



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Desafíos de la Ley 30057 y calidad de los servicios  
administrativos en el Sector Educación - Ayacucho, 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

**Mg. Zea Medina Luis Alberto**

**ASESOR:**

**Dr. Grados Vásquez Martín Manuel**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

**Administración de Talento Humano**

**PERÚ – 2019**

.....  
Dr. SANTOS ALVAREZ, Luis Alberto  
PRESIDENTE

.....  
Dr. QUISPE BARRA, Marco Antonio  
SECRETARIO

.....  
Dr. GRADOS VASQUEZ, Martín Manuel  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mi familia; mi esposa Marisa Jara Huayta, mis hijas Kelly Marissa, Natali Nadia, Paola Marissa e hijo Luis Alberto; por creer en mí, por el apoyo permanente y señalar el camino por donde ellos también transitarán en su vida profesional.

A mis padres Nicolás y Lola, por haberme dado una educación con valores, formación humanista y hoy guían mi vida desde el infinito

Luis Alberto

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de estudiar Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, por hacer realidad un sueño, aportar a la construcción de una sociedad más justa, democrática, distinta.

A mi Asesor de Tesis, Dr. Martín Manuel Grados Vásquez, por haber guiado la investigación y compartido sus conocimientos.

A mis compañeros de estudios de posgrado por su actitud solidaria; a los compañeros de trabajo de la Dirección Regional de Educación de Ayacucho donde laboro, a Jesús Miguel Ramos Ríos – de Recursos Humanos y Benjamín Carbajal Quijano – de Gestión Institucional, quienes con su opinión valiosa coadyuvaron al estudio para transitar por el camino de la mejora continua, hacia la calidad de los servicios administrativos en la Dirección Regional de Educación, ella será nuestra mayor recompensa, satisfacción personal y la sociedad.

El autor

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, LUIS ALBERTO ZEA MEDINA, identificado con DNI N° 28207193, estudiante del Programa de GESTIÓN PÚBLICA y GOBERNABILIDAD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, al presentar mi trabajo de Tesis titulada "Desafíos de la Ley 30057 y calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2019"

**Declaro bajo juramento que:**

- 1) La Tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, 03 de agosto de 2019.

  
Mg. LUIS ALBERTO ZEA MEDINA

DNI N° 28207193

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado;

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración y elevado criterio; la Tesis titulada “Desafíos de la Ley 30057 y calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2019”, con la finalidad de establecer y determinar ¿De qué manera se expresa los desafíos en la aplicación de la Ley 30057 en el proceso de Reforma del Estado y en qué medida, mejora de la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho?.

Convencido que el trabajo de investigación realizado constituirá un aporte importante para entender para el proceso de cambios que requiere nuestras instituciones y que la sociedad exige de ellas recibir servicios de calidad; me presento al Tribunal Académico, confiado en que los aportes serán tomados en cuenta y valorados por el Jurado; expreso mi voluntad de trabajar por su materialización.

Esperando cumplir con los requisitos que ameritan su aprobación.

El autor

## ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autoría.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática .....	12
1.2 Trabajos previos .....	30
1.3 Teorías relacionados al tema .....	35
1.4 Formulación del problema .....	43
1.5 Justificación del estudio .....	44
1.6 Hipótesis .....	47
1.7 Objetivos .....	47
<b>II. METODO .....</b>	<b>48</b>
2.1 Diseño de investigación.....	48
2.2 Variables, operacionalización .....	49
2.3 Población, muestra .....	50
2.4 Técnicas, instrumentos, recolección de datos, validez, confiabilidad	51
2.5 Métodos de análisis de datos .....	53
2.6 Aspectos éticos .....	53
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>54</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>74</b>

V. CONCLUSIONES .....	78
VI. RECOMENDACIONES .....	81
VII. PROPUESTAS .....	83
VIII. REFERENCIAS .....	84
IX. ANEXOS .....	86



## RESUMEN

El propósito de la investigación es determinar los desafíos que tiene la implementación de la Ley 30057 del Servicio Civil y la calidad de los servicios administrativos que presta el Sector Educación Ayacucho, teniendo en cuenta que ha vencido el plazo y transcurrido más de 6 años para su aplicación y el Gobierno Regional en su condición de Entidad de Tipo “A”, aún no ha solicitado a SERVIR iniciar con el proceso, motivando que las Entidades de Tipo “B”, no puedan hacerlo por su cuenta, como es el caso de la Dirección Regional de Educación.

La investigación ha seguido un enfoque Mixto, con un diseño Cuantitativo y Cualitativa, el Tipo de Estudio es descriptivo, explicativo y fenomenológico; por su grado de abstracción aplicada; utilizando la técnica de Encuesta y Entrevista; cuyos instrumentos fueron el Cuestionario y Guía de Entrevista semiestructurada, con una población de 102 trabajadores administrativos y una muestra de 52 servidores.

El estudio comprende la opinión de los servidores administrativos nombrados y contratados de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, de los Funcionarios de Confianza y representante sindical del personal administrativo del Sector Educación, los que fueron analizados y contrastados, procedimiento que evidencia consensos y diferencias sustantivas fundamentalmente entre la representación sindical y los trabajadores que opinan independientemente de su sindicato.

Los resultados de la investigación establece con claridad la necesidad de cambios profundos en la gestión de recursos humanos como mecanismos de modernización del Estado, debiendo superarse los desafíos para cambiar la estructura actual percibido por la ciudadanía como deficiente, lento y burocrático, sin ninguna base meritocrática, desorden y caos normativo, sin una ruta de desarrollo de capacidades humanas que permita a la administración pública hacia la mejora continua y elevar los niveles de eficacia y eficiencia para brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

**Clave:** Desafíos de la Ley 30057 y calidad de servicios administrativos

## **ABSTRACT**

The purpose of the investigation is to determine the challenges of the implementation of Law 30057 of the Civil Service and the quality of the administrative services provided by the Ayacucho Education Sector, taking into account that the term has expired and more than 6 years have elapsed for its application and the Regional Government in its condition of Entity of Type "A", has not yet requested SERVIR to start with the process, motivating that Entities of Type "B", cannot do it on their own, as is the case of the Regional direction of education.

The research has followed a Mixed approach, with a Quantitative and Qualitative design, the Type of Study is descriptive, explanatory and phenomenological; by its degree of abstraction, applied; using the Survey and Interview technique; whose instruments were the Semi-structured Questionnaire and Interview Guide, with a population of 102 administrative workers and a sample of 52 servers.

The study includes the opinion of the administrative servants appointed and hired by the Regional Directorate of Education Ayacucho, of the Officials of Trust and a union representative of the administrative staff of the Education Sector, who were analyzed and contrasted, procedure that evidences consensus and substantive differences mainly between union representation and workers who think independently of their union.

