



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Implementación de la Ley del Servicio Civil y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Abogada**

AUTORA:

Salazar Llontop, Lady Diana (orcid.org/0000-0003-0773-3808)

ASESORES:

Mgtr. Castillo Silva, Diana Elizabeth (orcid.org/0000-0002-2086-1049)

Mgtr. Yaipen Torres, Jorge Jose (orcid.org/0000-0003-3414-0928)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma Laboral y Reforma Procesal Laboral, Negociación
Colectiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Mi Proyecto de Tesis va dedicado, en primer lugar, a Dios por iluminar mi camino y brindarme constante sabiduría en el desarrollo de mi carrera profesional. También, a mis padres Walter Salazar Llontop y María Elva Llontop Cornejo por su arduo trabajo en forjarme valores y principios, confiando en mi capacidad para superarme y alentándome a creer que todo se puede lograr con esfuerzo y dedicación. Asimismo, agradezco el apoyo constante de mis hermanos Jesús Yorvy y Walter Leonardo que con palabras de aliento no me dejaron decaer para que siga adelante con los ideales de mis objetivos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a mis asesores, Magister Yaipén Torres, Jorge José, y Magister Castillo Silva, Diana Elizabeth, por su paciencia y las enseñanzas brindadas durante el desarrollo de mi artículo de revisión científica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, YAIPEN TORRES JORGE JOSE, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Implementación de la Ley del Servicio Civil y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú", cuyo autor es SALAZAR LLONTOPI LADY DIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 16 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
YAIPEN TORRES JORGE JOSE DNI: 42735937 ORCID: 0000-0003-3414-0928	Firmado electrónicamente por: JYAIPENT el 16-11- 2023 21:40:30

Código documento Trilce: TRI - 0655375



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SALAZAR LLONTOP LADY DIANA estudiante de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Implementación de la Ley del Servicio Civil y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LADY DIANA SALAZAR LLONTOP DNI: 75581813 ORCID: 0000-0003-0773-3808	Firmado electrónicamente por: LSALAZARLL el 16- 112023 19:16:55

Código documento Trilce: TRI - 0655376

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	11
3.3. Escenario de estudio.....	12
3.4. Participantes.....	12
3.5. Técnicas e instrumentps de recolección de datos.....	12
3.6. Procedimientos.....	13
3.7. Rigor científico.....	13
3.8. Método de análisis de datos.....	14
3.9. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	15
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Matriz de categorización	38
--------------------------------	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la implementación de la ley del servicio civil influirá en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú, la metodología se basó en una investigación documental sistemática de la literatura de tipo descriptivo. En el proceso de investigación, se dio prioridad a la obtención de información confiable y pertinente, con el objetivo de explorar las categorías que se estaban estudiando. Para lograr este fin, se emplearon diversas fuentes de información, como artículos, libros, repositorios, presentaciones y otros recursos relacionados con los términos clave seleccionados, tales como "Ley Servir", "Gestión administrativa", "Servicio al ciudadano", "leyes y normas laborales" y "meritocracia". Concluyendo que la implementación de la ley del servicio civil influirá en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú debido que, en la actualidad, se han identificado diferentes regímenes laborales, lo cual genera uniformidad en las condiciones laborales y puede afectar la estabilidad laboral de los servidores públicos.

Palabras clave: Ley de servicio civil, gestión administrativa, régimen laboral de la ley del servicio civil.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to analyze how the implementation of the Civil Service Law is related to the improvement of the Citizen Service in the District Municipality of Monsefú, the methodology was based on a systematic documentary investigation of the descriptive literature. In the research process, priority was given to obtaining reliable and pertinent information, with the aim of exploring the variables that were being studied. To achieve this end, various sources of information were used, such as articles, books, repositories, presentations and other resources related to the selected key terms, such as "Servir Law", "citizen service", "Local Governments", "laws and labor standards" and "meritocracy". Concluding that the implementation of the Civil Service Law is related to the improvement of the Citizen Service in the Monsefú District Municipality, due to the fact that, at present, significant problems related to public employment and the quality of the service provided have been identified. to the citizens. There are different labor regimes, which generates a lack of uniformity in working conditions and can affect the job stability of public servants.

Keywords: Civil service law, citizen service, Monsefú District Municipality. Labor Regime of the civil service law.

I. INTRODUCCIÓN

La Ley Servir en el Perú, fue promulgada el 6 de agosto de 2013. Esta ley propuso el marco legal para la gestión del servicio civil en el país. En el año 2018, se emitió el Decreto Legislativo N° 1450 con el propósito de introducir modificaciones al D.L. N° 1023, el cual estableció la creación de la LSC.

La finalidad de esta modificación fue mejorar la eficiencia del Sistema de contrataciones y simplificar la implantación de las políticas correspondientes

A pesar de la emisión del Decreto Legislativo N° 1023 y sus modificaciones, como el Decreto Legislativo N° 1450, que buscan regular y optimizar el sistema de contrataciones, muchas de las entidades públicas no han gestionado el tránsito a la Ley N°30057.

La falta de implementación de esta Ley del Servicio Civil ha generado una serie de consecuencias negativas. En primer lugar, se observó la presencia de un personal poco capacitado, ya que no se ha realizado un proceso de selección y evaluación de su personal de acuerdo con la normativa establecida.

Esto implica que el personal no cuenta con las aptitudes básicas para desempeñar eficientemente sus funciones y brindar buen servicio de calidad a los ciudadanos. Además, la falta de aplicación de esta normativa ha contribuido a la existencia de prácticas de nepotismo y favoritismo en la contratación y ascenso de personal en la municipalidad.

Es importante destacar que esta ley busca establecer un marco normativo que garantice la profesionalización del personal público, promueva la meritocracia, y asegure la atención de calidad a los ciudadanos. Su aplicación adecuada resulta fundamental para perfeccionar la eficacia de la gestión administrativa. Teniendo en cuenta que dentro del contexto peruano, existen normas y leyes adicionales que respaldan la importancia de implementar la LSC.

La Ley N°30057, conocida como Ley del Servicio Civil, propone los principios y las disposiciones generales que rigen el servicio civil en el país. Asimismo, el Reglamento de esta Ley y establece los procedimientos y requisitos para la selección, contratación y evaluación de los servidores estatales. La no aplicación

de estas normas laborales vinculadas al tema en la Municipalidad Distrital de Monsefú es un obstáculo para elevar la eficiencia en el servicio de los usuarios, generando deficiencias en la gestión municipal y afectando directamente la calidad de prestación de servicios a los ciudadanos del Distrito de Monsefú.

Teniendo en cuenta que la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, siendo el conducto de acciones que se enfocan coherentemente al logro de objetivos cumpliendo las funciones tradicionales de la gestión en procesos administrativos como la planificación, organización y dirección, es por ello que resulta importante comprender y aplicar el proceso administrativo de la gestión y dirección del trabajo directivo, sobre todo el modelo de gestión se centra en los resultados de cada proceso realizado por la organización, más que en una única tarea o actividad.

Es imperativo que se implementen las disposiciones legales correspondientes y se promueva una filosofía organizacional basada en la meritocracia y la transparencia, con el fin de optimizar el servicio público y generar confianza en la gestión municipal.

Ante lo descrito se formuló la siguiente problemática: ¿Qué beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú?

El presente trabajo de investigación se justificó debido a la importancia de la implementación de la Ley del Servicio Civil y influirá en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú. A pesar de la promulgación de la ley, se evidencia una falta de aplicación en la entidad, lo cual resulta en personal poco capacitado y como consecuencia de ello se tiene servicios deficientes. Este estudio cualitativo permitió comprender las razones y barreras detrás de esta falta de implementación, así como explorar las percepciones y experiencias de los funcionarios y servidores públicos involucrados.

Para dar respuesta a la problemática se planteó como objetivo general: Analizar qué beneficios tendrá la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de

Monsefú, para la optimización de los servicios públicos a los ciudadanos y como específicos:

a) Explorar las percepciones y experiencias de los funcionarios respecto a la influencia de la implementación de la ley del servicio civil en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú, b) Analizar la comprensión y apropiación que tienen los trabajadores y funcionarios de la municipalidad sobre la importancia de la implementación de la Ley del Servicio Civil en relación con la mejora continua del servicio al ciudadano, y evaluar su nivel de conocimiento y compromiso con la aplicación de la ley, c) Describir en qué medida la implementación de la meritocracia optimizara la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de Monsefú orientada en la mejora continua al servicio del ciudadano.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional se destaca el estudio de Rojas (2023) quien expone que el servicio profesional de carrera permite distinguir entre los puestos administrativos que deben ser ocupados con base a mérito mediante concursos públicos de carácter estrictamente político que se proveen con el sistema de motín y lealtad partidista. El primero es un mecanismo que busca limitar la politización de las instituciones administrativas del Estado mexicano.

Montecinos et al, (2020), en su artículo, se buscó identificar los contextos y condiciones en las que la participación ciudadana ha perdurado, y su incidencia en la planificación municipal, además de diseñar un modelo de gestión pública donde haya participación; los resultados evidencian que para lograr una participación y empoderamiento de la sociedad civil es necesario que haya mecanismos de participación que superen la voluntad política, en cuya conclusión requiere un rediseño de gestión municipal participativa donde no predomine lo informal y que conforme a la Ley Nro. 20.500 sea efectivo para dar respuesta a las problemáticas presentadas por la ciudadanía, sobre todo en la respuesta del personal contratado en el municipio (Montecinos et al, (2020). Este estudio hizo énfasis en la participación ciudadana como un objetivo, pero se pudo ver que aún falta superar obstáculos en el ámbito político para lograr que la ciudadanía se involucre en los programas de servicio y desarrollo social.

De manera similar Gonzalo (2019) en su tesis, analiza cómo está configurado el sistema argentino de alta dirección pública. Es decir, existen directores que actúan como nexo entre el alto gobierno y la burocracia convencional. Sin embargo, su acceso no sigue los lineamientos de su legislación, sino que existe un "dedo político", lo que significa que las personas que desempeñan estas funciones son elegidas, condición que también se da en otras naciones como España. De acuerdo con su estudio, las tareas de la Alta Dirección Pública se verían favorecidas con la supresión gradual de los nombramientos temporales y la eliminación total de los nombramientos de directores que no se apeguen a las normas legales correspondientes.

