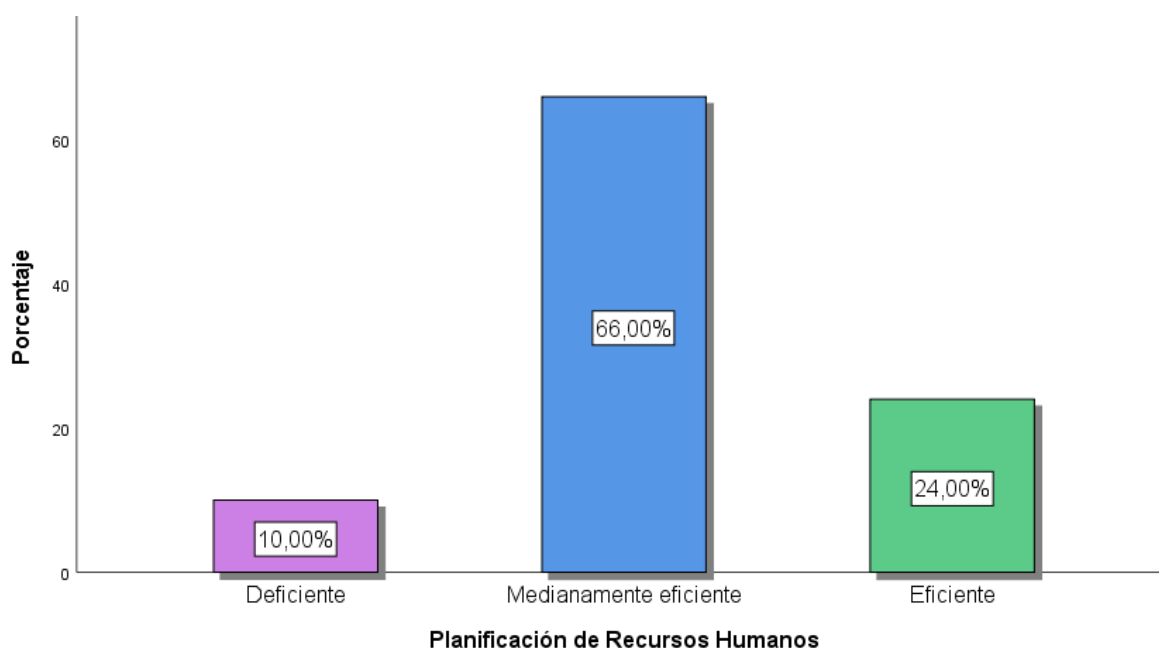
		f	%
Planificación de Recursos Humanos	Deficiente	5	10,0%
	Medianamente eficiente	33	66,0%
	Eficiente	12	24,0%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0%</b>

*Nota.* Estadísticas descriptivas para la dimensión 1 de la variable gestión de recursos humanos.

En la tabla 11 se ha analizado la dimensión 1: planificación de los recursos humanos de la variable Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de San Román, donde el 66% de los funcionarios han respondido que la planificación de los recursos humanos es medianamente eficiente, el 24% indicó que es Eficiente y solo el 10% manifestó que es deficiente (ver figura 3).

**Figura 3.**

*Dimensión 1: Planificación de recursos humanos*



*Nota.* Gráfica de barras para la dimensión 1 de la variable planificación de recursos humanos.

**Tabla 12.**

*Dimensión 2: Desarrollo de los recursos humanos*

		f	%
Desarrollo de Recursos Humanos	Deficiente	4	8,0%
	Medianamente eficiente	11	22,0%
	Eficiente	35	70,0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>

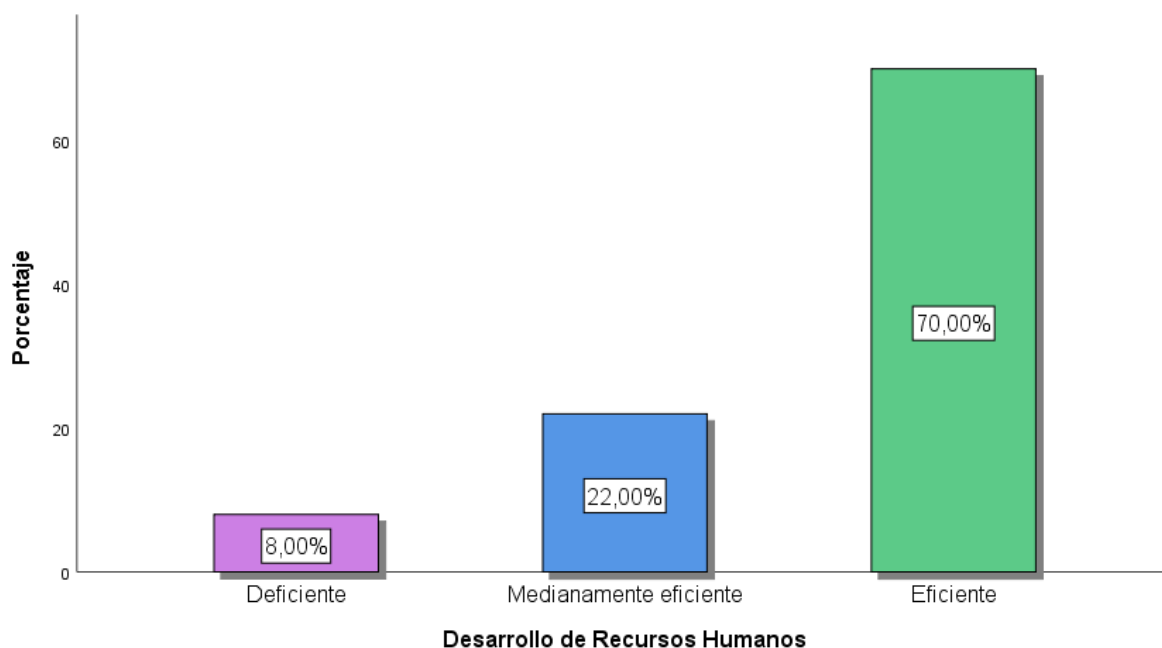
*Nota.* Estadísticas descriptivas para la dimensión 2 de la variable gestión de recursos humanos.

En la tabla 12 se ha analizado la dimensión 2: desarrollo de los recursos humanos de la variable gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de San Román, donde el 70% de los funcionarios han respondido que el desarrollo de los recursos humanos es eficiente, el 22% indicó que es medianamente eficiente y el 8% manifestó que el desarrollo

de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de San Román es deficiente (ver figura 4).

**Figura 4.**

*Dimensión 2: Desarrollo de los recursos humanos*



*Nota.* Gráfica de barras para la dimensión 2 de la variable desarrollo de recursos humanos