The results of the research clearly establish the need for profound changes in the management of human resources as mechanisms of modernization of the State, overcoming the challenges that constitute to change the current structure perceived by the citizens as deficient, slow and bureaucratic, without no meritocratic base, disorder and normative chaos, without a route of human capacity development that allows the public administration towards continuous improvement and raise the levels of effectiveness and efficiency to provide quality services to citizens.

**Keywords:** Challenges of Law 30057 and quality of administrative services

## I. INTRODUCCIÓN

El objeto de la investigación es conocer cómo los cambios del proceso de globalización hacen que las actividades de producción de bienes y servicios, sean cada vez más competitivos y la demanda más exigente en cuanto a calidad se refiere; por ello, el Estado peruano desde la década de los 90 del siglo pasado, ha iniciado esfuerzos para replantear el nuevo rol del Estado y que el reconocimiento de que las medidas económicas dictadas no le eran suficientes para garantizar el crecimiento económico ni resolver los problemas sociales, si no replantea el nuevo rol del Estado y el rol de la burocracia estatal; por ello, el estudio está dirigido a Determinar en qué medida y explicar de qué manera la aplicación de la Ley 30057, constituye desafíos para alcanzar calidad de los servicios administrativos en el Sector Público.

El servicio civil es uno de los pilares fundamentales de la modernización del Estado que no solo se restringe a la prestación de servicios o la producción de bienes, sino a la formulación de planes, estrategias, políticas públicas, gestión y dirección; por ello el 2013 el servicio civil con la dación de la Ley 30057 se fortalece y se convierte en una de las políticas públicas más importantes que obliga a todas las entidades públicas adecuarse a los lineamientos de la modernización, con ello a una nueva carrera pública con una base meritocrática y evaluación de desempeño entre otras.

El nuevo servicio civil, al haber transcurrido más de seis (6) años, plazo textualmente referido, aun no tiene avances, su implementación debe abordar los desafíos propuestos:

- La meritocracia, como base de la carrera pública administrativa, para alcanzar niveles de eficacia, calidad en el servicio, eficiencia y el acceso a la administración pública por concurso de méritos mediante una evaluación rigurosa.

- El establecimiento de un régimen laboral único y exclusivo, frente a la dispersión de normas que contribuyen al caos, desorden e ineficiencia
- Desarrollo de capacidades humanas, para elevar el nivel técnico y profesional de los servidores.
- La resistencia de los trabajadores organizados principalmente pertenecientes al régimen laboral 276.
- La falta de voluntad política del gobierno de turno.
- La falta de recursos económicos para su implementación.

Por otro lado, reflexionaremos sobre la calidad de los servicios administrativos que presta la Dirección Regional de Educación de Ayacucho, la actitud de los servidores nombrados en régimen 276, Decreto Legislativo 1057 – CAS, respecto a la nueva Ley del Servicio Civil y ¿Qué viene si se logra superar los desafíos que arriba mencionamos?, ¿es posible alcanzar los fines y objetivos propuestos por la Ley 30057?

### **1.1. Realidad problemática**

El elemento fundamental para una gestión de calidad es la persona humana, de ella depende el éxito o no de la gestión, pues el recurso humano es quién dirige, ejecuta la producción de bienes/servicios del Estado, ellos diseñan, formulan, implementan y evalúan los planes, programas y las políticas públicas para poner al servicio de la ciudadanía; es preciso señalar que mayor parte de los países Latino Americanos están en una encrucijada que perturba su desarrollo y se hace necesario dar el gran salto, realizando cambios necesarios en la arquitectura de la Gestión Pública.

Si bien la ciencia económica y la ciencia política está en desarrollo, debemos entender también que aquí se trata de sociedades con restricciones de carácter tecnológicas; algunos países como Chile, Brasil, Colombia tienen avances importantes en administración de recursos humanos; empero, en el

caso Peruano hubo muchos intentos por reorganizar y modernizar el aparato del Estado para salir del caos indescriptible en la que se encuentra, con brechas remunerativas, desigualdad e inequidad salarial, sin posibilidades de superación, capacitación y profesionalización; es decir en el Perú no contamos con un modelo de gestión del talento humano que garantice servicio de calidad a la ciudadanía, requiere entonces de un proceso de transformación necesaria para construir y garantizar un modelo de desarrollo sustentable y socialmente justo, que deviene en grandes objetivos, pero la complejidad reclama sea progresivo y como políticas públicas trascienda a los periodos de gobierno y los servicios de calidad convertirse en políticas de Estado.

La piedra angular para que una gestión pública sea de calidad, es la persona humana, porque es quién pone la idea, quien le da forma, programa, ejecuta y evalúa, ubicados en los cargos adecuados, exactos, dentro de las instituciones públicas y en los tres niveles de Gobierno, aportan profesional y técnicamente al cumplimiento de metas y objetivos que proveen soluciones a las demandas y satisfacen las necesidades de la población. La eficiencia y eficacia del Estado depende del talento humano con que cuenta el sector público.

Materia de estudio son los desafíos que tiene la implementación de la Ley N° 30057 del Servicio Civil en la Dirección Regional de Educación - Ayacucho y la calidad de los servicios administrativos que la entidad brinda a la sociedad; como entidad rectora en el ámbito regional, comprende a 11 Unidades de Gestión Educativa Locales con Sede en la capital de cada provincia integrante de la región Ayacucho, constituidas en igual número de unidades ejecutoras, instituciones con las que interactúa permanentemente monitoreando en los aspectos académicos y administrativos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de objetivos, metas y brindar servicios que satisfagan a los usuarios y ciudadanía.

Teniendo en cuenta que el Sector Educación, es la instancia especializada en materia educativa del Gobierno Regional, está encargada de la planificación, establecimiento y/o determinación de metas y objetivos, realizar seguimiento, evaluación y retroalimentación de las actividades establecidas en el Plan Operativo Institucional; es decir administra los planes y políticas públicas en educación, cultura, ciencia, tecnología, recreación y deporte.

La Sede de la Dirección Regional de Educación, cuenta con 5 plazas de Funcionarios de Confianza, 27 servidores nombrados, 9 plazas orgánicas coberturados por contrato, 15 plazas docentes como Especialistas en Educación, 11 Servidores CAS, 05 servidores nombrados Destacados a la Sede Regional y 30 contratados en Instituciones Educativas y destacados a la Sede Regional, por razones de necesidad de servicio; haciendo un total de 102 trabajadores con los cuales brinda servicios a la comunidad educativa y la sociedad.

El personal administrativo nombrado, se encuentran comprendido en el Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y remuneraciones del Sector Público y están afiliado a un sindicato de trabajadores, posición desde el cual ejercen presión para evitar la implementación de la Ley N° 30057, que viene a ser sistema de Gestión del talento humano como política de Estado.