En otras palabras, lo que nos quiere transmitir el autor es que, si es que se despolitizara las designaciones de puestos claves de las entidades públicas del Estado, conllevara a poder tener resultados óptimos y de mayor eficiencia.

Los autores concluyeron que las personas pueden percibir diferentes niveles de trámites burocráticos en función del contexto institucional informal. Es relevante para los gestores la formulación de políticas, en particular aquellos que están en posición de crear reglas y regulaciones. Un punto importante es que los legisladores son incapaces de cambiar las instituciones informales, que en gran medida impulsan la burocracia percibida, entonces puede ser muy difícil que los ambiciosos programas de reforma regulatoria a nivel organizacional y nacional brinden resultados convincentes en el aspecto laboral (Kaufmann, 2018).

Por otra parte, se exploraron los antecedentes a nivel nacional,

Flores y González (2020), su objetivo fue que Ley Servir y el desempeño laboral basándose en la Ley Nro. 30057; y sus modificaciones y en los conceptos teóricos de Robbins y Judge. La investigación se realizó mediante la observación y se aplicó un diseño explicativo. Se realizó una entrevista a 60 trabajadores para conocer su percepción acerca de la Ley Servir y su desempeño laboral. Entre los resultados se encontró una incidencia alta y; se determinó que existe incidencia entre las variables y se concluye que debe aplicarse procedimientos para mejorar el desempeño del personal, ya que se considera deficiente.

En conclusión, la percepción de los trabajadores fue desfavorable en cuanto a la Ley Servir y negativa en cuanto a su desempeño laboral, por lo que se reconoce la necesidad de aplicar procedimientos que mejore la situación de desempeño laboral y así alcanzar la eficiencia y eficacia (Flores y González, 2020). Este estudio incidió en la observación de fenómenos, y se puede evidenciar que se requiere una estrategia para elevar el nivel de eficiencia de esta oficina pública, algo que ocurre en la mayoría de las oficinas públicas del país.

De La Cruz (2020), presentó su artículo Los regímenes laborales y la Ley Servir, para hacer un análisis del derecho administrativo en relación con el sistema laboral unificando aspectos en la Ley Servir y vinculando el tema al campo del

Derecho. El estudio se hizo bajo un enfoque cualitativo que ayudó a analizar e interpretar los textos, tomando como referencia algunos casos relacionados al derecho administrativo. Se empleó el instrumento de las fichas de observación y no se consideró población ni muestra, porque es de alcance amplio, es decir no abarca un contexto nacional ni regional.

En conclusión, la Ley Servir tiene un vínculo estrecho con el derecho administrativo y laboral, debe interpretarse por consiguiente como norma de conducta, por lo que debe ser aplicada para todos los regímenes laborales. La Ley servir es un recurso que posee la eficacia para garantizar la mejora de los procedimientos administrativos, su aplicación es de gran relevancia en las oficinas de atención ciudadana.

Cabanillas (2019), en su tesis LSC su objetivo es poder determinar, cómo influye la Ley de Servicio Civil en la satisfacción de los colaboradores. Se aplicó una metodología descriptiva. La población consistió en los trabajadores contratados del área de contrataciones, se realizaron entrevistas que evidencian una correlación positiva en la satisfacción laboral.

Se evidenció también que algunos trabajadores temen al cambio por pensar que puedan ser reprobados en los exámenes de desempeño por lo que perciben la necesidad de programas de capacitación acerca de la Ley Servir, que debe ser impartidos por la Municipalidad. En conclusión, el estudio arrojó que al implementar la Ley de Servicio habría un bajo impacto positivo, ya que los involucrados no tienen la disposición de migrar al nuevo régimen laboral al considerar que puede afectar sus derechos como colaboradores.

El autor concluyó, que al implementar la Ley de Servicio Civil se verá una mejora tanto interna como externa, al favorecer la gestión municipal y a sus usuarios (Cabanillas, 2019). Se puede evidenciar en este estudio que hay una resistencia del personal a aplicar la Ley de Servicio ya que desconocen su contenido y aplicación y por tal motivo temen sufrir sanciones si fallan en su desempeño, es necesario crear los programas adecuados para instruir al personal y se sientan seguros en su servicio.

Finalmente se presentan las investigaciones a nivel local, destacando Zuñe (2021), con su tesis planteó el objetivo de implementar un plan estratégico para mejorar operativamente el Servicio del Programa Adulto Mayor como servidores de la municipalidad Distrital de Monsefú. Fue un estudio de tipo básico que buscó analizar la situación del programa con un tipo de investigación mixta.

La muestra se conformó con la misma población que consistió en 6 servidores del departamento de Desarrollo Social. Se aplicó un cuestionario como instrumento para recolectar los datos y realizar el análisis de la variable Calidad de Servicio y por otro lado para la variable Gestión operativa se realizó una entrevista. Los resultados arrojaron que el programa no cumple con las demandas de los usuarios debido a que no cuenta con los recursos para responder, esto en conclusión repercute negativamente en la calidad del servicio.

En conclusión, se requiere recurso humano eficiente, instalaciones adecuadas y tecnología para atender las demandas de los usuarios lo que hace que no haya una calidad de servicio eficiente y eficaz (Zuñe, 2021). Todo programa estratégico debe contar con un mínimo de recursos tanto humanos como tecnológicos para lograr su objetivo que es mejorar la calidad del servicio.

Eneque (2020), en su tesis Propuesta de implementación de la Ley de Servicio Civil para asegurar la calidad del servicio en la municipalidad de Monsefú, se planteó el objetivo de mostrar el beneficio de la aplicación de la Ley del Servicio Nro. 30057 en la Municipalidad Distrital de Monsefú, y además determinar cómo es su influencia para elevar la calidad del servicio que ofrecen los funcionarios municipales. Se realizó una entrevista a los usuarios del servicio para saber su opinión sobre la Ley del Servicio Nro. 30057; la mayoría de los entrevistados considera que los trabajadores deben optar al cargo por méritos profesionales, y que además deben poseer un perfil acorde a la función que desempeñan, también deben ser supervisados y evaluados de acuerdo a su servicio.

En conclusión, existe un consenso que aprueba la implementación de esta ley en este municipio (Eneque, 2020). En este caso, todos los trabajadores están de acuerdo en implementar la Ley de Servicio 30057 para optimizar la calidad del

servicio que brindan, tomando en cuenta la necesidad de la meritocracia para optar a los cargos, esto es una necesidad que debe considerarse a nivel de todas las instituciones públicas del país.

Por otra parte, se presentan las bases teóricas de las categorías partiendo por analizar la Ley del servicio civil a través de su definición con diversos autores. Para Carcausto et al (2021) La ley civil, es el conjunto de técnicas, políticas y estándares de la administración del personal que laboran para el gobierno y deben organizarse para que se utilicen de forma razonable y se adapten a las exigencias de las políticas públicas planificadas. En cambio, Flores (2022) señaló que se entiende que es una serie de procedimientos administrativos que protegen los derechos de los servidores civiles durante los procesos disciplinarios.

La Ley Civil mejora la eficacia de los servidores gubernamentales que trabajan en todos los niveles de gobierno, sin embargo, la apuesta en marcha de este nuevo sistema es gradual y las entidades deben apartar sus herramientas de gestión para garantizar un paso exitoso (Paiva, 2020).

Por otra parte, se ocupa de los usuarios, sus diversos estados, el patrimonio y el comercio de bienes, debido a ello su objetivo principal es proteger a las personas y organizar sus objetivos dentro de la sociedad (Astudillo et al, 2019). Es una medida crítica de la capacidad del estado y se desempeña en la relación con la sociedad, además de ello es probable que recurso humano sea componente más importante de cualquier entidad especialmente en un estado debido a que todos los servidores deben estar bien preparados y motivados (Martínez, 2022). La ley de servicio civil forma parte del sistema de la administración del personal en el sector público, cuyo objetivo principal es brindar servicios al ciudadano (Flores y Gonzales, 2020).

Consiste en establecer un sistema laboral cuya elección se basa en concursos públicos de mérito profesional donde los candidatos deben cumplir con requisitos establecidos para poder ocupar los cargos en el Estado (Alva et al, 2018). Además de ello, tiene el objetivo de integrar en un solo régimen laboral y resolver uno de los

vacíos y problemas importantes que el gobierno peruano trata de solucionar en las instituciones públicas que forman parte del circuito estatal (Ramírez, et al, 2022).

La ley civil busca perfeccionar la oportunidad y eficacia de los servicios otorgados y elevar el desempeño del trabajador público a través de la implementación de la meritocracia y el establecimiento de reglas laborales efectivas (Rojas, 2022). Además de ello, es una forma de administrar el recurso humano de la administración estatal, así formar servidores públicos con intereses en común basados en la meritocracia e igualdad de oportunidades (Moriano, 2021).

Se basa en poder garantizar que todos los candidatos, cumplan con las normas y se les trate de manera equitativa, sin discriminación por razones ajenas a su perfil profesional (Torres, 2021). Además de ello, brinda una visión general de los actores estratégicos que participan en las diversas etapas del proceso administrativo (Vilela, 2020).

De igual forma se exploró las teorías vinculadas a la categoría Ley de Servicio Civil de acuerdo a ello, Sifuentes (2019) indica que la teoría objetiva del valor en el ordenamiento civil, consiste en establecer un valor a las cosas, el cual es establecido por un juez o autoridad administrativa que decide un caso, aunque se basa en varios criterios, los que se utilizan con mayor frecuencia son el valor de mercado y el valor de producción.

Por otro lado, se tiene la teoría actual del contrato, que sostiene quién brinde un incumplimiento importante o grave, que no sea de una entidad menor, no anula el contrato, sino que la adapta a las nuevas circunstancias, por lo tanto, es un modelo más sencillo de manipular porque no es necesariamente opuesto al efecto retroactivo de la condición cumplida (Barcia y Rivera, 2018). Finalmente, en la teoría de los actos propios, hace referencia en que se considera nulo un contrato cuando resulta perjudicial, incluso si se ha considerado válido por años y ha obtenido un beneficio, asimismo la nulidad de un contrato no se puede invocar cuando ha dejado de ser beneficioso porque debe tenerse en cuenta que los contratos son siempre iguales (Carrillo, 2018).