**Tabla 13.**

*Dimensión 3: Remuneración y prestaciones*

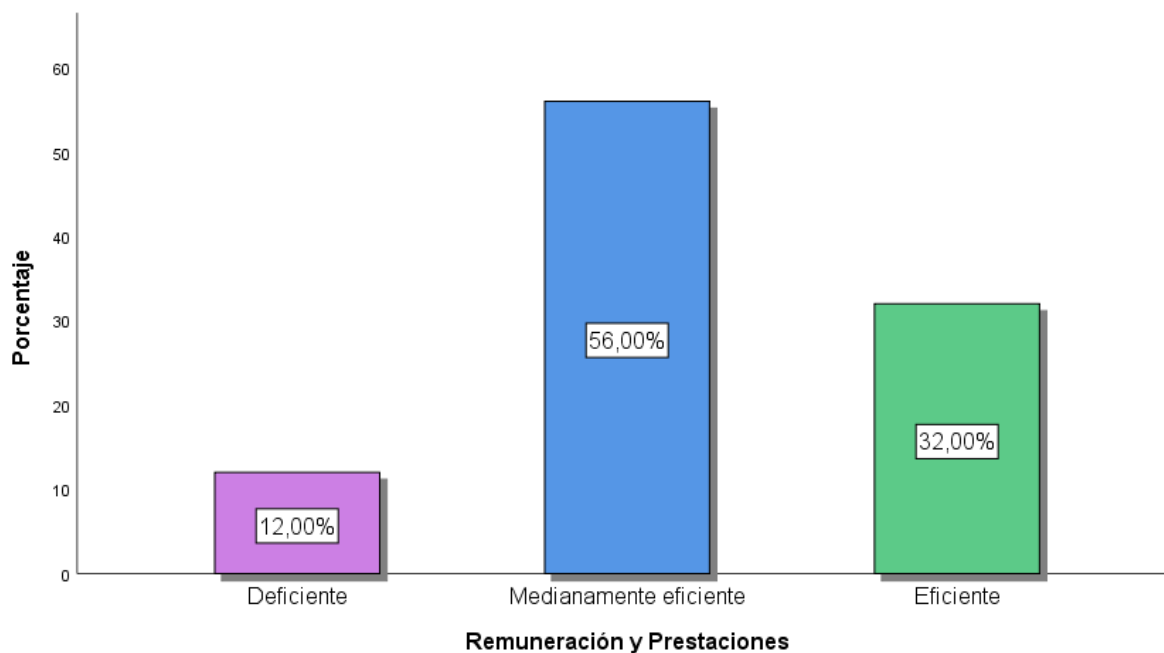
		f	%
Remuneración y Prestaciones	Deficiente	6	12,0%
	Medianamente eficiente	28	56,0%
	Eficiente	16	32,0%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0%</b>

*Nota.* Estadísticas descriptivas para la dimensión 3 de la variable gestión de recursos humanos.

En la tabla 13 se ha analizado la dimensión 3: Remuneración y prestaciones de la variable gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de San Román, donde el 56% de los funcionarios han respondido que la remuneración y prestaciones de los recursos humanos es medianamente eficiente, el 32% indicó que es eficiente y solamente el 12% manifestó que la remuneración y prestaciones de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de San Román es deficiente (ver figura 5).

**Figura 5.**

*Dimensión 3 remuneración y prestaciones.*



*Nota.* Gráfica de barras para la dimensión 3 de la variable remuneración y prestaciones

**Tabla 14.**

*Resumen de la variable 2: Gestión de recursos humanos*

		f	%
Gestión de Recursos Humanos	Deficiente	3	6,0%
	Medianamente eficiente	15	30,0%
	Eficiente	32	64,0%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0%</b>

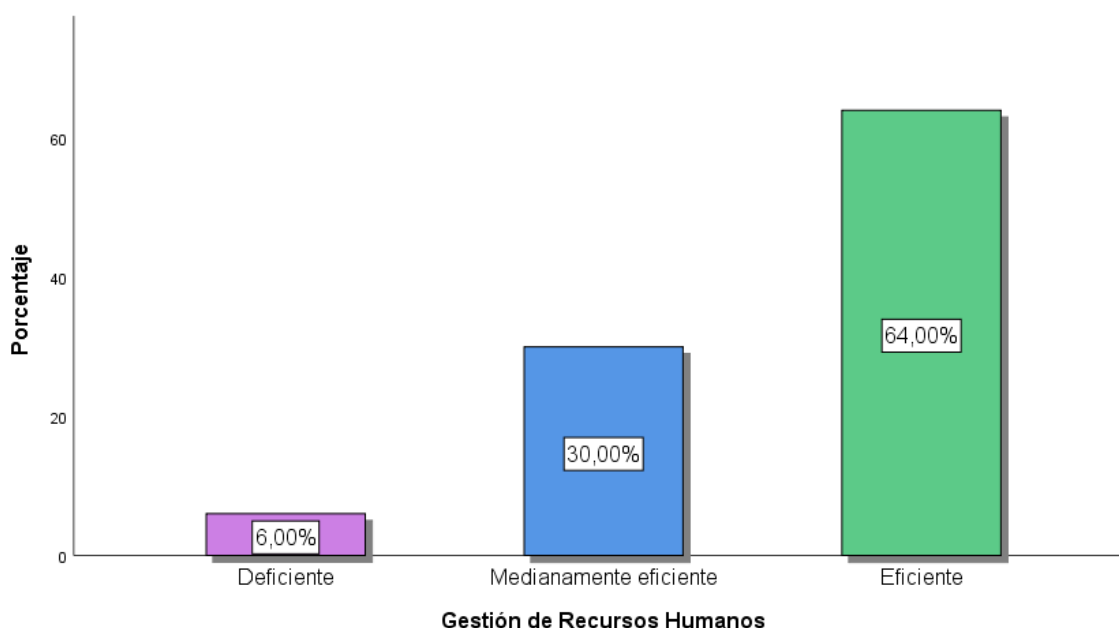
*Nota.* Resumen de la variable Gestión de Recursos Humanos.

En la tabla 14, se analiza el resumen de la variable gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de San Román, donde el 64% de los funcionarios han respondido que el nivel de gestión de recursos humanos es eficiente, el 30% de funcionarios ha manifestado que es medianamente eficiente, y solamente el 6% de funcionarios indicó que es deficiente (ver figura 6).



**Figura 6.**

*Resumen de la variable 2: gestión de recursos humanos*



*Nota.* Resumen de la variable gestión de recursos humanos

#### **4.1.4 Influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020.**

**Tabla 15.**

*Correlación entre las variables Ley del Servicio Civil y gestión de recursos humanos*

Coeficiente de correlación de Pearson		Ley del Servicio Civil	Gestión de Recursos Humanos
Ley del Servicio Civil	Coeficiente de correlación	1.000	0.715
	<i>p</i> -valor	.	0.000
	N	50	50
Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	0.715	1.000
	<i>p</i> -valor	0.000	.
	N	50	50

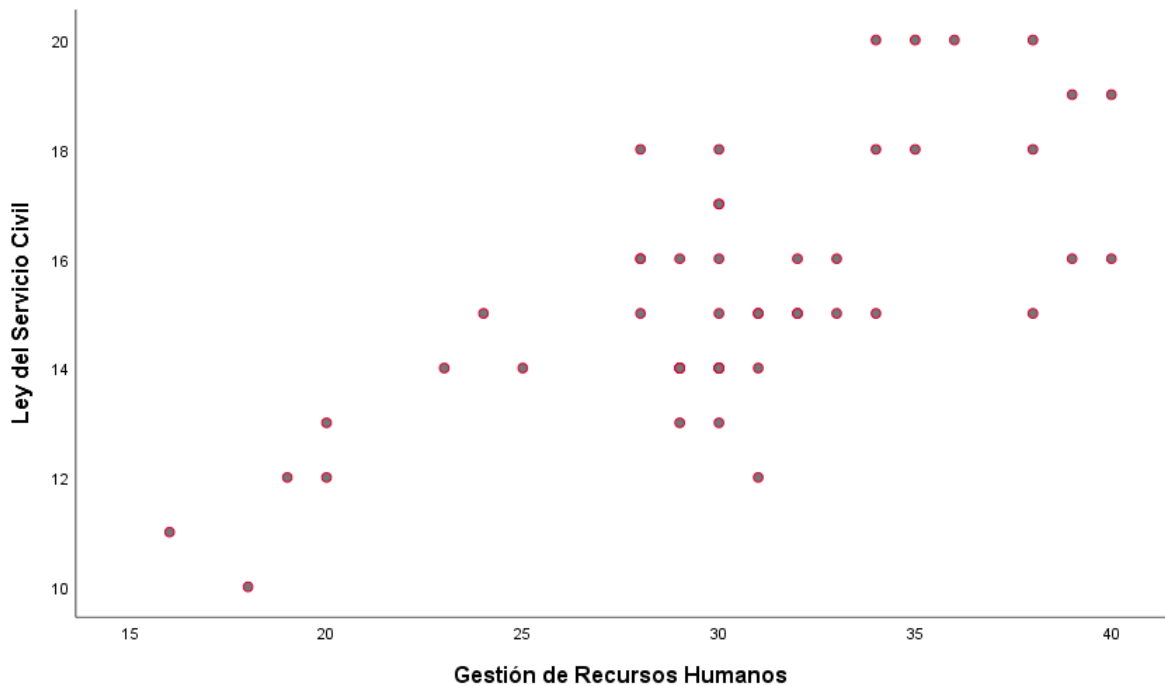
*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15, se aprecia el valor obtenido del coeficiente de correlación de Pearson entre las variables Ley del Servicio Civil y gestión de recursos humanos, donde el coeficiente que se ha obtenido es de  $r = 0,715$  y la probabilidad de  $p$  de rechazar o aceptar la hipótesis nula

es de  $0,000 < 0,05$ ; en consecuencia, se afirma que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas, es decir, existe influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos (ver figura 7 de dispersión).