La Ley N° 30057 del Servicio Civil, para su aplicación tiene desafíos que enfrentar por la resistencia de los servidores administrativos nombrados y en un porcentaje menor del personal contratado y estos desafíos derivan del contenido de la propia ley y principalmente son:

- a) La meritocracia, es una dimensión establecida por la Ley, como un factor importante para proyectar una administración pública moderna, profesional, de calidad, cuya base es el mérito para acceder a la administración pública.

b) Régimen laboral único, es contraria a la dispersión de normas que rigen la administración pública, tributaria del caos en gestión del talento humano.

c) Capacitación de Servidores para la evaluación, orientada a mejorar el rendimiento y los servicios administrativos de calidad que brinda la entidad educativa hacia la sociedad.

Consecuentemente, ¿Cuál es el objetivo a alcanzar, superado los desafíos?

En el proceso de modernización del Estado, la base de la eficiencia es el mérito y que las entidades públicas cuenten con el servicio de profesionales, técnico y servidores en general competentes, ingresen a ella mediante concurso público, bajo riguroso proceso de selección, con el perfil adecuado para el cargo y esta sea la garantía de su nombramiento o contrato.

El régimen laboral único es una oposición a la dispersión de las normas laborales tanto general, como especiales, que hace tortuoso el servicio administrativo de las instituciones públicas y la Ley 30057 podría resultar una más de tantas, situación por las que el personal nombrado no tiene confianza en que pueda mejorar las condiciones de trabajo bajo el nuevo servicio civil; consideran que por el contrario precarizará la oferta laboral y aquellos servidores nombrados que migren, deben hacerlo mediante concurso de méritos, de aprobar se someterán a periodos de prueba de tres meses, deben olvidarse del tiempo de servicios prestados con el régimen laboral del Decreto Legislativo 276, pues deben ser liquidados su Compensación de Tiempo de Servicios que son una miseria y empezar como personal nuevo a la edad promedio de 50 años en la administración pública genera terror; es decir con el establecimiento de un régimen laboral único, se trata de pasar de un régimen laboral cerrado a uno abierto; de tener estabilidad laboral a una de relativa estabilidad producto de la flexibilización condicionada a la aprobación de la evaluación semestral y teniendo en cuenta que cada puesto tiene como

fundamento un perfil meritocrático; aunque el debate no ha concluido la flexibilización como un modelo abierto implica menor protección social, la existencia de un mercado laboral con baja regulación e inseguridad y siempre es considerada como precursora de la precarización del empleo, lejano a la aspiración de quienes laboran al servicio del estado de alcanzar un trabajo digno, con salarios dignos.

El estado a través de SERVIR, se ha propuesto una agresiva política de capacitación del personal, anticipándose a la evaluación para migrar al nuevo régimen laboral; la pregunta es ¿actualmente SERVIR tiene la capacidad y la cantidad de docentes, la logística económica e infra estructural para asumir este desafío?, estos son los grandes retos las que SERVIR y el estado debe superar para la aplicación con éxito de la nueva ley y alcanzar sus objetivos.

La modernización de la administración pública pasa necesariamente por una gestión eficiente del talento humano; pues, es la sustitución de viejas formas de administrar las instituciones para adecuarlas a las necesidades de la población; es cambiar las condiciones inoperantes del pasado y encaminarnos a mejorar la calidad y la satisfacción de la población respecto los servicios que brinda el Estado y para su concreción resulta necesario replantear el nuevo rol no solo del Estado, si no el papel de los servidores públicos y la burocracia en general que en ella interactúan; más si se tiene en cuenta que el Estado, es el conjunto de entidades públicas a través de ellas se produce bienes y presta servicios implementando vía políticas públicas planificadas; sin embargo haber transcurrido mucho tiempo no se aprecia muestras relevantes de modernización en ninguna de las entidades, más allá del grupo de Gerentes Públicos creados para ponerlos al servicio de algunas entidades, gobiernos regionales y municipales y el inicio de campañas de capacitación en materias específicas como los procesos administrativos disciplinarios; por lo demás han pasado seis (6) años de publicado la Ley 30057 del nuevo Servicio Civil, no existe cambios trascendentales que permita a la sociedad creer que el país haya ingresado a un proceso serio de modernización de la gestión del talento humano y de pronto



se visibilice una administración moderna, ágil, transparente y socialmente justa, encaminado hacia un futuro mucho más competitivo que responda a las exigencias de una sociedad y un mundo globalizado haciéndola obligatorias para las entidades la adecuación a los nuevos términos de la carrera pública con las características allí planteadas, sean duraderas y sostenibles en el tiempo; obliga por igual a los gobiernos tanto nacional como regional y local.

El Estado Peruano, no contaba con precisión estadística, cuánto de personal nombrado pertenecientes al régimen laboral 276, empleaba, cuánto personal del Decreto Legislativo 728- Actividad Privada, cuánto en régimen laboral 1057-CAS tenía y cuantos contratos bajo la modalidad de No Personales; peor aún, carecía de información sobre datos relevantes como las características de quienes trabajan en cada sector; es decir cuántos profesionales, que tipo de profesionales, el nivel académico de los mismos; cuantos del grupo ocupacional técnico y cuantos del grupo Auxiliar y menos aún información de cuál es el nivel de preparación de los mismos.

Otros aspectos que importa saber es que, en todos los niveles de gobierno, existían distintos niveles remunerativos para cargos similares, casi un centenar de niveles ponían al descubierto el desorden y el caos existentes en materia de administración de recursos humanos creados a discreción de cada sector, región, municipalidad, según los recursos económicos con que cuentan. A partir de ella, será importante describir el talento humano del sector público y plantear los desafíos pendientes, pero necesarias para iniciar los cambios que la sociedad necesita.

Un factor relevante en la gestión del talento humano es la forma como se manejan o administran; es decir las prácticas o modelos que busque mejorar las condiciones del personal, la capacitación y la profesionalización del trabajo, que viabilice hacia una gestión pública eficiente y eficaz, siendo así genere resultados de impacto en las entidades públicas y para la sociedad, contribuyendo a la modernización del Estado; de modo que se pueda avanzar hacia una gestión estratégica del Estado.

El Perú se ubica dentro de 17 países de centro y sur americanos, considerados en vía de desarrollo en materia de Servicio Civil, luego de varios intentos de reorganización y modernización del Estado, se ha configurado avances importantes, pero también con muchas limitaciones dentro de ellas las que afectaron directamente el derecho del elemento más importante de toda gestión gubernamental que viene a ser el talento Humano; los trabajadores al servicio del Estado vieron vulnerados sus derechos tanto individual como colectivamente; como sucedió en la década de los años 90, posteriormente la Ley Marco del Empleo Público (Peruano, 2004) y actualmente se viene implementando a partir de la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (varios, 2008), conocida como SERVIR, entidad que ha diseñado un modelo nacional de desarrollo del talento humano al servicio del Estado Peruano, habiéndose promulgado la Ley N.º 30057-SERVIR (2013), estableciendo un régimen único y exclusivo para los servidores, las entidades públicas alcancen mayores niveles de eficiencia y eficacia; como resultado los servicios que brinda sea de calidad; y, signifique la promoción del desarrollo de capacidades de los servidores que integran y la base del acceso a la administración pública tenga un carácter meritocrático y cada subsistema con indicadores de calidad.