En relación a la segunda categoría, Guillermo (2020) en su tesis pudo reconocer la actual división del estudio de la administración administrativa municipal en tres categorías: gestión y planificación municipal, recursos humanos y recursos materiales. La falta de un plan estratégico institucional en los municipios de nuestro país ha dado lugar a un sistema de planificación débil, que es uno de los principales problemas de este entorno. Como consecuencia, la documentación de gestión no se actualiza periódicamente. Sin embargo, también se ha detectado un problema en el ámbito de los recursos humanos, donde se afirma que algunos municipios no disponen de una estrategia para la formación de los empleados, lo que contribuye a que la mayoría de los empleados no rindan bien en el trabajo.

Terán et al. (2020). Menciona que un mal servicio al cliente era el resultado de que la parte administrativa de una organización diera prioridad a la financiación del negocio o a las funciones principales de la asociación sin darse cuenta de que el cliente buscaba algo más que una experiencia agradable, a menudo a cualquier precio. Dijo que, por ello, las empresas de todos los tamaños deben tener en cuenta criterios claramente definidos, además de un análisis de su clientela.

Me quedo con la opinión del autor De La Cruz (2020), en su artículo Los regímenes laborales y la Ley Servir, me parece muy importante su interés acerca de los regímenes laborales en la que expresa que estos sean unificados en un mismo cuerpo legal ya que esto no se cumple en muchas instituciones razón por la cual no se han adaptado a la Ley Servir, por lo mismo no habrá más presencia de Comisiones Permanentes en los procedimientos administrativos disciplinarios, por lo que las sanciones son impuestas directamente por el Jefe Inmediato o Jefe de las contrataciones de personal, desapareciendo la figura de la autoridad competente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente tesis tuvo un diseño no experimental porque el estudio que se estuvo ejecutando en la Municipalidad Distrital de Monsefú no se manipulará ninguna categoría; por lo tanto, se estuvo desarrollando dentro de su contexto natural, para después analizarlos.

Dentro de los aspectos metodológicos del enfoque cualitativo, al respecto Corona (2018) afirma que se emplea para entender y explorar elementos complejos desde una visión holística y detallada y se basa en el recojo y análisis de datos no numéricos.

El tipo de investigación corresponde a la investigación básica, del mismo Arias (2021) indica que se refiere a la búsqueda de conocimientos y comprensión fundamental sobre un tema o fenómeno, sin necesariamente tener aplicaciones prácticas inmediatas.

Asimismo, la investigación es de Teoría fundamentada y acorde con la explicación de Contreras, Páramo y Rojano (2019) este tipo de diseño es utilizado en investigaciones que tiene como objetivo generar teorías sustantivas a partir de los propios datos recopilados. En lugar de partir de una teoría preexistente, la teoría fundamentada busca desarrollar teorías inductivamente, basadas en las observaciones y los patrones emergentes encontrados en los datos.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

El desarrollo de la presente tesis es por su naturaleza contiene dos categorías, las cuáles ha sido detalladas en el cuadro de operacionalización (ver anexo 1).

Categoría I: Ley del Servicio Civil

La LSC, es el conjunto de técnicas, políticas y estándares de gestión en la administración del personal que laboran para el Estado y deben organizarse para que se utilicen de forma eficiente y se adapten a las exigencias de las políticas públicas planificadas (Carcausto et al, 2021).

Subcategorías: Meritocracia, Igualdad de oportunidades, enfoque al ciudadano, gestión basada en metas.

Categoría II: Gestión Administrativa

Chiavenato (2017) indica que, es el conjunto de actividades a realizar con el único objetivo de poder lograr las metas propuestas, pero de una manera más eficaz y económica posible, en donde se podrán utilizar todos los recursos de una organización de manera óptima.

Subcategorías: Planeación, organización, dirección y control.

3.3. Escenario de estudio

La investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Monsefú, donde se encuentran trabajadores de diversas áreas (Gerencia, Administración y Finanzas, Asesoría Legal, etcétera) los cuáles han sido contratados sin haberse amparado en la Ley Servir, ello genera diversas consecuencias, no solo de orden jurídico, sino de la calidad de servicio que brindan a los usuarios.

3.4. Participantes

Los participantes que fueron entrevistados son funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Monsefú en diversos cargos:

Dra. Teresa Yazmin Guerrero Ortiz – Jefa de Secretaria General, Dr. Edgar Gonzales Ballena- Asistente de Recursos Humanos, Jorge Salazar Effio. Dr. Manuel Gonzales Lluen- Asistente de Asesoría Legal. Olinda Corbera – Jefa de Demuna.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica será la entrevista, al respecto Dolores, Amaiquema y Beltrán (2019) refieren que la entrevista es una técnica ampliamente utilizada en la investigación cualitativa para recopilar datos en profundidad y obtener perspectivas detalladas de los participantes sobre un tema específico. Consiste en una interacción directa y estructurada entre el investigador y el entrevistado, en la que se realizan preguntas abiertas y se fomenta la conversación fluida.

Instrumento

El instrumento correspondió a la guía de entrevista, para Dolores, Amaiquema y Beltrán (2019) es una herramienta empleada en estudios cualitativos para orientar y estructurar la realización de una entrevista. Se trató de un documento que contiene una lista de temas o preguntas que utilizará durante la entrevista para obtener la información deseada.

3.6. Procedimientos

Para el recojo de información y procesamiento del mismo se deben seguir etapas específicas, en primer lugar se solicitaron los permisos correspondientes al Municipalidad para acceder a realizar la investigación, asimismo se contactó con los entrevistados y se les explicó la intención del estudio, posterior a su aceptación se les citó para realizar la entrevista, la cual fue grabada con el consentimiento de los participantes, con los datos recopilados se trabaja en gabinete y procesa las respuestas.

3.7. Rigor científico

En la presente investigación, se adoptado un riguroso enfoque científico para asegurar la calidad y validez de la investigación. Para ello, se seleccionó un diseño de investigación cualitativo que permitió explorar en detalle la implementación de la Ley del Servicio Civil y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú. Este diseño permitió capturar las experiencias, perspectivas y percepciones de los diferentes actores involucrados, como funcionarios municipales y magistrados expertos en la materia. Además, se realizó un proceso riguroso de muestreo intencional para seleccionar participantes que posean conocimientos y experiencias relevantes en el tema de estudio.

Asimismo, se utilizaron técnicas de recopilación de datos como entrevistas en profundidad y análisis de documentos oficiales para obtener información rica y contextualizada. Durante el proceso de análisis, se aplicaron métodos de codificación y categorización para identificar patrones emergentes y asegurar la confiabilidad y validez de los resultados. Además, se mantuvo un registro detallado de las decisiones tomadas y los procesos seguidos, lo que permitirá la

transparencia y la posibilidad de verificar y replicar el estudio en futuras investigaciones. En conjunto, estos rigurosos pasos metodológicos garantizaron la solidez científica y la confiabilidad de los hallazgos obtenidos en esta tesis.

3.8. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos consistió en una cuidadosa transcripción de las entrevistas en profundidad realizadas con los participantes clave. Estas transcripciones se realizaron de manera detallada y precisa, asegurando capturar tanto el contenido verbal como las expresiones no verbales y el tono de voz. Esta etapa fue fundamental para tener un registro completo de las respuestas de los participantes y poder analizarlos de manera exhaustiva. Además, se prestó atención especial a los detalles contextuales y a los gestos que puedan proporcionar información adicional.

La transcripción fue el inicio para el análisis temático, permitiendo identificar patrones, categorías y temas emergentes en los datos recopilados, lo que a su vez proporcionará una comprensión profunda y significativa sobre la implementación de la Ley del Servicio Civil y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

3.9. Aspectos éticos

El contexto de esta investigación, se respetarán los principios éticos fundamentales para garantizar el bienestar de los participantes. Se obtendrá el consentimiento informado de manera libre y voluntaria, asegurando que los participantes deben estar informados sobre los objetivos planteados y procedimientos que se están realizando.

Se garantizará la veracidad de la información recopilada, protegiendo la privacidad de los participantes y utilizando medidas de seguridad adecuadas en el manejo de los datos. Además, se les informará sobre su derecho a eximirse de la investigación en cualquier momento. Asimismo, se busca maximizar los beneficios potenciales para los participantes, considerando su bienestar y perspectivas en la toma de decisiones relacionadas con el diseño y la implementación del estudio, arrojando un porcentaje de Turnitin 15%

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Respecto al objetivo general de Analizar qué beneficios tendrá la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú, para la optimización de los servicios públicos a los ciudadanos, se realizó un análisis de las diferentes normativas que establecen lo siguiente:

En un principio Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil en su **Artículo I. Objeto de la Ley** es establecer un sistema exclusivo para aquellos que trabajan en entidades públicas, incluidos aquellos responsables de la gestión y ejercicio de las funciones estatales, así como de la provisión de servicios correspondientes. Aunque los servidores públicos desempeñan diversas funciones en la entidad, estos cambios configuran una carrera profesional, y una de las condiciones para la elección de un puesto es la existencia de diferentes niveles, grupos profesionales, carreras, rangos salariales y otra información relevante que deben considerar al decidir postularse para un cargo en la misma entidad.

Asimismo, se ha establecido en el **Artículo II. La finalidad de la presente Ley del Servicio Civil** es que las entidades logren un mayor nivel de eficiencia y eficacia, y logren prestar servicios de calidad mediante mejores servicios civiles, así como impulsar el crecimiento profesional. El aspecto clave es buscar servidores con el perfil adecuado para cumplir con los requisitos que existen en la Gestión administrativa, demostrar experiencia laboral requerida para cubrir el puesto, es el aspecto que conduce a la contratación de profesionales y técnicos idóneos en la Municipalidad distrital de Monsefú y garantizar un buen servicio al ciudadano.