**Figura 7.**

*Diagrama de dispersión entre las variables Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos*



*Nota.* Se observa una relación positiva alta en el diagrama de dispersión.

## 4.2 DISCUSIÓN

Concluida la investigación y los resultados obtenidos para la **hipótesis general** se logró determinar que existe una influencia entre las variables Ley del Servicio Civil y gestión de recursos humanos, donde el coeficiente que se ha obtenido es de  $r = 0,715$  (tabla 14) rechazando la hipótesis nula. Al respecto se coincide con la investigación de Vera (2019), en su estudio sobre Incidencia de la Ley del servicio civil en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión periodo 2018 - Trujillo, donde determinó que existe una incidencia positiva y significativa entre las variables estudiadas con la existencia de una correlación  $r = 0,89$  indicando que la Ley del Servicio Civil incide positivamente en la gestión de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial Sánchez

Carrión. Por otro lado, Julca (2016) también halló correlación directa y significativa ( $r = 0,9121$ ) con un nivel de significancia de  $p = 0,00 < 0,05$ , rechazando la hipótesis nula y confirmando que existe relación entre la implementación del Régimen del Servicio Civil y la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Cajabamba. Por su parte, Carcausto (2020) determinó que existe una relación positiva entre las variables Ley del Servicio Civil y motivación laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de San Román con un valor de coeficiente de Pearson de 0,285 y con un nivel de significación de 0,000 menor de  $\alpha = 0,05$ .

Así mismo, para la **hipótesis específica 1**, se halló que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un nivel de significancia de 0,05, concluyendo que existe un conocimiento regular (medio) de los funcionarios públicos sobre la Ley del Servicio Civil en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno, es decir, no es deficiente, pero tampoco nos indica que el conocimiento de la Ley del servicio civil de los funcionarios públicos sea eficiente. Al respecto Pacco & Sisa (2018) mencionan que los servidores del Gobierno Regional de Arequipa no poseen información adecuada respecto a la definición, objetivos, beneficios, tipos y etapas sobre la Ley del Servicio Civil, concluyendo que tienen un conocimiento bajo sobre la Ley N° 30057. Lo que puede constituir un impedimento para el avance y desarrollo de la LSC. Por su parte Montalvo (2017) en su investigación infiere que los trabajadores de la administración pública no se encuentran obligados a transitar a la nueva ley, por lo que pueden mantenerse hasta su cese en sus respectivos regímenes laborales. Por otro lado, Carcausto (2020) indica que el 77% de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román consideran como adecuado la Ley del Servicio Civil y solo el 2% considera como inadecuado, afirmando que la Ley mejora el desempeño de los servidores, mediante la capacitación y respeto de los derechos laborales y deberes. Asimismo, Longo & Ramio (2008) consideran que la existencia y el conocimiento de un servicio civil profesional asegura la provisión eficaz y eficiente de los servidores públicos tengan identidad con las instituciones democráticas.

Por último, respecto a la **hipótesis específica 2**, se halló que la planificación de recursos humanos y remuneración y prestaciones es medianamente eficiente, en tanto el desarrollo de recursos humanos es eficiente. Sin embargo, de forma general la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de San Román es eficiente, esta afirmación coincide con la investigación de Vera (2019) quien determinó que los funcionarios

pertenecientes a los Decretos Legislativos 276 y 728 están satisfechos con los procesos de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Por su parte Esparch (2012) en su artículo de investigación reforma del Servicio Civil determinó que el ingreso a la carrera profesional en la administración pública debe ser asociado con el cumplimiento del perfil de puesto, es decir, que los ingresos deben ser por concurso público de méritos y que el trabajo se oriente al cumplimiento de metas institucionales; que no exista inamovilidad en el puesto, y que haya un real período de prueba. En esa misma línea Julca (2016) determinó respecto a la gestión de recursos humanos que la selección del personal es muy buena con un 29%, la asignación de funciones y la evaluación del desempeño se determinaron como buenas y en lo que se refiere a las políticas de remuneraciones de la misma forma halló como buena con un 52%. Infiriendo que existe una buena gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Cajabamba. Por otro lado, Mendoza (2013) halló en su investigación respecto a la gestión de recursos humanos que el régimen CAS solo es un contrato laboral de tiempo corto que va contra los derechos constitucionales como la estabilidad laboral, donde muchos trabajadores están sujetos a sus inmediatos superiores, por lo que resulta necesario implementar la Ley del Servicio Civil. Al respecto uno de los beneficios del servicio civil es ofrecer a los trabajadores CAS y a todos aquellos que ingresen al nuevo régimen cuenten con estabilidad laboral y con un horizonte laboral mejor (SERVIR, 2013).

Por otra parte, se presentó las limitaciones en el proceso para recabar los datos e informaciones a causa de la declaración de la Pandemia por COVID-19 por la Organización Mundial de la Salud de fecha 11 de marzo de 2020; en el cual no se pudo consolidar o concretizar rápidamente la investigación. De tal forma los funcionarios públicos señalaban que se encontraban con una actividad emergente y no contaban con el tiempo disponible para las entrevistas u otras actividades que no les correspondían a sus funciones; en el cual se pudo aplicar el rapport con los funcionarios públicos para cubrir los fines y objetivos de la investigación.

## CONCLUSIONES

**Primera.** De acuerdo al objetivo general, determinar la influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020. Se determinó el nivel de coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,715$  y la probabilidad de rechazar o aceptar la hipótesis nula  $p = 0,000 < 0,05$  lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación positiva alta, es decir, existe influencia de la Ley del Servicio Civil en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de San Román 2020, lo que indica que a menor conocimiento de la Ley del Servicio Civil menor será la gestión de recursos humanos y viceversa. Por otro lado, se concluye que, del total de los encuestados, el 66% de los funcionarios públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de San Román son del sexo masculino y el 34% de funcionarios son del sexo femenino; de los cuales el 38% son funcionarios de 36 a 50 años de edad, el 36% de 18 a 35 años de edad, el 14% de 51 a 63 años y el 12% de 64 a más años de edad. Además, el 62% de los funcionarios si están a favor de la Ley del Servicio Civil, el 28% indican que no están a favor de la LSC y el 10% no saben si están o no a favor de la LSC, situación que puede constituirse en un impedimento para el avance y desarrollo de la implementación de la Ley del Servicio Civil.

**Segunda.** Para la primera variable y primer objetivo específico, evaluar el conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020. Los resultados indican que del total de funcionarios el 62% manifestaron que tienen un conocimiento regular (medio) sobre la Ley del Servicio Civil, el 22% de funcionarios indicaron que tienen un conocimiento bajo y solo el 16% indicaron que tienen un conocimiento alto sobre la Ley del Servicio Civil. En consecuencia, afirmamos y concluimos que existe un conocimiento regular (media) de los funcionarios públicos respecto a la Ley del Servicio Civil en la Municipalidad Provincial de San Román 2020. Sin embargo, este resultado no indica que el conocimiento general de la Ley del servicio civil de los funcionarios públicos sea alto, por lo que resulta necesario mejorar en ese aspecto, de modo que los funcionarios de la Municipalidad puedan conocer los beneficios que genera la transición a la nueva Ley del Servicio Civil.