En tanto, la ciudadanía demanda calidad de los servicios públicos que brinda las instituciones del Estado; la Ley del Servicio Civil, resulta un desafío a la resistencia al cambio de los trabajadores estatales principalmente nombrados que históricamente ofrecieron resistencia a todo intento de cambio al statu quo, por temor a afectaciones a sus derechos laborales como la estabilidad laboral, sistema de pensiones, compensación por tiempo de servicios; aunque mantenerla signifique la precariedad de las remuneraciones, pésimas condiciones de trabajo y ausencia de desarrollo de capacidades, porque el Estado aunque parezca irónico nunca se ha preocupado por el desarrollo humano y profesional de sus servidores; resultaría parcializado quedarnos culpando a los trabajadores de los males en la administración estatal, sino

enfaticamos que el principal desafío que vencer para cambiar y modernizar el Estado y las instituciones públicas, son los grandes intereses económicos y políticos que se encuentran detrás del caos y retraso endémicos, se cumple la versión “a río revuelto, ganancia de pescadores”, al poder económico y político sólo les importa la ganancia, a mayor caos y desorden, habrá mayor corrupción, menos control, las instituciones públicas siempre fueron un botín de guerra, una agencia de empleos y caja chica de políticos inescrupulosos y gobiernos de turno ¿Será posible cambiar esta caótica situación de la administración pública?; eh ahí la importancia que tiene el ordenar la gestión pública en base a un modelo de desarrollo humano sostenible y socialmente justo; el servicio público debe tener una base meritocrática para prestar servicios de calidad al usuario que viene a ser la ciudadanía, pues ella es la base igualmente de la contribución tributaria del Estado y merece ser atendidos con eficacia y eficiencia como elementos centrales del servicio civil.

Si asumimos que existen grandes retos en la gestión del talento humano de las Entidades públicas, es bueno preguntarnos ¿De qué manera y en qué medida, la aplicación de la Meritocracia constituye un desafío para la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2018?; ¿De qué manera y en qué medida, la aplicación de un régimen laboral único constituye un desafío para la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2018? y ¿De qué manera y en qué medida, el desarrollo de capacidades del talento humano constituye un desafío para la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2018?

¿En qué medida la aplicación de la Ley 30057, genera desafíos en la calidad de la prestación de servicios en el Sector Educación en Ayacucho?, ¿Qué desafíos genera en la calidad de servicios, la aplicación de la meritocracia en el Sector Educación?; ¿Qué desafíos genera en la calidad de servicios, la aplicación de un régimen laboral único? y ¿Qué desafíos genera en la calidad de servicios, el desarrollo de capacidades del talento humano en el Sector

Educación?; todas ellas merecen tener respuestas que ayuden a encarar y ser resueltas, sin afectar el derecho de los actores públicos.

La sociedad debe apostar por el cambio, asumir los desafíos, nada es absoluto, todo está en movimiento, en desarrollo permanente; no hacerlo es mantener el statu quo, que no ayuda, contrariamente mantiene el efecto involutivo respecto al desarrollo; empero debe haber respeto a los derechos adquiridos por los trabajadores y debe darse al menor costo social posible.

La ausencia de modelos en el manejo del talento humano irremediablemente incidirá en la calidad final del empleo público, consecuentemente en la ejecución de las políticas públicas de cualquier país.

Servicio Civil, (Chile, 2017), Gobierno de Chile, Misión: “fortalecer la función pública y contribuir a la modernización del Estado, a través de la implementación de políticas de gestión, desarrollo de personas y altos directivos, para promover un mejor empleo público y un Estado al servicio de los ciudadanos”.

(Barcena, 2011), parafraseando a Araya Moreno asevera que, luego de muchos procesos de reformas al sistema de servicio civil, la administración pública chilena pasó a ser una de las más profesionales del continente latinoamericano, creando nuevos servicios que satisfacen las necesidades emergentes de la sociedad y aumentando la dotación de los existentes.

Chile, desde la década de los 80 del siglo pasado ha venido con un proceso de profesionalización del servicio civil, lo que a su vez implicaba la disminución de servidores no profesionales en la administración pública, siendo esta cada vez más compleja requería para el cumplimiento de las funciones, igualmente de personal profesional y técnicos con mayor calificación

Conclusiones recogidas del estudio realizado por Araya Moreno, señalan que no obstante sus dificultades y los problemas por resolver constituyen una gran experiencia y un paradigma para los demás países latinoamericanos, porque además la modernización de la gestión del talento humano encontró sintonía con la modernización del Estado y consecuentemente de la función

pública y gran parte de ello se debe a un eficiente y riguroso proceso de selección de los directivos competentes que hacen de la administración pública sostenible en el tiempo con las características de una administración cada vez, mucho más eficaz y eficiente y como todo proceso entendible, de menos a más.

La adecuación del talento humano a las exigencias del cambio y desarrollo del país, fueron temas prioritarios de la agenda política; por ello, ha dado un giro importante orientada al reclutamiento de nuevos funcionarios, bajo una selección rigurosa de personal y la oferta de un sistema de remuneraciones que estimulase el desempeño a través de incentivos, iniciando un proceso de reorganización total de la carrera pública y los cargos con perfil compatibilizados con la necesaria reconstitución del aparato del Estado (Ministerio de Administración Federal-Brasil, 1997).

Lo que supone planificación desde el reclutamiento, el desarrollo del personal, remuneraciones, es decir un nuevo servicio civil basado en la meritocracia cuyo signo más relevante es la política de concursos públicos para el acceso al servicio como garantía de eficiencia y la renovación gradual y constante de los cuadros asimilados por los órganos receptores, el producto es que Brasil posee uno de los índices más altos en servicio civil, los factores son la voluntad política de haber asumido los desafíos que significan su implementación y la inversión que requiere.

Fontenele y Oliveira, (2011) (kacef, 2011) , el sistema brasileño, sigue el modelo francés, basado en la realización de concursos públicos para ocupar cargos según el perfil de los puestos en cada institución pública; con ello garantizó la especialización de los cuadros y como resultado también las remuneraciones se basa en la formación académica, el desempeño y la confianza; por ello, se advierte que en muchos casos el salario es mucho mayor al sector privado, así se evita la fuga de talentos del sector público al privado; además la existencia de sistema de control interno y externo están destinados a combatir la corrupción y la impunidad.

Los principios del Derecho Administrativo no distinguen países y la carrera administrativa es un proceso técnico que tiene por objeto garantizar eficiencia de la administración pública y al personal hacer carrera administrativa reconociendo sus derechos, y en base al mérito, sin que perturbe el proceso ningún factor que afecte las consideraciones del mérito. Ley 443, 1998 (Gobierno de Colombia, 1998).

Finalmente, la reforma del Servicio Civil, en los países de América Latina y el Caribe, solo serán posibles, si y solo sí, se emprenda corrigiendo las formas de selección del personal, mediante concurso de méritos con igualdad de oportunidades; es así que cambiará y mejorará el servicio.