La Implementación de la Ley del servicio civil comprenden una carrera real para los que prestan servicio en entidades públicas, asimismo; permitirá que

los servidores CAS, DL 276, DL 728, transiten al régimen único y exclusivo pero que cuenten con estabilidad laboral y con un mejor horizonte laboral tal como se establece en el **Artículo 31** - Compensación económica y **Artículo 35** - Derechos individuales del servidor civil.

En virtud al objetivo general se realizaron las siguientes entrevistas a 5 personas dentro de ellos funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Monsefú, formulándoseles un cuestionario de 9 preguntas quienes respondieron lo siguiente. Pregunta 1° **¿Cree usted que el acceso a la función pública se realiza de acuerdo al mérito del servidor público, y a la vez considera que los perfiles de puestos están bien determinados en la institución?** Explique su respuesta, frente a ello, los entrevistados respondieron lo siguiente:

Para empezar el **primer entrevistado** respondió que para ser un servidor público y brindar servicio a una Entidad primero se debe cumplir con los parámetros de un concurso público, pero es una deficiencia que se obtiene en la Municipalidad Distrital de Monsefú ya que acceder a la función pública no se da a través de méritos, sino que son por apoyo de gestión, pero los puestos no están determinados, porque se les brinda oportunidad a algunos funcionarios que no cumplen en su mayoría el perfil. De manera consecuente el **segundo entrevistado**, manifiesta que el acceso a la función pública no se realiza al mérito del servidor público y en general algunos puestos si están determinados.

Seguidamente el **tercer entrevistado**, menciona que para estar en la función pública se debe postular para obtener una plaza o puesto de trabajo presupuestada y se brindaría mejores resultados para la Entidad como para uno mismo, mientras que, el **cuarto entrevistado** refirió, que las personas que laboran en la Municipalidad es por apoyo político de cada gestión.

Frente al primer objetivo específico; el cual se refiere a Explorar las percepciones y experiencias de los funcionarios respecto a la influencia de

la implementación de la ley del servicio civil en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú Municipalidad Distrital de Monsefú, para fundamentar el presente objetivo se aplicaron entrevistas a 5 personas dentro de ellos funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Monsefú, formulándoseles un cuestionario de 9 preguntas quienes respondieron lo siguiente. Pregunta 2° **¿Considera que a raíz de las políticas laborales implementadas en Ley del Servicio Civil lograra nuevos grados académicos?**, ante ello, los entrevistados respondieron lo siguiente:

Inicialmente, **el primer entrevistado**, mencionó que, efectivamente con la nueva implementación de las políticas laborales en la Ley del Servicio Civil si logrará que los servidores adquieran nuevos grados académicos, asimismo también a lo que hizo referencia **el segundo entrevistado**, es qué exactamente que se va a lograr grados académicos porque hay servidores que no les gusta invertir en lo que es una carrera técnica solo se quieren quedar con lo que son, es decir, con estudios básicos, no les interesa profundizar conocimientos ni otros grados académicos porque genera un costo.

En el mismo contexto, **el tercer entrevistado**, señaló respecto a la pregunta que, si se llega a implementar la ley del servicio civil con mayor razón mejorará los grados académicos de la Entidad. Asimismo, **el cuarto entrevistado** hizo hincapié que, efectivamente que lograra grados académicos. Y, finalmente, **el quinto entrevistado** refirió que, uno de los principales principios de la Ley del servicio civil es la meritocracia, entonces el resultado es lograr grados académicos.

Por otro lado, respecto a la pregunta 3°: **¿Cree usted que en el régimen que se encuentra laborando existe desigualdad en las remuneraciones?**, ante ello, los entrevistados respondieron lo siguiente: En primer lugar, **el primer entrevistado** refirió que, actualmente en su régimen donde labora si existe desigualdad en sus remuneraciones,

asimismo, **el segundo entrevistado** mencionó que, en la entidad donde labora si persisten las diferencias por razones de sueldos, descansos vacacionales, pago por compensación de tiempo de servicios, el pago por los aguinaldos, entre otros. Referente **al tercer entrevistado**, mencionó que, las remuneraciones no van acorde al desempeño del trabajador. En consecuencia, está politizado.

Además, **el cuarto entrevistado**, hizo referencia que, sí existen desigualdad de remuneraciones, es más por estar sindicalizado genera un aumento en tus boletas de pago, en este caso la obtención de bonificación familiar, pero cuando uno quiere pertenecer parte del sindicato, los discriminan por ser de diferentes partidos políticos, para concluir **el quinto entrevistado** mencionó que, si existen desigualdad de remuneraciones. Por ende, se encuentra de acuerdo que se implemente la Ley del servicio Civil.

En relación al segundo objetivo específico; el cual se refiere en Analizar la comprensión y apropiación que tienen los trabajadores y funcionarios de la municipalidad sobre la importancia de la implementación de la Ley del Servicio Civil en relación con la mejora continua del servicio al ciudadano, y evaluar su nivel de conocimiento y compromiso con la aplicación de la ley, se tuvieron como resultados en las siguientes entrevistas:

En referencia a este objetivo se aplicaron entrevistas a 5 personas dentro de ellos funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Monsefú, formulándoseles un cuestionario de 9 preguntas quienes respondieron lo siguiente. Pregunta 4° **¿Tienes conocimiento sobre la modalidad de ingreso al nuevo régimen laboral del Servicio Civil y cuáles son los elementos fundamentales de la Gestión administrativa?**, donde los entrevistados respondieron lo siguiente:

En principio, **el primer entrevistado**, refirió que, actualmente no hay muchas entidades que hayan transitado al régimen del servicio civil. Respecto a los elementos de la gestión administrativa son planificación, organización.

Dirección y control. Asimismo, **el segundo entrevistado** hizo mención que, si tengo conocimiento sobre la modalidad de ingreso al nuevo régimen del Servicio Civil, el cual se ingresará por concurso público lo que hará que prevalezca la meritocracia o capacidad de cada servidor público. Del mismo modo, **el tercer entrevistado** mencionó que, si se implementa la Ley del servicio civil generará un cambio en la entidad para los servidores públicos, sin embargo, no se brindarle una respuesta de los elementos de la gestión administrativa.

Por otro lado, **el cuarto entrevistado** mencionó que, si tiene conocimiento, y que la ley tiene como objetivo consolidar diversos regímenes laborales en el Estado en un nuevo sistema de servicio civil. Sin embargo, varios factores dificultan o retardan la realización de este propósito. En primer lugar, la unificación no es obligatoria, sino más bien voluntaria. Los elementos son dirección, planificación. organización y control. Por último, **el quinto entrevistado** refirió que, la propuesta consiste en que la nueva forma de servicio civil optimice las oportunidades para todas las personas dentro de la institución al participar en concursos y competir por un puesto específico. Una característica destacada de esta normativa es su enfoque meritocrático, donde todo se determina mediante concursos. Los elementos de la gestión administrativa son de suma importancia para la toma de decisiones, encontrar soluciones en la Entidad cuando estemos frente a un problema ya la misma vez optar por la planificación de proyectos para nuestro distrito de Monsefú.

También se hace referencia a la pregunta 5° **¿Existe en la institución formas o métodos para evaluar la calidad de atención prestado al usuario?**, ante ello, los entrevistados mencionaron lo siguiente:

Respecto al **primer entrevistado** refirió que, según su percepción, experiencia y conocimiento no existen métodos que evalúen la calidad de la atención prestada al usuario, asimismo, **el segundo entrevistado** manifestó que, actualmente no existe algún método que permita evaluar la calidad de

atención al usuario. Pero lo ideal sería implementarlo ya que esto permitiría establecer la mejora continua del servicio y atención al usuario buscando una mejor satisfacción en la ciudadanía por los servicios brindados en nuestra institución pública. De la misma manera, **el tercer, cuarto y quinto entrevistado** hicieron mención que, efectivamente no existe en la actualidad dichos métodos.

En función al tercer objetivo específico, el cual consistió en Describir en qué medida la implementación de la meritocracia optimizara la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de Monsefú orientada en la mejora continua al servicio del ciudadano.

Frente a este objetivo, se entrevistaron a 5 personas dentro de ellos funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Monsefú, formulándoseles de la siguiente manera: **¿Cree usted que la Ley del Servicio Civil mejorará la calidad del servicio en la institución?**, el cual los servidores respondieron:

En cuanto **el primer entrevistado** refirió que, sí definitivamente la implementación del servicio civil mejorara la calidad de servicio en mi entidad. Asimismo, **el segundo entrevistado** hizo mención que, claro que va a mejorar, pero el temor es que la ley del servicio civil no sea manipulada, y den preferencias a otras personas. Porque ahora todo es politizado. De la misma manera, **el tercer entrevistado** mencionó que, si considera que la Ley mejore la calidad, puesto que el objetivo de la Ley es que el Estado pueda contar con personal más idóneo para ocupar los cargos públicos y como consecuencia se pueda brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Respecto al **cuarto entrevistado**, hizo mención que, considera que la efectividad de la ley para mejorar la calidad del servicio civil dependerá de una implementación adecuada y de la adopción de medidas complementarias. La reforma del Estado no debe limitarse a las relaciones laborales internas, ya que el objetivo de la ley, aunque no se logrará

exclusivamente a través de ella, es hacer más atractivo el sector público. Como señala Javier, la atracción hacia el sector público no se debe únicamente a la remuneración, sino al tipo de trabajo, los resultados obtenidos y la complejidad de las responsabilidades. En este contexto, la capacitación y la formación surgen como aspectos cruciales que podrían ser el núcleo de esa atracción.

Por último, referente a la pregunta **¿Consideras que los servicios que brinda la institución satisfacen la necesidad del usuario?**, al respecto los entrevistados respondieron lo siguiente: En cuando al **primer entrevistado** hizo mención que, de manera general definitivamente en su institución no se satisface la necesidad de los usuarios, sin embargo, **el segundo entrevistado** mencionó que, su institución si satisface las necesidades, pero existen procedimientos internos por mejorar en cada área, respecto a la solicitud de documentación o requisitos de diversos trámites en áreas como gerencia de rentas , gerencia de desarrollo urbano y rural entre otros lo que permitiría la reducción de costos administrativos para el usuario.