**Tercera.** Para la segunda variable y el segundo objetivo específico, establecer el nivel de gestión de recursos humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020. Los resultados señalan que la planificación de los recursos humanos es medianamente eficiente con un 66%, el 24% consideraron como eficiente y solo el 10% como deficiente, para la dimensión desarrollo de gestión de recursos humanos el 70% de funcionarios consideraron eficiente, el 22% indicaron que es medianamente eficiente y el 8% manifestaron como deficiente, asimismo, para la dimensión remuneración y prestaciones los funcionarios sostienen que es medianamente eficiente con un 56%, eficiente con 32% y solo el 12% indicaron como deficiente. De manera general, el 64% de los funcionarios señalaron que el nivel de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de San Román es eficiente, el 30% de los funcionarios manifestaron que es medianamente eficiente, asimismo, solo el 6% de los funcionarios indicaron que es bajo. Entonces, se concluye que los funcionarios públicos colocan en el nivel de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de San Román como eficiente, lo que indica que existe una buena gestión de recursos humanos.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a la Municipalidad Provincial de San Román específicamente a la Sub Gerencia de Recursos Humanos iniciar una conformación de comité de tránsito de modo que puedan abocarse en agilizar y difundir los procesos en el tránsito a la Ley del Servicio Civil (Ley N° 30057) a través de una resolución emitida por el titular, de tal modo que puedan dar a conocer a todos los funcionarios y servidores sobre lo necesario y la importancia de la nueva Ley del Servicio Civil, asimismo, invitar a la Autoridad Nacional del Servicio Civil para que pueda dar charlas de inducción y brindar asesoramiento a aquellos servidores que tengan inquietudes o que muestren actitudes negativas frente a la ley, así como concientizar a los funcionarios y servidores sobre los beneficios y la elaboración de documentos de gestión.

**Segunda:** Se sugiere a la oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de San Román realizar un reordenamiento de cargos a través del CAP provisional, para lograr un diseño adecuado de puestos y una buena administración de gestión de recursos humanos, asimismo, se recomienda que puedan aplicar la meritocracia conforme a lo establecido en la ley realizando un proceso de selección en sus tres etapas sin la existencia del nepotismo, con el objetivo de mejorar el rendimiento y desempeño del personal como de la entidad, también, se sugiere que retribuya los salarios adecuadamente teniendo en cuenta el tipo de contratación y dar a conocer la normatividad del reglamento de compensación sobre sus beneficios e ingresos y la nivelación de los regímenes laborales, los cuales se encuentran enmarcado en la Ley del Servicio Civil.

**Tercera:** Se recomienda también a la Municipalidad Provincial de San Román pueda implementar programas de capacitación explícitamente en temas referidas a la Ley del Servicio Civil, que debe contener enfoques que han sido identificados en la investigación. Además, el programa debe reforzarse con materiales didácticos y medios variados de fácil entender y que capte la consideración del personal y se logró una participación constante para que se pueda mejorar el conocimiento de los funcionarios sobre la Ley del Servicio Civil. El Estado peruano emitió el Decreto Supremo Nro. 09-2021-PCM que contiene la estrategia de implementación en cinco fases para el tránsito de los servidores civiles al régimen de la Ley 30057 y por lo tanto se debe acatar para la mejora de la administración pública en los gobiernos locales.

## REFERENCIAS

- Alfaro, M. del C. (2012). *Administración de personal*.  
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Administracion\\_de\\_personal.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf)
- Alvarado, J. (2019). *Administración y Gestión Municipal*.  
<https://universo.pe/administracion-y-gestion-municipal-2020.html>
- Aquino, J. (s/f). *Recursos humanos / Ciencias Sociales*.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (7a ed.). Editorial Episteme.
- Barrantes, N. R. (2013). *Nociones elementales de derecho administrativo*.
- Belamaric, R. A. (2001). “ *Nuevas Formas Organizativas . La gestión de recursos humanos entre los valores del tener y del ser* ”. 1–12.
- Bielsa, R. (2003). *Nociones sumarios sobre el estudio del derecho administrativo*.  
[http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev\\_academia/revistas/05/nociones-sumarios-sobre-el-estudio-del-derecho-administrativo.pdf](http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_academia/revistas/05/nociones-sumarios-sobre-el-estudio-del-derecho-administrativo.pdf)
- Carcausto, C. R. (2020). “ *Implicancia de la nueva Ley del Servicio Civil con relación a la motivación laboral de los servidores públicos de la municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, 2019* ”. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/125>
- Cervantes, D. (2015). *Manual de derecho administrativo*.  
[http://www.sancristoballibros.com/libro/manual-de-derecho-administrativo-cd-rom\\_44683](http://www.sancristoballibros.com/libro/manual-de-derecho-administrativo-cd-rom_44683)
- Chamochumbi, C. M. (2014). *Seguridad e Higiene Industrial*.
- Chaudhry, S. A., Reid, G. J., & Malik, W. H. (Eds.). (2018). *Civil service reform in Latin America and the Caribbean*. The World Bank. <https://doi.org/10.1596/0-8213-3041-1>
- Chiavenato, I., Villamizar, G., & Aparicio, J. (1999). *Administración de recursos humanos*.
- Corrales, A. A. M. (2017). *Análisis y propuesta para la implementación del modelo de directivos públicos de la Ley del Servicio Civil 2018-2020* [Universidad Continental].  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4240>
- Cortázar, J. C. (2014). *Perú: gradualidad e innovación en la reforma del servicio civil*. 1–36. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/13805/peru-gradualidad-e-innovacion-en-la-reforma-del-servicio-civil>
- Cutipa, C. (2014). *Vigencia de la clase magistral en la universidad del siglo XXI*.



- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4757961>
- Dolan, S. L., Valle, R., & López, Á. (2014). *La Gestión de personas y del talento : la gestión de los recursos humanos en el siglo XXI*. 35–52.
- Esparch, N. (2012). *Ventanas de oportunidad: El caso de la reforma del Servicio Civil*. 1–42. <http://www.grade.org.pe/publicaciones/1076-ventanas-de-oportunidad-el-caso-de-la-reforma-del-servicio-civil/>
- George, D., & Mallery, P. (2020). *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step* (16th ed.). Taylor & Francis.
- Hayes, A. (2021). *Planificación de recursos humanos*.  
<https://www.investopedia.com/terms/h/human-resource-planning.asp>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Iacoviello, M. (2014). *Diagnóstico institucional del servicio civil en América Latina: Ecuador*. 1–67.  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Diagnostico-institucional-del-servicio-civil-en-América-Latina-Ecuador.pdf>
- Julca, O. H. (2016). “*Implementación del régimen del servicio civil y la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Cajabamba, año 2016*”.
- Kim, M., Mallory, C., & Valerio, T. D. (2022). *Statistics for Evidence-Based Practice in Nursing* (3rd ed.). Jones & Bartlett Learning. <https://www.amazon.com/Statistics-Evidence-Based-Practice-Nursing-MyoungJin/dp/1284088375>
- Decreto Legislativo N° 1023, (2008). <https://www2.congreso.gob.pe>
- Lind, D., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2019). *Basic Statistics for Business & Economics* (9th ed.). McGraw-Hill. <https://www.amazon.com/Basic-Statistics-Business-Economics-Douglas/dp/0073521477#:~:text=The 8th edition of Lind,taking a business statistics course.>
- Longo, F., & Ramio, C. (2008). “El papel de la profesionalización del empleo público en América Latina”. En *La profesionalización del empleo público en américa latina*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8146066>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat de Barcelona.
- Machaca, R. (2014). *Gestión de recursos humanos y clima laboral, caso de la I.E.S.*

“Pedro Vilcapaza” de Juliaca.