La Ley del Servicio Civil en el Perú, propone establecer un régimen único y exclusivo para quienes con la responsabilidad que corresponde a cada nivel o puesto prestan servicios en las entidades públicas del Estado, sin distinciones de ningún tipo; por ello su finalidad es que las instituciones alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia y presten efectivamente servicios de calidad promoviendo a su vez el desarrollo de las personas que lo integran, (Ley 30057-SERVIR) (Servir.Gobierno del Perú, 2013).

En Perú, la gestión de talento humano, estuvo regulada por una dispersión normativa, carente de planificación y profesionalización de los cuadros directivos y de dirección, haciéndola cada vez más complejos por la existencia de diversos regímenes laborales y distorsionados sistemas de remuneraciones, falta de voluntad política que trascienda a los gobiernos de turno. Muchos fueron los intentos de reforma y reorganización en las últimas décadas, sin resultados esperados, como producto de los cambios en materia política, en 1990 se produce una fractura de las políticas que tuvieron una base de democracia social, de un capitalismo de desarrollo incipiente, con fuerte rezago popular, nos trasladamos mediante un shock de medidas de carácter antipopular, hacia la implementación de una política neoliberal, con un modelo económico de libre mercado, limitando severamente la intervención del Estado en el proceso de regulación y participación en la producción de bienes; así, la economía quedó a

merced del mercado, la oferta y la demanda determinaron la política económica y con ella la gran empresa, las trans nacionales y el poder financiero internacional ligados al FMI y el BM, en defensa de sus intereses dictaron las políticas a cumplir por los gobiernos de turno; esto explica que a nuestros gobernantes nunca les interesó la gestión pública, ni la calidad de servicios que brinda a la sociedad; por el contrario las Entidades públicas y las Empresas del Estado fueron utilizadas como botín y agencias de empleo, clientelismo político y para satisfacer los apetitos sub alternos de quienes llegan al poder temporalmente cada cinco años.

Se puede identificar 4 momentos claramente definidos de la Reforma del Servicio Civil, intentando consolidar el sistema de gestión del talento humano.

El primero, entre los años 1990-1992, cuyo objetivo fue redefinir el rol del Estado y reducir sustantivamente de tamaño, implementaron medidas como;

- 1.-** Reducción del gasto público a costa de despidos y ceses colectivos, bajo “supuestas” evaluaciones de los servidores y la “compra de renunciaciones”. Las evaluaciones no tuvieron criterios claramente definidos dando lugar a ceses colectivos arbitrarios sin otorgar los incentivos por renuncia voluntaria.
- 2.-** Prohibición de acceso a la administración pública y congelamiento de las remuneraciones a través de la Ley del Presupuesto de la República, pretextando austeridad en el gasto;
- 3.-** Contratación por Servicios no Personales, aun cuando ya venía efectuándose, tratando de satisfacer las necesidades de personal en las instituciones al haberse prohibido nombramientos, esta modalidad se presume alcanzó hasta el 10% del total de trabajadores hasta el 2004;
- 4.-** La contratación a través del PNUD y el Fondo de Apoyo Gerencial, para funcionarios de alto nivel;
- 5.-** La aplicación de incentivos laborales que no constituyen remuneración y que incrementaron el ingreso de los trabajadores, vía CAFAE, ninguno de ellos ayudaron a ordenar las compensaciones por el contrario generó mayor desorden remunerativa.

El segundo intento 1995-1997, denominado Modernización del Estado, mediante la flexibilización y simplificación de los sistemas administrativos, tratando ser más eficientes; este proyecto no tuvo apoyo político por incremento en planillas.

El tercer momento se da entre los años 2000 – 2006, de modernización y descentralización, el año 2004 con la promulgación de la Ley 28175, Marco del Empleo Público, implicaba un único régimen laboral para los empleados y nueva clasificación de los grupos ocupacionales al interior del servicio civil, por las funciones que desempeñaban; mas no por el nivel académico alcanzado , no tuvo éxito por oposición de los trabajadores estatales y la incertidumbre que generó el incremento del gasto de la planilla pública. Actualmente existen 15 regímenes laborales públicos que hacen más complejo su administración.

Finalmente vendría a ser el cuarto y actual, desde el año 2008 a la fecha, hasta la implementación del cuarto intento existían en el Estado más de 500 normativas que hacían caótica el servicio civil; más de 102 escalas remunerativas en 82 entidades y aproximadamente 198 conceptos de pago entre remunerativos y no remunerativos; del cual se colige que cada quién tenía una política remunerativa a discreción y respondía a la fuerza laboral organizada. Con cierta aproximación sabemos hoy que el Estado peruano emplea alrededor de 1 millón 400 mil servidores públicos y, en promedio, 42 mil personas ingresan cada año a trabajar, a pesar de las normas de austeridad y lo que es peor sin una previsión de las necesidades de personal que responda una política articulada con los planes sectoriales o nacionales (SERVIR, 2012).

El escenario en que vivimos es altamente competitivo, no solo es local, sino internacional; por ello es necesario ubicar a los trabajadores en ese nivel y su formación profesional y tecnológica es tan importante que justifica los esfuerzos en costos y debe considerarse una inversión para alcanzar metas y objetivos.

Las organizaciones avanzadas en el mundo son conscientes que su principal reto en materia de Recursos Humanos y éxito organizacional se encuentra en saber seleccionar e incorporar a los mejores talentos, a los que



concentran alto nivel de conocimientos; porque son ellos los que generan las mejores ideas y producir mejores productos; ahí radica encarar con éxito la competencia en condiciones de ventaja.

Toda organización, institución o entidad que aborde correctamente los retos y desafíos están en condiciones de identificar la cuestión organizacional y resolver antes que se conviertan en problemas importantes que afecten el cumplimiento de sus objetivos, por ello un tema por abordar es la proactividad, como una necesidad del Estado Peruano para disponer con políticas de resolución antes que los problemas se hagan cada vez más complejos y afecten la eficacia y eficiencia con las que debe prestar los servicios a la población; sin embargo solo se puede dar si se cuenta con los instrumentos normativos que permitan el cambio y se tiene autoridades y directivos altamente competitivos con vocación de cambio.

Para tener éxito, la reestructuración de la reorganización estatal requiere de la eficacia de la gestión del talento humano; por ello, debe examinarse con mucho cuidado las necesidades de personal, el proceso de selección, los flujos de trabajo que realizará, su experiencia técnica y el grado de su formación acorde al cargo a desempeñar, sus cualidades personales y profesionales como iniciativa, creatividad, responsabilidad, nivel de compromiso e identificación con los objetivos.