Asimismo, **el tercer entrevistado** hizo referencia que, en algunas áreas, no en todas, siempre hay deficiencia. Sobre todo, en el área de Administración y finanzas, cuando una administrado va a consultar el tema de su pago, para ser específicos demoran mucho tiempo y eso genera un gran problema para los ciudadanos que prestaron servicios a la Municipalidad. De la misma manera, **el cuarto entrevistado** hizo hincapié que, en el área de Registro civil se brinda la atención inmediata ya sea por entrega de partidas de nacimiento, actas de matrimonio, entrega de DNI por campañas entre otros, relacionados al área.

4.2. Discusión

Objetivo General

En el presente estudio, enfocado a diseñar una propuesta legislativa que ayude a implementar la Ley del Servicio Civil en la gestión administrativa,

por ende, se consideró información obtenida en la aplicación de los instrumentos; tal como entrevista (Anexo 2); y el análisis normativo de la Ley del Servicio Civil, así como el marco teórico de la investigación; comenzando la discusión referente a los resultados obtenidos a través de la guía de entrevista aplicada a los funcionarios como servidores públicos.

Por ende, mayormente los entrevistados consideraron que, para obtener los beneficios que contempla la implementación de la Ley del Servicio Civil se debe cumplir con los parámetros de un concurso público y el cual para ingresar a la función pública se debe postular para obtener una plaza o puesto de trabajo presupuestada. Sin embargo, el personal en su mayoría labora en la Municipalidad por apoyo político de cada gestión.

Por otro lado, el marco normativo hace referencia que, los beneficios de la Implementación de la Ley del servicio civil comprenden una carrera real para el servidor público, asimismo; permitirá que los servidores CAS, DL 276, DL 728 y todos aquellos que transiten al nuevo régimen, cuenten con estabilidad laboral y con un mejor horizonte laboral tal como se establece en el Artículo 31 - Compensación económica y Artículo 35 - Derechos individuales del servidor civil.

A continuación, estos resultados son contrastados con los estudios teóricos de De La Cruz (2020), quien mencionó que, la Ley Servir tiene un vínculo estrecho con el derecho administrativo y laboral, debe interpretarse por consiguiente como norma de conducta, por lo que debe ser aplicada para todos los regímenes laborales. La Ley servir es un recurso que posee la eficacia para garantizar la mejora de los procedimientos administrativos, su aplicación es de gran relevancia en las oficinas de atención ciudadana.

Después Cabanillas (2019) menciona que, al implementar la Ley de Servicio Civil se verá una mejora tanto interna como externa, al favorecer la gestión municipal y a sus usuarios. Se puede evidenciar en este estudio que hay una resistencia del personal a aplicar la Ley de Servicio ya que desconocen

su contenido y aplicación y por tal motivo temen sufrir sanciones si fallan en su desempeño, es necesario crear los programas adecuados para instruir al personal y se sientan seguros en su servicio.

Por su parte, para Carcausto et al (2021) la ley civil, es el conjunto de técnicas, políticas y estándares de la administración del personal que laboran para el gobierno y deben organizarse para que se utilicen de forma razonable y se adapten a las exigencias de las políticas públicas planificadas.

En consecuencia, tras las entrevistas aplicadas, el análisis de la Ley de Servicio Civil y el marco teórico del presente estudio, se ha logrado deducir que, los entrevistados como el marco teórico resaltan los beneficios que trae consigo la Ley de Servicio Civil, porque también en esmero de tener personal debidamente capacitados otorga nuevos grados profesionales, siendo una oportunidad para los funcionarios como servidores públicos. Por ende, consideran que se debe implementar la ley del servicio civil como una mejora en la gestión administrativa de las entidades públicas.

Objetivo Específico 1

En el presente estudio, enfocado a diseñar una propuesta legislativa que ayude a implementar la Ley del Servicio Civil en la gestión administrativa, por ende, se consideró información obtenida en la aplicación de los instrumentos; tal como entrevista (Anexo 2); y el marco teórico de la investigación; comenzando la discusión referente a los resultados obtenidos a través de la guía de entrevista aplicada a los funcionarios como servidores públicos.

Ante esto, los entrevistados en su mayoría consideraron desde su percepción y experiencia que, la implementación de la Ley del Servicio Civil, mejora la gestión administrativa en cuanto permite alcanzar grados académicos porque en este marco normativo su finalidad es contar con profesionales idóneos que se encuentren debidamente capacitados.

Seguidamente, estos resultados son contrastados con los estudios teóricos no teniendo relación con la investigación de Flores y González (2020) quienes concluyeron que, la percepción de los trabajadores fue desfavorable en cuanto a la Ley Servir y negativa en cuanto a su desempeño laboral, por lo que se reconoce la necesidad de aplicar procedimientos que mejore la situación de desempeño laboral y así alcanzar la eficiencia y eficacia. Este estudio incidió en la observación de fenómenos, y se puede evidenciar que se requiere una estrategia para elevar el nivel de eficiencia de esta oficina pública, algo que ocurre en la mayoría de las oficinas públicas del país.

Por otro lado, La ley civil busca perfeccionar la oportunidad y eficacia de los servicios otorgados y elevar el desempeño del trabajador público a través de la implementación de la meritocracia y el establecimiento de reglas laborales efectivas (Rojas, 2022). Además de ello, es una forma de administrar el recurso humano de la administración estatal, así formar servidores públicos con intereses en común basados en la meritocracia e igualdad de oportunidades (Moriano, 2021).

En consecuencia, tras las entrevistas aplicadas y el marco teórico del presente estudio, se ha logrado deducir que, las percepciones y experiencia que tienen los funcionarios como servidores públicos referente a la implementación de la Ley del Servicio Civil es favorable, debido que, con sus beneficios que brinda dicho marco normativo mejora la gestión administrativa de las instituciones públicas, que al no ser manipuladas eliminaría todo tipo de discriminación que actualmente existe en las instituciones.

Objetivo específico 2

En el presente estudio, enfocado a diseñar una propuesta legislativa que ayude a implementar la LSC en la gestión administrativa, por ende, se consideró información obtenida en la aplicación de los instrumentos; tal como entrevista (Anexo 2); y el marco teórico de la investigación;

comenzando la discusión referente a los resultados obtenidos a través de la guía de entrevista aplicada a los funcionarios y servidores públicos.

Ante esto, los entrevistados en su mayoría consideraron desde su comprensión y apropiación que la implementación de la Ley del Servicio Civil es importante porque mejora continuamente el servicio al ciudadano, y evalúa el nivel de conocimiento y compromiso de la ley, debido que, todos los servidores entrevistados tenían conocimientos sobre la aplicación de esta ley y los factores de evaluación que presenta para brindar un mejor servicio.

Posteriormente, los resultados se contrastaron con el estudio de Montecinos et al, (2020), quienes evidencian que para lograr una participación y empoderamiento de la sociedad civil es necesario que haya mecanismos de participación que superen la voluntad política, en cuya conclusión requiere un rediseño de gestión municipal participativa donde no predomine lo informal y que conforme a la Ley Nro. 20.500 sea efectivo para dar respuesta a las problemáticas presentadas por la ciudadanía, sobre todo en la respuesta del personal contratado en el municipio. Este estudio hizo énfasis en la participación ciudadana como un objetivo, pero se pudo ver que aún falta superar obstáculos en el ámbito político para lograr que la ciudadanía se involucre en los programas de servicio y desarrollo social.

Asimismo, la Ley Civil se ocupa de los usuarios, sus diversos estados, el patrimonio y el comercio de bienes, debido a ello su objetivo principal es proteger a las personas y organizar sus objetivos dentro de la sociedad (Astudillo et al, 2019). Es una medida crítica de la capacidad del estado y se desempeña en la relación con la sociedad, además de ello es probable que recurso humano sea componente más importante de cualquier entidad especialmente en un estado debido a que todos los servidores deben estar bien preparados y motivados (Martínez, 2022).

En consecuencia, tras las entrevistas aplicadas y el marco teórico del presente estudio, se ha logrado deducir que, la comprensión y apropiación que tienen los trabajadores y funcionarios de la municipalidad sobre la importancia de la implementación de la Ley del Servicio Civil es favorable en relación con la mejora continua del servicio al ciudadano, debido que, con su implementación también se evalúa el nivel de conocimientos y compromiso del personal de la función pública con la aplicación de la ley, y ello es importante porque permite brindar un servicio adecuado al ciudadano. Debido que, actualmente en sus regímenes no cuentan con métodos que evalúen la calidad de la atención prestada a los usuarios. Y, por ende, se considera que con la implementación la calidad del servicio será mejorado definitivamente.

Objetivo específico 3

En el presente estudio, enfocado a diseñar una propuesta legislativa que ayude a implementar la Ley del Servicio Civil en la gestión administrativa, por ende, se consideró información obtenida en la aplicación de los instrumentos; tal como entrevista (Anexo 2); y el marco teórico de la investigación; comenzando la discusión referente a los resultados obtenidos a través de la guía de entrevista aplicada a los funcionarios como servidores públicos.

Ante esto, los entrevistados en su mayoría consideraron que la implementación de la meritocracia optimizara la gestión administrativa orientada en la mejora continua al servicio del ciudadano, en el sentido que, actualmente las instituciones sin la implementación de la Ley del Servicio Civil no satisfacen dichas necesidades de los usuarios, presentando diferentes deficiencias en distintas áreas de cada institución.

Posteriormente, los resultados se contrastaron con el estudio de Zuñe (2021) quien en su estudio determinó que, se requiere recurso humano eficiente, instalaciones adecuadas y tecnología para atender las demandas de los usuarios lo que hace que no haya una calidad de servicio eficiente y eficaz. Todo programa estratégico debe contar con un mínimo de recursos tanto

humanos como tecnológicos para lograr su objetivo que es mejorar la calidad del servicio.