- Martínez, A. (2017a). *Manual del servicio civil y régimen laboral público*.
- Martínez, A. (2017b). *Observaciones y dificultades en la implementación de Ley (2013) del Servicio Civil peruano*. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/58022/>
- Matas, C. R., & Salvador, M. (2005). Servicio Civil en América Latina: Reflexiones y Propuestas Tentativas. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestion Estatal*, 6, 63–90. <https://doi.org/10.14409/da.v1i6.1199>
- Mendieta, M. V. (2017). *El servicio civil de carrera en Latinoamérica: Diagnóstico, causas y propuestas*. Instituto Nacional de Administración Pública. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=578331>
- Mendoza, H. (2013). “Los Contratos Administrativos de servicios - CAS, Como efecto de la vulneración de los Derechos laborales de los trabajadores de la Administración Pública peruana” [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11009>
- Montalvo, B. R. (2017). “Reforma unificadora de los regímenes laborales del sector público con el objeto de satisfacer los principios de mérito y de acceso a la función pública en condiciones de igualdad, bajo la luz de la Ley del Servicio Civil”. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12188>
- Muñoz, W. (2007). El Servicio Civil. Una Necesidad Para Una Administración Posburocrática. *Revista Economía y Administración*, 69, 39–56. <https://www.researchgate.net/publication/46509549>
- Ñaupas, H. P., Mejía, M. E., Novoa, R. E., & Villagómez, P. A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4ª ed.). Ediciones de la U.
- Osorio, R. W. (2005). *Evaluación de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de San Román* [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/458>
- Oszlak, O. (2001). El servicio civil en América Latina y el Caribe : situación y retos futuros. *Buenos Aires, January 2001*, 5–9. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/14598/el-servicio-civil-en-america-latina-y-el-caribe-situacion-y-retos-futuros>
- Pacco, V. J., & Sisa, R. (2018). *Relación entre el nivel de conocimiento y las actitudes de los servidores públicos del Gobierno Regional de Arequipa hacia la Ley del Servicio Civil, 2016* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

- <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7326>
- Passos, R., & Paranaguá, J. (2016). Human Resource Management and Public Sector Reforms: Trends and Origins of a New Approach. *Institute for Applied Economic Research*.
- [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5003/1/DiscussionPaper\\_115.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5003/1/DiscussionPaper_115.pdf)
- Peiró, J., & Ripoll, P. (1999). Psicología de las organizaciones: cambios recientes, retos y perspectivas. En *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología* (Vol. 52, Número 2, pp. 169–176).
- Programa para la cohesión social. (2019). *Mejorar la integridad en el sector público peruano a través de la gestión de recursos humanos*.
- <https://eurosocial.eu/en/actualidad/improving-integrity-in-the-peruvian-public-sector-through-human-resource-management/>
- Ramirez. (2007). *Metodología de la Investigación*.
- Recursos humanos. (2017). *¿Qué es el desarrollo de recursos humanos (DRH)?*
- <http://hrssolutions.com/human-resources-development-hrd/>
- RH. (2021). *Desarrollo de recursos humanos*. Human Resource.
- <https://www.whatishumanresource.com/human-resource-development>
- Runa. (s/f). *Remuneraciones: ¿Qué son y cuáles son los tipos?*
- <https://runahr.com/mx/recursos/nomina/remuneraciones/>
- Sánchez, S., & Herrera, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *rev.fac.cienc.econ*, XXIV(2), 133–146.
- <https://doi.org/10.18359/rfce.2216>
- Sastre, M., & Aguilar, E. (2016). *Dirección de recursos humanos: un enfoque estratégico* (1a ed.). McGraw-Hill.
- [https://www.researchgate.net/publication/31608178\\_Direccion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_un\\_enfoque\\_estrategico](https://www.researchgate.net/publication/31608178_Direccion_de_recursos_humanos_un_enfoque_estrategico)
- Ley N° 30057 de Servicio Civil - SERVIR, (2013).
- Servir. (2021). *Transito al nuevo régimen del servicio civil*.
- <https://www.servir.gob.pe/transito-al-nuevo-regimen-del-servicio-civil/>
- SERVIR. (2021). *El Servicio Civil | SERVIR - Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR*. <https://www.gob.pe/servir>
- Soria, B. (2015). *Diccionario Municipal Peruano*.
- [https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo\\_I/DiccionarioMunicipal.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo_I/DiccionarioMunicipal.pdf)

- Vásquez, H. (2018). *Ley Del Servicio Civil Y Su Implicancia En La Estabilidad Laboral De Los Trabajadores De La Geresa Lambayeque. Perú, 2017.* 86.
- Vera, J. J. (2019). *Incidencia de la ley del Servicio Civil en la Gestión de los Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión periodo 2018.*  
[Universidad Nacional de Trujillo].  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12853>
- Vladimir, V. (2015). *El Funcionario Público.*  
[http://dataonline.gacetajuridica.com.pe/resource\\_apc/PubOnlinePdf/06012016/ElFuncionario Publico.pdf](http://dataonline.gacetajuridica.com.pe/resource_apc/PubOnlinePdf/06012016/ElFuncionarioPublico.pdf)
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos.*  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Zamata, R. M. (2013). Universidad Nacional Del Altiplano Monografias. En *Tesis*.
- Zamora, L. A. (2019). *Sistema de Recursos Humanos.* 1–26.

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

### Matriz de consistencia

**Título:** Influencia de la Ley del Servicio Civil en la Gestión de Recursos Humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020.

**Autor:** Alexander Huayta Vilca

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la influencia de la Ley del Servicio Civil en la Gestión de Recursos Humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, Región Puno - 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Gestión de Los Recursos Humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de la Ley del Servicio Civil en la Gestión de Recursos Humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Evaluar el conocimiento de la Ley del Servicio Civil de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.</p> <p>Establecer el nivel de Gestión de Recursos Humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe influencia de la Ley del Servicio Civil en la Gestión de Recursos Humanos de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe un conocimiento regular de los funcionarios públicos de la Ley del Servicio Civil en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020.</p> <p>El nivel de la Gestión de Los Recursos Humanos es deficiente de los funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.</p>	<p><b>Variable I</b> Ley del Servicio Civil</p> <p><b>Variable D</b> Gestión de recursos humanos</p>	<p>Conocimiento de la Ley del Servicio Civil</p> <p>Planificación de los recursos humanos</p> <p>Desarrollo de los recursos humanos</p> <p>Remuneraciones y prestaciones</p>	<p><b>Diseño de investigación</b> No experimental de tipo transversal</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Método general</b> Hipotético-Deductivo</p>	<p><b>Población y muestra</b> 50 funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román, 2020.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> <b>Ley del Servicio Civil</b> Cuestionario con 10 reactivos</p> <p><b>Gestión de recursos humanos</b> Cuestionario con 10 reactivos.</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 01**

**CONOCIMIENTO DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

**1.1 Nombres y Apellidos del validador**

- Lucio Ticona Carrizales

**1.2 Cargo e institución donde labora**

- Docente ordinario: Universidad Nacional de Juliaca

**1.3 Nombre del instrumento evaluado**

- Encuesta de conocimientos respecto a la ley del Servicio Civil de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020.

**1.4 Autor del instrumento**

- Alexander Huayta Vilca

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
<input type="checkbox"/> PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
<input type="checkbox"/> COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
<input type="checkbox"/> CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
<input type="checkbox"/> SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	

<input type="checkbox"/> OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	
<input type="checkbox"/> CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
<input type="checkbox"/> ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
<input type="checkbox"/> CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
<input type="checkbox"/> FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
<input type="checkbox"/> ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b> (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		0		30	30
		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>
<b>Coefficiente de la validez:</b>		94%			

  
 Lucio Ficono Carrizoles  
 Ingeniero Economista  
 CIP. 113535





UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

## FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 01

### CONOCIMIENTO DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL

#### I. INFORMACIÓN GENERAL

##### 1.1 Nombres y Apellidos del validador

- Vitaliano Enriquez Mamani

##### 1.2 Cargo e institución donde labora

- Docente ordinario: Universidad Nacional de Juliaca

##### 1.3 Nombre del instrumento evaluado

- Encuesta de conocimientos respecto a la ley del Servicio Civil de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020.