Los desafíos deben asumirse para lograr un cambio estructural que permita el desarrollo, con igualdad, equidad y beneficie a la población, mejorando no solo la calidad, sino la percepción que tiene sobre los servicios; el estudio propone saber ¿Cuáles son esos desafíos que tiene la implementación de la Ley 30057 del Servicio Civil?, y ¿cuáles las condiciones necesarias para alcanzar la calidad de los servicios que brinda el Sector Educación Ayacucho, a los usuarios?

(Juan Carlos Cortázar Velarde, Mariano Lafuente, Mario Sanginés, 2014), cómo consecuencia de un diagnóstico claro sobre la situación caótica surgió la necesidad de poner en agenda del gobierno la profesionalización de la

Administración Pública, que finalmente resultaron estratégicos, y se dio inicio a partir del año 2013.

Un Estado moderno, requiere contar con servidores públicos altamente preparados para prestar servicios de calidad, por ello es importante recuperar el principio del mérito y pasar a un desempeño laboral eficaz y eficiente en la función pública; es decir el salto debe darse hacia una gestión del talento humano, desarrollando capacidad gerencial en las instituciones del Estado.

Este es el contexto en el cual se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR - como un organismo técnico especializado y rector del sistema administrativo de gestión de recursos humanos; siendo integral, involucra a todos los grupos ocupacionales, su implementación gradual con criterio de eficiencia; así queda establecido en la Ley N.º 30057-SERVIR y su reglamento el D.S. N.º 040-2014-PCM, vigente, cuenta con apoyo político y con la previsión de los presupuestos para su puesta en inicio, lo que sí debe tenerse en cuenta es la oposición de los trabajadores estatales, toda vez que la misma norma antes invocada vulnera derechos reconocidos tanto por las normas nacionales e internacionales aprobados por la OIT, el Perú siendo suscriptor de los acuerdos ha venido incumpliendo en forma deliberada y su implementación se encuentra retrasada, no obstante haber transcurrido 5 años de creación de la Ley-SERVIR y 4 años del reglamento.

La administración pública en el ámbito local viene a ser la reproducción de las características de los problemas nacionales de centralismo y dependencia; el deficiente proceso de selección de personal, han permitido el ingreso de personal con muy bajos niveles de preparación, la mayoría con educación secundaria y escasa formación académica y técnica para asumir cargos sin reunir perfil adecuado para asumir con eficiencia las funciones del cargo.

Constituye parte de la estructura del Estado, su organización, implementación, ejecución, evaluación y control, se encuentran normados; es decir el ingreso debe seguir un procedimiento establecido garantizándola selección del talento humano adecuado según requerimiento de las funciones

a cumplir en cada cargo de la estructura funcional de las instituciones públicas, la Constitución Política del Perú en su Art. 2°, al especificar los derechos fundamentales de toda persona, numeral 2, reconoce la igualdad ante la Ley, lo que implica la negación de cualquier forma de discriminación por causas de raza, condición económica o cualquier otra forma, estos derechos elevados a la jerarquía constitucional franquea a toda persona acceso al trabajo sin restricciones en el sector público nacional a condición de reunir los requisitos que se exige como perfil para desarrollar con eficiencia la actividad de servicio para satisfacer las demandas y necesidades que la ciudadanía espera del Estado; por ello cualquier persona hombre o mujer pueden contratar o ser nombrados con fines lícitos y trabajar en forma libre con sujeción a ley, numerales 14) y 15), del mismo modo están garantizados los derechos a la seguridad social (Art. 10°) como forma universalizada de protección frente a cualquier contingencia y garantía de calidad de vida de los servidores a cargo del Estado.

El Estado es un gran empleador, por eso reconoce que el trabajo es un deber y un derecho y como tal la doctrina en materia laboral reconoce que el trabajo es la única forma de crear riqueza, la actividad laboral del hombre produce la riqueza (Marx, 1844) y es la base del bienestar social, permite la realización de las personas y es objeto de atención prioritaria (Art. 22°, 23° de la C.P) aun cuando en la realidad no exprese el deseo constitucional.

Atención especial debe merecer el mandato constitucional, cuando establece que nadie puede ser obligado a realizar trabajo sin su consentimiento, además nadie sin compensación económica, todo trabajo debe ser retribuido en forma suficiente, equitativo a la labor realizada, que procure el bienestar material y espiritual del entorno familiar (Art. 24°), además regula la relación servidores – Estado, en cuanto a derechos, deberes y obligaciones; asimismo los límites en el ejercicio de las funciones, toda vez que los servidores del Estado todos sin excepción están al servicio de la Nación.

Con el crecimiento de la población, las obligaciones del Estado fueron en aumento y cada vez con mayor complejidad, se incrementa las necesidades y se multiplica la demanda de la población, la estructura funcional burocratizada en el tiempo, carentes de innovación, iniciativas, politizadas y copadas por el clientelismo con personal no idóneo, dificulta asumir con eficiencia la atención de la demanda; luego de muchos intentos se da un paso serio; y, a través del Decreto Legislativo **1023**, se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, regulando sus actividades y orientándolo al logro de sus objetivos y el interés de la sociedad; más, articular y armonizar los intereses de la sociedad y el derecho de los servidores al servicio del Estado en base al principio del mérito, considerando el rendimiento del servidor y su compromiso de servicio a la sociedad.

SERVIR, siendo un organismo técnico normativo especializado en recursos humanos debe contribuir en la mejora continua del aparato administrativo y funcionamiento del Estado, procurando su fortalecimiento; en consecuencia, debe abordar lo correspondiente a políticas de Estado en materia de servicio civil, desde principios, normas, procesos, métodos, técnicas de todo el sector público nacional respecto a gestión del talento.

En este contexto, se ha promulgado la Ley N°**30057**, Ley del Servicio Civil, orientando como objetivo central en el artículo I, del Título Preliminar a establecer un único y exclusivo régimen laboral, para todas las personas que laboran para el Estado, para resolver la multiplicidad de normas que rigen en el sector público nacional que hacen dificultosa, tediosa y hasta perversa la administración pública, con sus secuelas de derechos vulnerados, inequidad salarial, privilegios, discriminación salarial, derechos a la seguridad social excluyentes, capacitación casi inexistente, incentivos discriminatorios, etc., la ley del servicio civil será abordado en todo el estudio de investigación con rigurosidad; pues su accionar se basa en principios, al tiempo de promover el desarrollo de los servidores que los integran, conforme señala el artículo II del Título Preliminar; cuyo sustento y fortaleza se encuentra en principios que

garantizan el debido proceso, la tutela efectiva de derechos y otros establecidos en el TÚO aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS de la Ley N° 27444 de Procedimiento Administrativo General. El proceso de implementación cuenta con un conjunto de normas técnicas de desarrollo que viabilizan y permiten el avance progresivo del proceso de modernización del Estado.

## **1.2. Trabajos previos**

Es el conjunto de referencias explícitas o implícitas, que constituyen fuentes primarias que aportan al objeto de estudio con datos que pueden ser relevantes, como resultado de investigaciones de grado, postgrado.