Asimismo, el estudio de Eneque (2020) refiere que, existe un consenso que aprueba la implementación de esta ley en este municipio. En este caso, todos los trabajadores están de acuerdo en implementar la Ley de Servicio 30057 para optimizar la calidad del servicio que brindan, tomando en cuenta la necesidad de la meritocracia para optar a los cargos, esto es una necesidad que debe considerarse a nivel de todas las instituciones públicas del país.

Por su parte, Terán et al. (2020) dejó claro que un mal servicio al cliente es el resultado de que la parte administrativa de una organización diera prioridad a la financiación del negocio o a las funciones principales de la asociación sin darse cuenta de que el cliente buscaba algo más que una experiencia agradable, a menudo a cualquier precio. Dijo que, por ello, las empresas de todos los tamaños deben tener en cuenta criterios claramente definidos, además de un análisis de su clientela.

En consecuencia, tras las entrevistas aplicadas y 2el marco teórico del presente estudio, se ha logrado deducir que, la implementación de la meritocracia optimizara la gestión administrativa de orientada en la mejora continua al servicio del ciudadano, debido que, en la actualidad existe deficiencias sobre diferentes aspectos y ello como efecto a que el personal es seleccionado por gestiones políticas y no por perfiles profesionales.

V. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que, los beneficios que tiene la implementación de la ley del servicio civil es brindarle al servidor público una carrera real, además permitirá que los servidores CAS, DL 276, DL 728 y todos aquellos que transiten al nuevo régimen, cuenten con estabilidad laboral y con un mejor horizonte laboral y, en consecuencia, mejora la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú, optimizando los servicios públicos a los ciudadanos.
2. De acuerdo las percepciones y experiencia que tienen los funcionarios como servidores públicos referente a la implementación de la Ley del Servicio Civil es favorable, debido que, con sus beneficios que brinda dicho marco normativo mejora la gestión administrativa de las instituciones públicas, que al no ser manipuladas eliminaría todo tipo de discriminación que actualmente existe en las instituciones.
3. Según la comprensión y apropiación que tienen los trabajadores y funcionarios de la municipalidad sobre la importancia de la implementación de la Ley del Servicio Civil es favorable en relación con la mejora continua del servicio al ciudadano, debido que, con su implementación también se evalúa el nivel de conocimientos y compromiso del personal de la función pública, y ello es importante porque permite brindar un servicio adecuado al ciudadano. Debido que, actualmente en sus regímenes no cuentan con métodos que evalúen la calidad de la atención prestada a los usuarios. Y, por ende, se considera que con la implementación la calidad del servicio será mejorado definitivamente.
4. La implementación de la meritocracia optimizará la gestión administrativa de orientada en la mejora continua al servicio del ciudadano, debido que, en la actualidad existe deficiencias sobre diferentes aspectos y ello como efecto a que el personal es seleccionado por gestiones políticas y no por perfiles profesionales.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de Monsefú capacitar a todos sus gerentes de las distintas áreas de su entidad institucional sobre la Ley del Servicio Civil, lo cual repercute en una adecuada captación de recursos humanos.
- Se recomienda a los gerentes como jefes de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Monsefú implementar y orientar a sus trabajadores sobre la Ley del Servicio Civil con la finalidad de superar los índices negativos encontrados.
- Se recomienda al personal de la Municipalidad Distrital de Monsefú brindar su apoyo integro para el mejor funcionamiento de la entidad con desempeños positivos en sus labores y el cual permite brindar un servicio de calidad al usuario.

VII. PROPUESTA

PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ

La ciudadana SALAZAR LLONTOP LADY DIANA, identificada con N° DNI 75581813 tesista del XII ciclo de la escuela profesional de Derecho y Humanidades de la Universidad Cesar Vallejos- Chiclayo, suscriben ejercicio el derecho a iniciativa legislativa que confiere el artículo 107 de la constitución política del Perú, presentan la siguiente iniciativa legislativa.

PROYECTO QUE INCORPORA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ

ARTÍCULO 1. Objeto y Finalidad

La iniciativa del proyecto tiene como propósito implementar la Ley SERVIR en la Municipalidad Distrital de Monsefú, considerando que brinda al personal del sector público, mejores condiciones laborales con ascensos esperados, como consecuencia de brindar un servicio de calidad al ciudadano.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1.1. Análisis de la propuesta

La Ley del Servicio Civil se encuentra regulado para el sector público, el cual determina derechos y deberes que deben cumplir los servidores públicos, asimismo, estipula las capacitaciones, como evaluaciones constantes, el otorgamiento de compensaciones. Dicha Ley tiene como finalidad el mejoramiento del ingreso de los servidores para impulsar su desarrollo personal como profesional en la administración pública y brindar un servicio de calidad por parte del Estado al ciudadano.

Uno de los fundamentos que se tiene para implementar la Ley SERVIR en la municipalidad es porque permite que el personal CAS y todos logren ingresar a este nuevo régimen, brindándoles mejores horizontes laborales con mejores salarios. Pueden ingresar personal contratados bajo el D.L N° 728; D.L. N° 276 como del D.L. N° 1057.

Lo interesante de la Ley SERVIR es que, permitirá que los entes municipales contraten personal debidamente capacitado, es decir, con profesionales que estén aptos de brindar un servicio excelente al ciudadano.

ARTÍCULO 2. Implementación de la Ley SERVIR en la Municipalidad Distrital de Monsefú

Impleméntese la Ley SERVIR en el reglamento de la Municipalidad Distrital de Monsefú; bajo los siguientes términos:

Si la Ley de Servicio Civil no genera cambios y/o mejora las condiciones laborales de los trabajadores y no mejora la calidad del servicio al ciudadano será limitada para aquellos que cumplen con las condiciones que la Ley regula.

ARTÍCULO 3. (...)

ARTÍCULO 4. Costo Beneficio

El proyecto no presenta costo alguno, al tener contribución de una forma distributiva respecto a las necesidades de mejorar las condiciones laborales y/o calidad de servicio en una institución local.

CHICLAYO 15 DE NOVIEMBRE DEL 2023

REFERENCIAS

- Alva, J., Arriola, G., & Ramos, V. (2018). Entre el entusiasmo y la indiferencia. Expectativas y acciones de la baja y mediana burocracia frente a la Reforma del Servicio Civil en dos ministerios peruanos. *Politai*, 9(17), 90-118. <https://doi.org/10.18800/politai.201802.003>
- Astudillo, N., Romero, H., & Orellana, W. (2019). Consideraciones teóricas y metodológicas acerca del Derecho Civil. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 223-230. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500223
- Atiaga, A. (2020). *Gestión de calidad y satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*. (Tesis para optar el Título de Magister en Administración Pública). Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31761/1/08%20ADP.pdf>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Perú: Enfoques Consulting.
- Barcia, R., & Rivera, J. M. (2018). Convergencias y divergencias del derecho de incumplimiento del Código Civil alemán con los Principios de Derecho Europeo de los Contratos y otros textos internacionales. *Derecho PUCP*, (81), 361-403. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201802.012>
- Cabanillas, N. (2019). Ley del Servicio Civil y la satisfacción de los colaboradores del área de Recursos Humanos Municipalidad de Castilla, Piura-2018. (Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37891>
- Calle, M. (2022). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217–247. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>

- Carcausto, C., Rodríguez, I., & Ticona, M. (2021). Subtítulo. Motivación de los servidores públicos para el tránsito a la Ley Servir en la Municipalidad Provincial de San Román -Juliaca. *Revista científica waynarroque*, 1(2), 55-62.
<https://www.unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rcsaw/article/view/14>
- Carrillo, J. (2018). Los principios generales del derecho y sus implicancias en el mejoramiento del servicio de la administración de justicia. *Ius Vocatio*, 1(1), 15-32. <https://doi.org/10.35292/iusVocatio.v1i1.425>
- Corona, J. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. *Vivat Academia*, 144, 69-76.
<https://www.redalyc.org/journal/5257/525762351005/525762351005.pdf>
- Contreras, M., Páramo, D., Rojano, Y. (2019). La teoría fundamentada como metodología de construcción teórica. *Pensamiento & Gestión*, 47, 9-32.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762019000200283
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Artículo de Revisión. *Revista Espacios*, 39(50), 1-14.
https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision
- Charry, J., & Flores, E. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima. *Revista gobierno y gestión pública*, 8(2), 84 - 99.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>
- De la Cruz, O. (2020). Los regímenes laborales y la ley servir. *Revista de derecho*, 5(2), 20–26. DOI: <https://doi.org/10.47712/rd.2020.v5i2.90>
- Dolores, N., Amaiquema, F., Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15 (70), 3-18.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci_arttext&tlng=pt

Eneque, L. (2020) *Propuesta de implementación de la ley de servicio civil como mecanismo de aseguramiento de la calidad de servicio en la municipalidad de Monsefú*. (tesis de grado) Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10651>

Escuela Nacional de Administración Pública (2021). *El Sistema de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil*. Cuaderno de trabajo. Lima. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679310/El%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos%20y%20la%20Ley%20del%20Servicio%20Civil.pdf?v=1643414685>

Flores, J. (2022). La estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora y las autoridades del procedimiento administrativo disciplinario de la Ley del Servicio Civil. *Derecho Global. Estudios Sobre Derecho Y Justicia*, 7(21), 145–165. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v7i21.488>

Flores, H., & González, D. (2020). Ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali. *SCIÉENDO*, 23(2), 121-124. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.017>

Flores, H. González, D. (2020). Ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali. *Sciéndo*, 23 (2): 121-124.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2945/3280>

Hernández, Y. (2019). *Evaluación de la calidad de los Servicios de Registro Civil de Othón Blanco: estudio de percepción ciudadana* (Tesis para optar el Título de Licenciado en Gobierno y Gestión Pública). Universidad de Quintana Roo, Facultad de Ciencias Políticas y Humanidades, México. <http://risisbi.uqroo.mx/handle/20.500.12249/2317>

Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: revisión sistemática. *Zhoecoen*, 13(2), 84–93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>