##### 1.4 Autor del instrumento

- Alexander Huayta Vilca

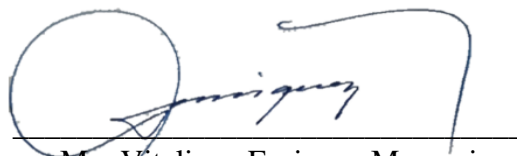
#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
<input type="checkbox"/> PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
<input type="checkbox"/> COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
<input type="checkbox"/> CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
<input type="checkbox"/> SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	

<input type="checkbox"/> OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.		X		
<input type="checkbox"/> CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.		X		
<input type="checkbox"/> ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
<input type="checkbox"/> CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
<input type="checkbox"/> FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
<input type="checkbox"/> ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>		0	6	21	27
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>
<b>Coefficiente de la validez:</b>		88%			

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Vitaliano Enriquez Mamani  
 DOCENTE ORDINARIO-UNAJ

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 01**

**CONOCIMIENTO DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

**1.1 Nombres y Apellidos del validador**

- Luis M. Huailapuma Santa Cruz

**1.2 Cargo e institución donde labora**

- Responsable de Acreditación UNAJ

**1.3 Nombre del instrumento evaluado**

- Encuesta de conocimientos respecto a la ley del Servicio Civil de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno – 2020.

**1.4 Autor del instrumento**

- Alexander Huayta Vilca

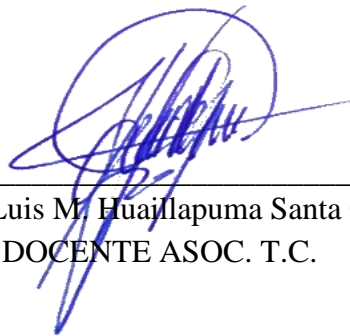
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
<input type="checkbox"/> PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
<input type="checkbox"/> COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	X			
<input type="checkbox"/> CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.		X		
<input type="checkbox"/> SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	

<input type="checkbox"/> OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	
<input type="checkbox"/> CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.		X		
<input type="checkbox"/> ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		
<input type="checkbox"/> CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
<input type="checkbox"/> FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
<input type="checkbox"/> ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>		1	8	15	24
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>
<b>Coefficiente de la validez:</b>		70%			



Mtro. Luis M. Huajllapuma Santa Cruz  
DOCENTE ASOC. T.C.

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 02**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

**1.1 Nombres y Apellidos del validador**

- Lucio Ticona Carrizales

**1.2 Cargo e institución donde labora**

- Docente ordinario: Universidad Nacional de Juliaca

**1.3 Nombre del instrumento evaluado**

- Encuesta aplicada a los funcionarios públicos respecto a la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.

**1.4 Autor del instrumento**

- Alexander Huayta Vilca

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
<input type="checkbox"/> PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
<input type="checkbox"/> COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
<input type="checkbox"/> CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
<input type="checkbox"/> SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	
<input type="checkbox"/> OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	

<input type="checkbox"/> CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
<input type="checkbox"/> ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
<input type="checkbox"/> CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
<input type="checkbox"/> FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
<input type="checkbox"/> ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>		0		30	30
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>
<b>Coefficiente de la validez:</b>		94%			

  
 Lucio Ficono Carrizales  
 Ingeniero Economista  
 CIP: 113535

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 02**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

**1.1 Nombres y Apellidos del validador**

- Vitaliano Enriquez Mamani

**1.2 Cargo e institución donde labora**

- Docente ordinario: Universidad Nacional de Juliaca

**1.3 Nombre del instrumento evaluado**

- Encuesta aplicada a los funcionarios públicos respecto a la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.

**1.4 Autor del instrumento**

- Alexander Huayta Vilca

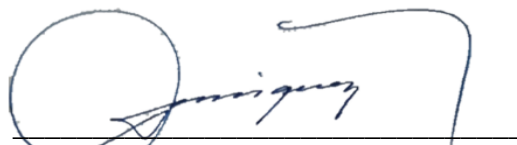
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
<input type="checkbox"/> PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
<input type="checkbox"/> COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
<input type="checkbox"/> CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.			X	
<input type="checkbox"/> SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	

<input type="checkbox"/> OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	
<input type="checkbox"/> CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.		X		
<input type="checkbox"/> ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		
<input type="checkbox"/> CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
<input type="checkbox"/> FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
<input type="checkbox"/> ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>		0	4	24	28
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>
<b>Coefficiente de la validez:</b>		90%			

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Vitaliano Enriquez Mamani  
 DOCENTE ORDINARIO-UNAJ



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 02**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

**1.1 Nombres y Apellidos del validador**

- Luis M. Huailapuma Santa Cruz

**1.2 Cargo e institución donde labora**

- Responsable de Acreditación UNAJ

**1.3 Nombre del instrumento evaluado**

- Encuesta aplicada a los funcionarios públicos respecto a la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de San Román, región Puno - 2020.

**1.4 Autor del instrumento**

- Alexander Huayta Vilca

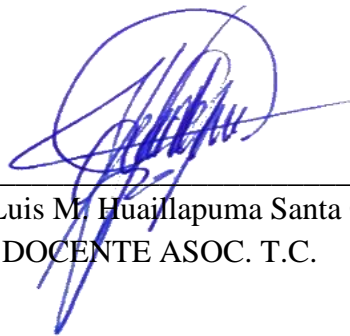
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
<input type="checkbox"/> PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
<input type="checkbox"/> COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
<input type="checkbox"/> CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.		X		
<input type="checkbox"/> SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.		X		

<input type="checkbox"/> OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.		X		
<input type="checkbox"/> CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			X	
<input type="checkbox"/> ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
<input type="checkbox"/> CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
<input type="checkbox"/> FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
<input type="checkbox"/> ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>		0	9	21	30
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>Total</b>
<b>Coefficiente de la validez:</b>		92%			



Mtro. Luis M. Huajllapuma Santa Cruz  
DOCENTE ASOC. T.C.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**  
**INFLUENCIA DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LA GESTIÓN DE RECURSOS**  
**HUMANOS DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, REGIÓN PUNO-2020**

Estimado (a) participante, de antemano agradecemos su colaboración al participar en este estudio que tiene como objetivo medir las actitudes y conocimientos que tienen los servidores públicos del Gobierno Regional de Arequipa hacia la Ley del Servicio Civil. Por lo tanto, muy amablemente lo(a) invitamos a responder esta encuesta. La información recopilada será confidencial. Muchas gracias por el tiempo y esfuerzo dedicado en llenar esta encuesta.

<b>1. SEXO:</b> <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
<b>2. EDAD:</b> <input type="checkbox"/> De 18 años a 35 años <input type="checkbox"/> De 36 años a 50 años <input type="checkbox"/> De 51 años a 63 años <input type="checkbox"/> De 64 a más
<b>3. NIVEL DE ESTUDIO:</b> <input type="checkbox"/> Superior Técnico incompleto <input type="checkbox"/> Superior Técnico completo <input type="checkbox"/> Superior Universitario incompleto <input type="checkbox"/> Superior Universitario completo
<b>4. AÑOS DE TRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN:</b> <input type="checkbox"/> Menos a 1 año <input type="checkbox"/> De 2 a 3 años <input type="checkbox"/> De 4 a 5 años <input type="checkbox"/> 6 a más años
<b>5. ¿A QUÉ GRUPO OCUPACIONAL PERTENECE?</b> <input type="checkbox"/> Directivo Superior <input type="checkbox"/> Ejecutivo <input type="checkbox"/> Especialista <input type="checkbox"/> Apoyo Auxiliar
<b>6. ¿USTED ESTÁ A FAVOR DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO SÉ

**INSTRUMENTO ANÓNIMA SOBRE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL Y LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2020.**

Por favor, señale con una (X) la respuesta con la cual, a su juicio, considere correctas respecto de su conocimiento de la ley del servicio civil.