Universidad de Granada; “Evaluación de la Calidad de Programas de Servicios Sociales”, Tesis para optar el Grado Académico de Doctor del Doctorando D. Jesús Gómez Mateos, 2012. El objetivo de la investigación es: “Desarrollar y aplicar un modelo teórico y metodológico que permita evaluar la calidad percibida de programas de servicios sociales comunitarios, mediante la determinación de dimensiones del servicio y el análisis de la relación entre percepción de los usuarios y los elementos extrínsecos e intrínsecos del programa”.

Sostiene que el objetivo de las distintas administraciones públicas es consolidar estrategias que les permita dar respuestas a las necesidades y la cada vez crecientes demandas de la población y fundamentalmente a los sectores menos favorecidos, importando al mismo tiempo las demandas de evaluación continuo de los procesos y resultados alcanzados, determinando sus fortalezas, oportunidades, dificultades; así como los no previstos que permitan reorientar las acciones de ser necesarias, hacia un horizonte creciente en la empresa privada como Pública a la prestación de servicios de calidad; no obstante el retraso de organismos públicos, se vienen dando muestras evidentes y el interés de políticos y técnicos por desarrollar iniciativas tendientes a la mejora de los servicios que prestan a la sociedad.

El diseño de investigación: cualitativa, la metodología empleado ha sido el cuestionario adaptado para DOCE (12) entrevistas en profundidad a profesionales, usuarios y dos grupos de discusión (Focus Group), para aproximarse a la pluralidad y complementariedad requerida por la complejidad del análisis de la realidad.

Sus conclusiones mencionan que el sistema público de servicios, para lograr un desarrollo óptimo en los próximos años debe propender al mejoramiento del conocimiento y la percepción que tiene la población respecto a los servicios públicos, lo que implícitamente conlleva a que el componente talento humano debe constituirse en un ejército calificado en la administración pública, no solo profesionalmente, sino identificado con cada uno de los problemas institucionales y las demandas de la población, universalizando los derechos de estos y entendiendo que está ubicado dentro de un estado social y democrático, de igualdad en derechos y oportunidades; la sociedad se desarrolla cada vez más compleja con nuevas necesidades, demandas y respuestas nuevas y adecuadas; para ello es de precisar se requiere la mejora continua incorporando la calidad total como principio.

La evaluación de la calidad en los servicios y la incorporación del sistema de calidad en la administración pública y la mejora continua permite la optimización de los recursos, hace eficaz, eficiente y finalmente cubre las expectativas de la población, otorga legitimidad social y embarca en el camino a la modernización, poniendo en cuestión los roles tradicionales y exigiendo el cambio del mismo en beneficio del ciudadano.

La calidad, está relacionada a las personas encargadas de aplicar las políticas públicas, mucho tiene que ver las cualidades y aptitudes, esta responsabilidad recae en quienes asumen las gerencias, cargos directivos y quienes asumen la gestión de recursos humanos, no basta personal adecuado para cumplir cargo y funciones adecuadas, sino se complementa con compromisos e identificación con los intereses de la comunidad.

Debe distinguirse con claridad, calidad recibida y percibida y la evaluación de cada una de ellas; la calidad percibida depende de las expectativas que el usuario espera del servicio y la percepción que tiene en función a la satisfacción que siente por la oportunidad, amabilidad en el trato.

Tesis “Calidad de los Servicios Públicos: Reformas en Gestión Pública en Chile”, 1990 – 2009 (Morales, 2011), para optar el Grado de Doctora en Investigación en Ciencias Sociales con mención en Ciencia Política, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México, 2011 de la Universidad de Chile, becada en México por Concitcy Chile; la investigación es mixta, cuantitativa y cualitativa, la técnica aplicados fueron la encuesta, entrevista a profundidad, aborda un análisis profundo sobre la nueva gestión pública en Chile, los desafíos y el desarrollo continuo de los cambios, el impacto directo en la calidad de los servicios, satisfacción ciudadana y la percepción que tiene del Estado al servicio de las personas; por tanto, su deber es otorgar a todos oportunidades iguales para su desarrollo humano y la valoración que hace los ciudadanos sobre el resultado del gobierno que tiene.

Una primera conclusión fue determinar los efectos de las reformas referente al desempeño de funcionarios y la selección de personal con mecanismos despolitizados y en base al mérito que permitirá mejorar la rendición de cuentas como mecanismo de control, aumentar la eficiencia del gasto y el bienestar social; segundo, analizar la modernización del Estado, a través de fortalecer el control político; tercero, las debilidades de la Alta Dirección Pública como consecuencia de la reforma y finalmente señala que los resultados indican que no existe relación positiva entre la eficiencia organizacional y el cumplimiento de indicadores de desempeño, en cambio la alta dirección si contribuye a la eficiencia del gasto.

Universidad de Medellín, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Especialización Gestión Humana y Productividad, COHORTE 32, “Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia para Retención

del Personal”, Trabajo de Grado para optar el Título de Especialista en Gestión de Talento Humano y la Productividad, de Pedro Gerardo Prieto Bejarano, 2013; descriptivo, explicativo, técnica e instrumentos la encuesta y cuestionario. El Modelo de gestión del Talento orientado a la capacitación y crecimiento individual y grupal, como garantía de desarrollo y satisfacción laboral; explicar la importancia que tiene la gestión de talento humano para seleccionar y retener al potencial humano estratégico que influirá positivamente en los resultados y mejora de la productividad y cómo, se garantiza la satisfacción laboral, si no es a través de incentivos para los mismos. Siendo imprescindibles la estrategia de selección, retención y desarrollo del talento.

Afirma que el objetivo de la gestión del talento humano es diverso, citando a Chiavenato enfatiza como objetivo general a la correcta integración entre la estrategia, estructura, sistemas y personas, donde el talento humano ejerce todas su capacidad y habilidades para lograr eficiencia en la prestación de los servicios, productividad y ser competentes organizacionalmente. Exige empleados muy bien motivados, entrenados, satisfechos que se convierten en candidatos a ser retenidos y gozando de incentivos, desarrollándose, creciendo cada vez más en la organización y mejorando el clima organizacional.

El trabajador calificado, busca su realización personal, procura convertirse en el elemento principal de la empresa o entidad pública y las organizaciones que no se proyectan hacia una gestión de calidad, candidez, oportunidades de desarrollo y crecimiento personal, si no impulsa convertirse en una competitiva, irá a perder sus talento, porque la economía globalizada de por sí es de alta competencia; y, el talento humano con alto perfil de capacitación será tentado por el mercado libre y optará por irse de las empresas y/o entidades inexorablemente; por ello, es importante adoptar políticas de estímulo, motivación, reconocimiento, mejora de las compensaciones, oportunidades de ascenso, rotación, desarrollo de capacidades personales; para que se pueda encontrar con la felicidad laboral que no es, sino sentirse satisfecho, a gusto con la organización donde labora.



Donayre, D. (2013) “En las organizaciones avanzadas del mundo, la lucha está en atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos. Solamente las personas más capacitadas podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores”.