- Kaufmann, W. Hooghiemstra, R. Feeney, M. (2018). Formal institutions, informal institutions, and redtape: A comparative study. *Wiley Public Administration*, 96, 386–403. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/padm.12397>
- Landa, M. Astete, C. & Gamonal, J. (2021). Implementación del régimen “SERVIR” en el análisis de puestos de los servidores designados de una universidad pública peruana. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24 (47) 39-49. <https://dx.doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20578>
- López, F., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista gobierno y gestión pública*, 7(2), 107 - 124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Martínez, J. (2022). Reforma del servicio civil: Recuento de lo que ha ocurrido, la situación que estamos y posibles caminos a seguir en el corto plazo. *Revista gobierno y gestión pública*, 9(2), 73-82. <https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n2.06>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 1-20. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Morales, C., & Rey, W. (2021). El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú -2018-2019. *Horizonte de la Ciencia*, 11(20), 87–94. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.20.769>
- Moriano N. (2021). Impactos y beneficios de la implementación de la Ley del Servicio Civil en la UNMSM. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(48), 39–47. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21818>
- Montecinos, E., Contreras, P., & Fuentes, V. (2020). Democracia y participación ciudadana en Chile: factores y condicionantes para una gestión municipal participativa. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 78. <https://www.redalyc.org/journal/3575/357568455004/357568455004.pdf>

- Paiva, D. (2020). Las faltas disciplinarias previstas en la Ley del Servicio Civil: análisis y experiencias. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, 3(1), 64–88. <https://doi.org/10.54774/ss.2020.03.05>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. RECIEN*, 9 (1), 1-14. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Ramírez, C., Cardenas, H., & Godeau, J. (2022). Implementación de la ley del servicio civil en Perú en servidores públicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2911-2935. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3292
- Rojas, C. (2022). Percepción del servidor público en aplicación de la Ley del Servicio Civil, Chachapoyas, Amazonas, Perú, 2021. *Revista Científica Pakamuros*, 10(2), 69 - 82. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v10i2.287>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Sifuentes, S. (2019). La aplicación de la teoría objetiva del valor en el ordenamiento civil y sus consecuencias en la vida de los peruanos. *Ius Et Praxis*, 48(49), 193-212. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2018.n48-49.4506>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Torres, E. (2021). Los vicios de nulidad y su incidencia en la gestión de los procedimientos administrativos disciplinarios en el año 2019. *Gestión en El Tercer Milenio*, 24(47), 165–173. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i47.19712>
- Torres, E. (2021). La observancia de los principios de igualdad de oportunidades y de mérito en el acceso al servicio civil. *Saber Servir: Revista De La Escuela*

Nacional De Administración Pública, (5), 59–75.
<https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.04>

Vilela, J. (2020). Marco general e importancia de la actuación de los actores estratégicos que intervienen en la tramitación del procedimiento administrativo disciplinario de la Ley del Servicio Civil. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (3), 89–110.
<https://doi.org/10.54774/ss.2020.03.06>

Yépez, M., Ricaurte, M., & Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(2), 97–110. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.114>

Zuñe, D. (2021). *Gestión operativa para la calidad de servicio del Programa Adulto Mayor desde la perspectiva del servidor, Municipalidad Distrital de Monsefú*. (tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67158>

ANEXOS:

Anexo 1.

TABLA : Matriz de categorización

Título de la investigación	Categoría de estudio	Definición conceptual	Subcategoría	Códigos
	Categoría 1: Implementación de la Ley Servir	La Ley de Servicio Civil, es el conjunto de técnicas, políticas y estándares de gestión de recursos humanos que trabajan para el Estado y deben organizarse para que se utilicen lo más eficiente posible y se adapten a las necesidades de las políticas públicas planificadas (Carcausto et al, 2021).	<ul style="list-style-type: none"> • Meritocracia • Igualdad de Oportunidades • Enfoque al ciudadano • Gestión basada en Metas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Perú. • Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil. • Decreto Legislativo N° 1023 • Decreto Supremo N° 007-2020-SERVIR.
	Categoría 2: Gestión Administrativa	Chiavenato (2017) indica que, es el conjunto de actividades a realizar	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Perú. • Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento

con el único objetivo de poder lograr las metas propuestas, pero de una manera más eficaz y económica posible, en donde se podrán utilizar todos los recursos de una organización de manera óptima.

- Control

Administrativo General.

- Ley N° 30220 - Ley de Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM - Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Implementación de la Ley del Servicio Civil y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú

Entrevistado/a:

Validación de datos: SI.... NO...

Cargo/ profesión / grado académico:.....

Institución:

Preguntas:

1. ¿Cree usted que el acceso a la función pública se realiza de acuerdo al mérito del servidor público, asimismo; considera que los perfiles de puestos están bien determinados en la institución?
2. ¿Considera que a raíz de las políticas laborales implementadas en Ley del Servicio Civil lograra nuevos grados académicos?
3. ¿Cree usted que en el régimen que se encuentra laborando existe desigualdad en las remuneraciones?
4. ¿Tienes conocimiento sobre la modalidad de ingreso al nuevo régimen laboral del Servicio Civil y cuáles son los elementos fundamentales de la Gestión administrativa?
5. ¿Existe en la institución formas o métodos para evaluar la calidad de atención prestado al usuario?
6. ¿Cree usted que la Ley del Servicio Civil mejorará la calidad del servicio en la institución?
7. ¿Consideras que los servicios que brinda la institución satisfacen la necesidad del usuario?
8. ¿En la institución existen indicadores de desempeño que ayuden a medir y supervisar el rendimiento en el trabajo?



9. Según su experiencia en la Municipalidad Distrital de Monsefú, ¿cuáles son las principales expectativas y demandas que los ciudadanos expresan en relación con la participación ciudadana en la toma de decisiones y la rendición de cuentas? ¿Cómo consideras que estas expectativas se relacionan con la implementación de la Ley del Servicio Civil?

Abog. Jorge José Yaipén Torres
ICAL N° 4713
Firma del evaluador
DNI: 42735937

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Validación de juicio por expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Implementación de la Ley del Servicio Civil y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer jurídico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Velezmoro Delgado, Mayra Teresa de Jesús
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Derecho Municipal y Derecho Administrativo
Institución donde labora:	Asesora Legal en la Municipalidad Distrital de Monsefú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Entrevista
Autores:	Lady Diana Salazar Llontop
Procedencia:	Distrito de Monsefú
Administración:	Entidad Pública - Municipalidad Distrital de Monsefú
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Monsefú – Distrito de Monsefú
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Implementación de la Ley del Servicio Civil y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de selección y contratación. • Capacitación y desarrollo profesional. • Gestión del desempeño y evaluación. 	La Ley de Servicio Civil, es el conjunto de técnicas, políticas y estándares de gestión de recursos humanos que trabajan para el Estado y deben organizarse para que se utilicen lo más eficiente posible y se adapten a las necesidades de las políticas públicas planificadas (Carcausto et al, 2021).
	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	Chiavenato (2017) indica que, es el conjunto de actividades a realizar con el único objetivo de poder lograr las metas propuestas, pero de una manera más eficaz y económica posible, en donde se podrán utilizar todos los recursos de una organización de manera óptima.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la entrevista elaborada por Lady Diana Salazar Llontop en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Categorías del instrumento: Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú

- **Primera categoría:** Implementación de la Ley del Servicio Civil.
- **Objetivos de la Categoría:** Explorar las percepciones y experiencias de los funcionarios respecto a la influencia de la implementación de la ley del servicio civil en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú Municipalidad Distrital de Monsefú,



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de la Ley del Servicio Civil.	1. ¿Cree usted que el acceso a la función pública se realiza de acuerdo al mérito del servidor público, asimismo; considera que los perfiles de puestos están bien determinados en la institución?	4	4	3	Ninguna
	2. ¿Considera que a raíz de las políticas laborales implementadas en Ley del Servicio Civil lograra nuevos grados académicos?	4	4	3	Ninguna
	3. ¿Cree usted que en el régimen que se encuentra laborando existe desigualdad en las remuneraciones?	4	4	3	Ninguna
	4. ¿Tienes conocimiento sobre la modalidad de ingreso al nuevo régimen laboral del Servicio Civil y cuáles son los elementos fundamentales de la Gestión administrativa?	4	4	3	Ninguna
	5. ¿Existe en la institución formas o métodos para evaluar la calidad de atención prestado al usuario?	4	4	3	Ninguna

- **Segunda categoría:** Influencia de la Gestión Administrativa
- **Objetivos de la Categoría:** Describir en qué medida la implementación de la meritocracia optimizara la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de Monsefú orientada en la mejora continua al servicio del ciudadano.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Influencia en la gestión administrativa	6. ¿Cree usted que la Ley del Servicio Civil mejorará la calidad del servicio en la institución?	4	4	3	Ninguna
	7. ¿Consideras que los servicios que brinda la institución satisfacen la necesidad del usuario?	4	4	3	Ninguna
	8. ¿En la institución existen indicadores de desempeño que ayuden a medir y supervisar el rendimiento en el trabajo?	4	4	3	Ninguna
	9. Según su experiencia en la Municipalidad Distrital de Monsefú, ¿cuáles son las principales expectativas y demandas que los ciudadanos expresan en relación con la participación ciudadana en la toma de decisiones y la rendición de cuentas? ¿Cómo consideras que estas expectativas se relacionan con la implementación de la Ley del Servicio Civil?	4	4	3	Ninguna



Firma del evaluador
DNI
45231156

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de selección y contratación. • Capacitación y desarrollo profesional. • Gestión del desempeño y evaluación. 	La Ley de Servicio Civil, es el conjunto de técnicas, políticas y estándares de gestión de recursos humanos que trabajan para el Estado y deben organizarse para que se utilicen lo más eficiente posible y se adapten a las necesidades de las políticas públicas planificadas (Carcausto et al, 2021).
	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	Chiavenato (2017) indica que, es el conjunto de actividades a realizar con el único objetivo de poder lograr las metas propuestas, pero de una manera más eficaz y económica posible, en donde se podrán utilizar todos los recursos de una organización de manera óptima.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la entrevista elaborada por Lady Diana Salazar Llontop en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente



1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Categorías del instrumento: Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú

- **Primera categoría:** Implementación de la Ley del Servicio Civil.
- **Objetivos de la Categoría:** Explorar las percepciones y experiencias de los funcionarios respecto a la influencia de la implementación de la ley del servicio civil en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú Municipalidad Distrital de Monsefú,

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de la Ley del Servicio Civil.	1. ¿Cree usted que el acceso a la función pública se realiza de acuerdo al mérito del servidor público, asimismo; considera que los perfiles de puestos están bien determinados en la institución?	4	4	3	Ninguna
	2. ¿Considera que a raíz de las políticas laborales implementadas en Ley del Servicio Civil lograra nuevos grados académicos?	4	4	3	Ninguna
	3. ¿Cree usted que en el régimen que se encuentra laborando existe desigualdad en las remuneraciones?	4	4	3	Ninguna
	4. ¿Tienes conocimiento sobre la modalidad de ingreso al nuevo régimen laboral del Servicio Civil y cuáles son los elementos fundamentales de la Gestión administrativa?	4	4	3	Ninguna
	5. ¿Existe en la institución formas o métodos para evaluar la calidad de atención prestado al usuario?	4	4	3	Ninguna

- **Segunda categoría:** Influencia de la Gestión Administrativa



- **Objetivos de la Categoría:** Describir en qué medida la implementación de la meritocracia optimizara la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de Monsefú orientada en la mejora continua al servicio del ciudadano.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Influencia en la gestión administrativa	6.¿Cree usted que la Ley del Servicio Civil mejorará la calidad del servicio en la institución?	4	4	3	Ninguna
	7.¿Consideras que los servicios que brinda la institución satisfacen la necesidad del usuario?	4	4	3	Ninguna
	8.¿En la institución existen indicadores de desempeño que ayuden a medir y supervisar el rendimiento en el trabajo?	4	4	3	Ninguna
	9. Según su experiencia en la Municipalidad Distrital de Monsefú, ¿cuáles son las principales expectativas y demandas que los ciudadanos expresan en relación con la participación ciudadana en la toma de decisiones y la rendición de cuentas? ¿Cómo consideras que estas expectativas se relacionan con la implementación de la Ley del Servicio Civil?	4	4	3	Ninguna



Firma del evaluador
DNI
42735937

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Validación de juicio por expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Implementación de la Ley del Servicio Civil y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer jurídico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Diana Elizabeth Castillo Silva		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)	
	Educativa (X)	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Entrevista
Autores:	Lady Diana Salazar Llontop
Procedencia:	Distrito de Monsefú
Administración:	Entidad Pública - Municipalidad Distrital de Monsefú
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Monsefú – Distrito de Monsefú
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de selección y contratación. • Capacitación y desarrollo profesional. • Gestión del desempeño y evaluación. 	La Ley de Servicio Civil, es el conjunto de técnicas, políticas y estándares de gestión de recursos humanos que trabajan para el Estado y deben organizarse para que se utilicen lo más eficiente posible y se adapten a las necesidades de las políticas públicas planificadas (Carcausto et al, 2021).
	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	Chiavenato (2017) indica que, es el conjunto de actividades a realizar con el único objetivo de poder lograr las metas propuestas, pero de una manera más eficaz y económica posible, en donde se podrán utilizar todos los recursos de una organización de manera óptima.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la entrevista elaborada por Lady Diana Salazar Llontop en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Categorías del instrumento: Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú

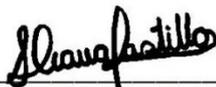
- **Primera categoría:** Implementación de la Ley del Servicio Civil.
- **Objetivos de la Categoría:** Explorar las percepciones y experiencias de los funcionarios respecto a la influencia de la implementación de la ley del servicio civil en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú Municipalidad Distrital de Monsefú,



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementación de la Ley del Servicio Civil.	1. ¿Cree usted que el acceso a la función pública se realiza de acuerdo al mérito del servidor público, asimismo; considera que los perfiles de puestos están bien determinados en la institución?	4	4	3	Ninguna
	2. ¿Considera que a raíz de las políticas laborales implementadas en Ley del Servicio Civil lograra nuevos grados académicos?	4	4	3	Ninguna
	3. ¿Cree usted que en el régimen que se encuentra laborando existe desigualdad en las remuneraciones?	4	4	3	Ninguna
	4. ¿Tienes conocimiento sobre la modalidad de ingreso al nuevo régimen laboral del Servicio Civil y cuáles son los elementos fundamentales de la Gestión administrativa?	4	4	3	Ninguna
	5. ¿Existe en la institución formas o métodos para evaluar la calidad de atención prestado al usuario?	4	4	3	Ninguna

- **Segunda categoría:** Influencia de la Gestión Administrativa
- **Objetivos de la Categoría:** Describir en qué medida la implementación de la meritocracia optimizara la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de Monsefú orientada en la mejora continua al servicio del ciudadano.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Influencia en la gestión administrativa	6. ¿Cree usted que la Ley del Servicio Civil mejorará la calidad del servicio en la institución?	4	4	3	Ninguna
	7. ¿Consideras que los servicios que brinda la institución satisfacen la necesidad del usuario?	4	4	3	Ninguna
	8. ¿En la institución existen indicadores de desempeño que ayuden a medir y supervisar el rendimiento en el trabajo?	4	4	3	Ninguna
	9. Según su experiencia en la Municipalidad Distrital de Monsefú, ¿cuáles son las principales expectativas y demandas que los ciudadanos expresan en relación con la participación ciudadana en la toma de decisiones y la rendición de cuentas? ¿Cómo consideras que estas expectativas se relacionan con la implementación de la Ley del Servicio Civil?	4	4	3	Ninguna



MS. ABOG. DIANA ELIZABETH CASTILLO SILVA
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA - ABOGADA
ADSCRITA AL COLEG. ABOGADOS DE LA LIBERTAD
REGISTRO N° 8401 - DNI N° 18168096

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 4: MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO UCV**Consentimiento Informado (*)**

Título de la investigación: Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú.

Investigadora: Salazar Llontop, Lady Diana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú”, cuyo objetivo es: “Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

”. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución ...Municipalidad Distrital de Monsefú.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú, para la implementación en las disposiciones legales, de una cultura organizacional, basada en la meritocracia y la transparencia, con el fin de optimizar el servicio público y generar confianza en la gestión municipal.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará ENTREVISTA donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “implementación de la ley del

servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú”.

2. Esta ENTREVISTA tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de municipalidad distrital de Monsefú de la institución o autoridad edil. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Salazar Llontop, Lady Diana, email: Lsalazarll@ucvvirtual.edu.pe; y al Docente asesor Yaipén Torres Jorge José, con email: jyaipenT@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Manuel Gonzales Lluen

Fecha y hora:

23 de Octubre del 2023 – 10:00 a.m

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú.

Investigadora: Salazar Llontop, Lady Diana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú”, cuyo objetivo es: “Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

”. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución ...Municipalidad Distrital de Monsefú.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú, para la implementación en las disposiciones legales, de una cultura organizacional, basada en la meritocracia y la transparencia, con el fin de optimizar el servicio público y generar confianza en la gestión municipal.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará ENTREVISTA donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú”.
2. Esta ENTREVISTA tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se

realizará en el ambiente de municipalidad distrital de Monsefú de la institución o autoridad edil. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Salazar Llontop, Lady Diana, email: Lsalazarll@ucvvirtual.edu.pe; y al Docente asesor Yaipén Torres Jorge José, con email: jyaipenT@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar

en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Teresa Jazmin Guerrero Ortiz

Fecha y hora:

25 de Octubre del 2023 – 12:00 p.m

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú.

Investigadora: Salazar Llontop, Lady Diana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú”, cuyo objetivo es: “Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

”. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución ...Municipalidad Distrital de Monsefú.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú, para la implementación en las disposiciones legales, de una cultura organizacional, basada en la meritocracia y la transparencia, con el fin de optimizar el servicio público y generar confianza en la gestión municipal.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará ENTREVISTA donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la

Municipalidad Distrital de Monsefú”.

2. Esta ENTREVISTA tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de municipalidad distrital de Monsefú de la institución o autoridad edil. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Salazar Llontop, Lady Diana, email: Lsalazarll@ucvvirtual.edu.pe; y al Docente asesor Yaipén Torres Jorge José, con email: jyaipenT@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Edgar Gonzales Ballena

Fecha y hora:

25 de Octubre del 2023 – 2:30 p.m

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú.

Investigadora: Salazar Llontop, Lady Diana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú”, cuyo objetivo es: “Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

”. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución ...Municipalidad Distrital de Monsefú.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú, para la implementación en las disposiciones legales, de una cultura organizacional, basada en la meritocracia y la transparencia, con el fin de optimizar el servicio público y generar confianza en la gestión municipal.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará ENTREVISTA donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú".
2. Esta ENTREVISTA tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de municipalidad distrital de Monsefú de la institución o autoridad edil. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Salazar Llontop, Lady Diana, email: Lsalazarll@ucvvirtual.edu.pe; y al

Docente asesor Yaipén Torres Jorge José, con email:
yaipenT@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Olinda Corbera Castro

Fecha y hora:

27 de Octubre del 2023 – 11:30 p.m

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú.

Investigadora: Salazar Llontop, Lady Diana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Monsefú”, cuyo objetivo es: “Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú.

”. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución ...Municipalidad Distrital de Monsefú.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Comprender que beneficios conllevará la implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú, para la implementación en las disposiciones legales, de una cultura organizacional, basada en la meritocracia y la transparencia, con el fin de optimizar el servicio público y generar confianza en la gestión municipal.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente

(enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará ENTREVISTA donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "implementación de la ley del servicio civil y su influencia en la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Monsefú".
2. Esta ENTREVISTA tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de municipalidad distrital de Monsefú de la institución o autoridad edil. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Salazar Llontop, Lady Diana, email: Lsalazarll@ucvvirtual.edu.pe; y al Docente asesor Yaipén Torres Jorge José, con email: jyaipenT@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Jorge Salazar Effio

Fecha y hora:

30 de Octubre del 2023 – 9:30 p.m

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



ANEXO 6: EVIDENCIAS ENTREVISTAS