Leyenda	
1	Falso
2	Verdad

N°	Ítems	1	2
01	La Ley del Servicio Civil N° 30057 no tiene como objetivo establecer progresivamente un régimen único y de forma exclusiva para las personas que prestan servicios en las entidades públicas.		
02	El proceso de tránsito se refiere a la ruta de implementación que las entidades públicas deberán seguir para transitar al régimen de la Ley N° 30057.		
03	Existen tres tipos de tránsito al nuevo régimen Servicio Civil.		
04	La ruta de tránsito de una entidad para pasar al nuevo régimen del Servicio Civil consta de cinco etapas.		
05	Servicio Civil, es el 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.		
06	La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR es un órgano integrante del tribunal del Servicio Civil que tiene por función la resolución de las controversias individuales que se susciten al interior del sistema de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N°1023		
07	Uno de los beneficiadores de la ley del servicio civil es que, permitirá que los servidores CAS, y todos aquellos que ingresen al nuevo régimen, cuenten con estabilidad laboral y con un mejor horizonte laboral.		
08	Según la ley N°30057 los servidores civiles de las entidades públicas se clasifican en: funcionarios públicos, directivo superior, servidor de carrera y auxiliares.		
09	El mecanismo de incorporación se efectúa a través del proceso de selección, el mismo que tiene las siguientes modalidades de acceso: concurso público de mérito, contratación directa y cumplimiento de requisitos de las leyes especiales.		
10	El inicio del proceso de implementación comienza con una solicitud de “inicio de proceso de implementación” emitida por la Presidencia Ejecutiva del SERVIR.		

Por favor, señale con una (X) la respuesta con la cual, a su juicio, considere correctas respecto a la gestión de recursos humanos.

Leyenda	
1	Casi nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

Nº	Ítems	1	2	3	4
<b>Planificación de recursos humanos</b>					
1	¿Se realiza un análisis de los puestos de trabajo?				
2	¿Los requisitos para seleccionar al personal están debidamente planificados?				
3	¿En la institución se prevé y planifica las necesidades de los recursos humanos?				
<b>Desarrollo de recursos humanos</b>					
4	¿Se aplican los programas de gestión de recursos humanos en la Municipalidad de San Román?				
5	¿Existe capacitación al personal que labora en la Municipalidad de San Román?				
6	¿La Municipalidad de San Román apoyan los planes de superación profesional de los trabajadores?				
7	¿Los directivos de la Municipalidad de San Román diseñan y ejecutan sistemas de evaluación del personal?				
<b>Remuneración y prestaciones</b>					
8	¿La Municipalidad de San Román, maneja adecuados niveles de remuneración para su personal?				
9	¿Existe equidad y congruencia en los niveles remunerativos de la Municipalidad de San Román?				
10	¿En la Municipalidad de San Román se cumple con el pago de beneficios sociales que establece la Ley?				

Anexo 4. Carta de autorización de la Municipalidad Provincial de San Román

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN  
JULIACA  
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

*"Año de la universalización de la salud"*

Juliaca, 09 de diciembre del 2020.

**CARTA N°1266-2020-MPSR-J/SG-REHU**

**SEÑOR:**  
**ALEXANDER HUAYTA VILCA**  
**Jr. Yawar Huaca N°225- Urb. Santa Catalina - Juliaca**

**PRESENTE:**

**ASUNTO** : Aceptación de ejecución de Proyecto de Tesis  
**REFERENCIA** : a) Exp. Adm. N°20923-2019

---

Es grato dirigirme a Ud., con la finalidad poner de su conocimiento que, conforme al documento de referencia donde solicita Ejecutar su Proyecto de Tesis en la Municipalidad Provincial de San Román, proyecto denominado "INFLUENCIA DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN REGION PUNO-2020".

Por tanto, se **ACEPTA** dicha solicitud, a fin de que pueda ejecutar el proyecto denominado "INFLUENCIA DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN REGION PUNO-2020", en su condición de Egresado de la Universidad Nacional de Juliaca. Para lo cual deberá de portar con los implementos de Bioseguridad respectivos para la prevención del COVID-19.

Sin otro en particular aprovecho la ocasión para expresarles mis cordiales saludos y alta estima personal.

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN  
JULIACA

Abog. Alexander Muñoz Puma Córdova  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS



C.c.  
Archivo

Anexo 5.

Valores para el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
$\alpha > 0.9$	Excelente
$\alpha > 0.8$	Buena
$\alpha > 0.7$	Aceptable
$\alpha > 0.6$	Cuestionable
$\alpha > 0.5$	Inaceptable

*Nota.* Tomado de George y Mallery (George & Mallery, 2020).

Anexo 6.

Análisis de confiabilidad

Variable 2: Gestión de recursos humanos

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. On the left, a data matrix is visible with columns labeled P01 through P10 and rows numbered 1 to 23. The data values are binary (1 or 2). On the right, the 'Resultado' (Output) window is open, showing the 'Fiabilidad' (Reliability) analysis results. The output includes a summary of case processing and Cronbach's Alpha statistics.

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válidos	50	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	50	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	10

## Anexo 7. Análisis de datos por variables

### Variable 1: Ley del Servicio Civil

LSCyGRRHH.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

18 : AT	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	LSC	LSC_A
1	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	10	Alto
2	Verda...	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	11	Alto
3	Verda...	Verda...	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Verda...	12	Alto
4	Falso	Verda...	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	12	Alto
5	Verda...	Falso	Falso	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	Falso	13	Alto
6	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Falso	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Falso	14	Medio
7	Falso	Verda...	Falso	Verda...	Falso	Falso	Verda...	Verda...	Verda...	Verda...	14	Medio
8	Verda...	Falso	Verda...	Falso	Falso	Verda...	Falso	Falso	Verda...	Verda...	15	Medio
9	Falso	Verda...	Falso	Falso	Verda...	Verda...	Falso	Verda...	Falso	Falso	16	Medio
10	Falso	Falso	Verda...	Falso	Verda...	Falso	Verda...	Falso	Falso	Falso	17	Medio
11	Verda...	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Verda...	Falso	Falso	18	Bajo
12	Falso	Verda...	Falso	Verda...	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	18	Bajo
13	Falso	Falso	Falso	Falso	Verda...	Verda...	Verda...	Falso	Falso	Verda...	16	Medio
14	Verda...	Falso	Verda...	Falso	Falso	Falso	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	15	Medio
15	Falso	Verda...	Verda...	Falso	Falso	Verda...	Verda...	Verda...	Falso	Verda...	14	Medio
16	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	20	Bajo
17	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	Falso	20	Bajo
18	Falso	Falso	Falso	Verda...	Falso	Falso	Verda...	Falso	Falso	Falso	18	Bajo
19	Falso	Falso	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Falso	Falso	Verda...	Verda...	15	Medio
20	Verda...	Verda...	Falso	Falso	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Falso	Falso	15	Medio
21	Falso	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Verda...	Falso	Verda...	Falso	Verda...	14	Medio
22	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Verda...	Falso	Falso	Falso	Verda...	Verda...	14	Medio
23	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Falso	Verda...	Verda...	Falso	Falso	Falso	15	Medio

Vista de datos Vista de variables

### Variable 2: Gestión de recursos humanos

LSCyGRRHH.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

10 : LSC	P11	P12	P13	Planificación	Planificación_A	P14	P15	P16	P17	Desarrollo	Desarrollo_A	P18	P19	P20	R_y_P	R_y_P_A
1	Casi n...	A veces	Casi n...	4	Deficiente	A veces	Casi n...	Casi s...	A veces	8	Medianamente eficie...	A veces	A veces	A veces	6	Deficiente
2	Casi n...	Casi n...	A veces	4	Deficiente	A veces	A veces	Casi n...	A veces	7	Deficiente	Casi n...	A veces	A veces	5	Deficiente
3	Casi s...	Casi n...	Casi s...	7	Medianamente eficiente	Casi n...	A veces	Casi n...	A veces	6	Deficiente	Casi n...	Casi s...	A veces	6	Deficiente
4	Casi n...	Casi n...	A veces	4	Deficiente	Casi n...	A veces	Casi s...	Casi n...	7	Deficiente	Casi s...	Siempre	A veces	9	Medianam...
5	A veces	Siempre	A veces	8	Medianamente eficiente	Casi s...	A veces	Casi n...	A veces	8	Medianamente eficie...	Casi n...	Casi n...	A veces	4	Deficiente
6	A veces	Casi n...	Casi s...	6	Deficiente	Casi s...	Siempre	A veces	A veces	11	Medianamente eficie...	Casi n...	Casi s...	A veces	6	Deficiente
7	Casi s...	A veces	A veces	7	Medianamente eficiente	A veces	Casi s...	A veces	A veces	9	Medianamente eficie...	A veces	Casi s...	Siempre	9	Medianam...
8	A veces	Casi n...	Siempre	7	Medianamente eficiente	Casi n...	Casi s...	Casi n...	Casi n...	6	Deficiente	Siempre	Siempre	Casi s...	11	Eficiente
9	Casi s...	Casi s...	Siempre	10	Medianamente eficiente	Casi s...	A veces	Siempre	Casi s...	12	Eficiente	Casi s...	Casi n...	A veces	6	Deficiente
10	Siempre	Casi s...	Casi n...	8	Medianamente eficiente	Siempre	Siempre	Casi s...	Casi s...	14	Eficiente	A veces	Casi s...	Casi s...	8	Medianam...
11	Siempre	Siempre	A veces	10	Medianamente eficiente	Siempre	A veces	Casi s...	A veces	11	Medianamente eficie...	Casi s...	A veces	A veces	7	Medianam...
12	Casi s...	Siempre	A veces	9	Medianamente eficiente	Casi s...	Siempre	Casi n...	Casi s...	11	Medianamante eficie...	A veces	Siempre	Siempre	10	Medianam...
13	Siempre	Casi s...	A veces	9	Medianamente eficiente	Siempre	Casi s...	Casi n...	Siempre	12	Eficiente	A veces	A veces	Siempre	8	Medianam...
14	Siempre	A veces	Siempre	10	Medianamente eficiente	A veces	Siempre	Casi s...	Siempre	13	Eficiente	Siempre	A veces	Casi s...	9	Medianam...
15	Casi s...	Casi s...	Casi s...	9	Medianamente eficiente	Casi n...	Siempre	Casi s...	Siempre	12	Eficiente	Casi s...	Casi s...	A veces	8	Medianam...
16	Casi s...	Casi s...	Casi s...	10	Medianamente eficiente	Casi s...	Siempre	Siempre	Casi s...	14	Eficiente	Siempre	Siempre	Casi s...	11	Eficiente
17	Siempre	Casi s...	Casi s...	10	Medianamente eficiente	Siempre	A veces	Casi s...	Siempre	13	Eficiente	Casi s...	Siempre	Siempre	11	Eficiente
18	Siempre	Casi s...	Casi s...	10	Medianamente eficiente	A veces	Siempre	Siempre	Casi s...	13	Eficiente	Siempre	Casi s...	Siempre	11	Eficiente
19	Siempre	Casi s...	Siempre	11	Eficiente	Siempre	Siempre	A veces	Casi n...	11	Medianamante eficie...	Siempre	Casi s...	Siempre	11	Eficiente
20	Casi s...	Siempre	Casi s...	10	Medianamente eficiente	Casi s...	Casi s...	Casi s...	Siempre	13	Eficiente	Casi s...	A veces	Casi s...	8	Medianam...
21	A veces	Casi s...	A veces	7	Medianamente eficiente	Casi s...	Siempre	Casi s...	Casi s...	13	Eficiente	A veces	Siempre	Casi s...	9	Medianam...
22	Casi s...	Siempre	A veces	9	Medianamente eficiente	Siempre	A veces	A veces	Siempre	12	Eficiente	Siempre	Casi s...	A veces	9	Medianam...
23	Siempre	A veces	Siempre	10	Medianamente eficiente	Casi s...	Casi s...	Siempre	Siempre	14	Eficiente	A veces	Siempre	A veces	8	Medianam...

Vista de datos Vista de variables



Anexo 8.

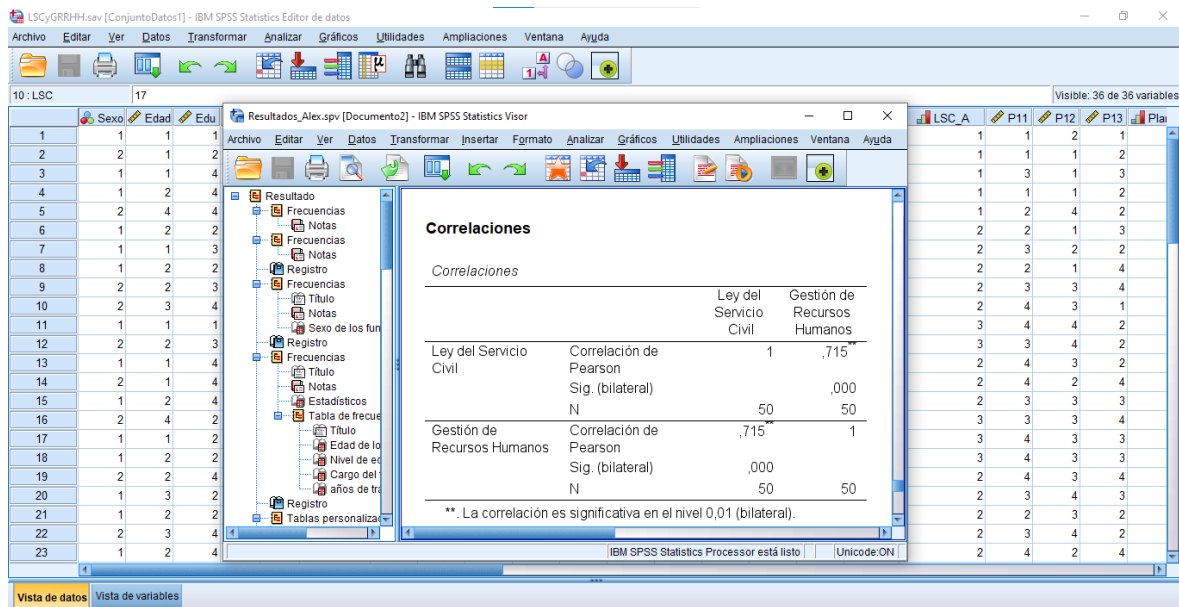
Valores para el índice de correlación de rangos de Pearson

Valores	Nivel
0 y 0.1	Sin relación
0.1 a 0.3	Relación baja
0.3 a 0.5	Relación media
0.5 a 0.8	Relación alta
0.68 a 1	Relación muy alta

*Nota.* En base a (Kim et al., 2022).

Anexo 9.

Correlación de Pearson



Anexo 10. Fotografía de toma de encuestas



*Nota: Encuesta 1.*



*Nota: Encuesta 2.*



*Nota: Encuesta 3.*



*Nota: Encuesta 4.*

Anexo 11. Fotografías del lugar



*Nota: Puerta principal para ingreso a la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.*



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**

*"Universidad Pública de Calidad"*