La competencia se da en el nivel de talentos, ella marca la diferencia entre una y otra entidad o empresa, y por ellos es la lucha por incorporar y retener a los mejores, porque ellos generan ideas, crean mejores productos y garantizan el éxito organizacional.

La gestión del talento humano en toda organización se convierte en decisivo para el éxito, invertir en la capacitación de las personas resulta beneficiosa, buscar el crecimiento individual y grupal del personal es una garantía de desarrollo y un clima de satisfacción que finalmente es un factor que difiere de otras empresas y un modelo de gestión del talento.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

El marco teórico, son conceptos abstractos pero que se define como un conjunto de ideas y conocimientos; teorías que nos permitirá conocer a profundidad el tema de estudio y darle sentido y significación a la investigación.

El argumento central de la Teoría de Modernización consiste, para que los países en vía de desarrollo alcancen un nivel de industrialización y prosperidad económica digna de una sociedad moderna, es necesario que estos hagan un cambio profundo en sus valores y estructuras sociales; en esa línea de ideas, el Perú no siendo una isla del acontecer mundial y regional latinoamericana, ha iniciado con parte de esos cambios requeridos a través de una nueva gestión de recursos humanos, objeto y tema materia de estudio que son los desafíos que tiene la Ley N° 30057 para su implementación y los cambios que pretende

en la calidad de los servicios administrativos y como correlato, retos en el desarrollo de capacidades y la meritocracia como base del desarrollo personal de los trabajadores, parte del proceso de modernización del Estado Peruano.

La calidad es un concepto que a través del tiempo ha evolucionado desde sus formas incipientes de buscar la estandarización de productos y los conceptos de control de fabricación, lo que equivalía a verificar la calidad de fabricación de los productos, posteriormente ha tomado fuerza e importancia a iniciativa de las grandes empresas como la American Telephone & Telegraph, Company Ford Motor, etc., y aproximadamente el año 1920, Ronald Fischer aplica el Diseño Estadístico de Experimentos en la mejora de productividad de cultivos agrícolas y Walter A. Shewhart desarrolla el Control Estadístico de la Calidad (SPC). Pero es la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), el detonante para el gran salto del SPC y la calidad, es en este periodo ilustres estudiosos como Walter E. Deming y Joseph M. Juran, desarrollaron el Programa de Gestión de la Calidad; en este mismo periodo Armand V. Feigenbaum, desarrolla el concepto de “el control de la calidad total”, en ella incorpora la gestión de la calidad total, comprendiendo a todas las estructuras de la empresa y lograr la satisfacción del cliente.

Luego terminada la segunda guerra mundial, son los japoneses que tuvieron mejor visión y valoraron rápidamente los conceptos y pusieron en marcha como parte de su estrategia de desarrollo adaptándose rápidamente a los nuevos conceptos de control estadístico, inspección y con cierta tolerancia en cuanto a calidad de los productos, para luego en un segundo momento tener el control del proceso y el producto final sin deficiencias, ni error. Mientras esto sucedía en Japón la industria norte americana sufría un estancamiento por falta de competidores cualitativos; por tanto, despreocupados de la competencia solo dedicaban esfuerzos en producir, vender y satisfacer el mercado mundial. En tanto los japoneses dedicaron su tiempo a la mejora continua a partir de los avances tecnológicos obtenidos con el concurso de Juran y Deming, así fueron a la conquista del mundo, hasta la década de los 80 del siglo pasado, los EU

recupera sitaliaes con el aporte de Philip B. Crosby, con la idea de hacer las cosas bien desde el principio.

(Alles, 2006). “La Gestión del talento humano es un proceso técnico que comprende desde el reclutamiento de profesionales y personas con preparación reconocida que pretenden ingresar a la administración pública, la selección adecuada para los cargos de conformidad al perfil de cada puesto, establecer la relación laboral contractual en el marco de la normativa, formarlos y hacer que desarrollen la carrera evaluando permanentemente el desempeño, garantizar su seguridad y una remuneración justa; y como no, ejercer su potestad de despedir si es justificado”.

(Chiavenato, 2001)“Consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal (...) significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas, con una actitud positiva y favorable”.

(Simon, L. , et al., 2007), La gestión del talento humano, asumida con inteligencia, técnica y profesionalmente es una oportunidad que mejora la productividad y la calidad en los servicios; esta combinación cantidad y calidad estimula a una gestión eficiente, porque además se harán palpables por quienes perciben y sienten satisfacción con el servicio recibido.

Gestión del talento humano (SERVIR, Servicio Civil, 2013).

“El objeto de la Ley es establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas. La finalidad es que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran”.

Así, “el Servicio Civil está conformado por todas las personas que trabajan al servicio del Estado, llamados servidores públicos por el simple hecho de brindar servicios a la ciudadanía. Asimismo, es el conjunto de reglas y normas que rigen la gestión de estos recursos humanos. Pues su objetivo es velar por una adecuada armonía entre los derechos de los servidores y los intereses de la sociedad; es decir, mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía” (R&C, 2017).

En cambio, la Calidad está ligada a la satisfacción del cliente, a sus expectativas que tiene del producto; por ello resulta pertinente precisar que la calidad siempre determina el cliente, la calidad en bienes pueden tener cero defectos, lo que no sucede en los servicios, por mucho se esfuercen, los errores resultan inevitables, son la parte crítica de un servicio. (Civera, M. 2008)

El servicio civil, tiene la meta de modernizar de modo integral la administración pública, saltar los muros de la ineficiencia, la burocratización perversa que lo hace lento y cuestionable desde todos los puntos de vista, eliminar la duplicidad de funciones y por tanto hacerla eficientes, mejorar los servicios para satisfacción de la ciudadanía, fortalecer la institucionalidad, uniformizar el régimen laboral, ordenar técnica y profesionalmente los perfiles de puestos que demanda la administración pública en los distintos niveles y consecuentemente ordenar las remuneraciones para todos los funcionarios y servidores del Estado.

La calidad, Fontalvo T. (2009) “el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”, y otros como Juran Joseph M. (1990) como “la educación de uso” o como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”.

Walter E. Deming, (1989), a cerca de la calidad, “capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente”; es decir la percepción del cliente a cerca de las cualidades que tiene el producto, debe complacer las expectativas del comprador.

Calidad de Prestación de Servicios; la calidad es el conjunto de cualidades que posee un producto o servicio, cuyas propiedades son percibidas y generan satisfacción en el usuario, ellas producen confianza, seguridad y aceptación en el consumidor; como menciona Muller, E.(s.f.), consiste en cumplir expectativas del cliente.

La calidad se define en el diseño con las cualidades que debe tener el producto o servicio, para satisfacer las exigencias del usuario o la ciudadanía; es decir cómo al final el producto adopta los caracteres diseñados. (Juran y Grina, 2009), sin embargo el cumplimiento de ciertas caracteres no es una garantía de que los ciudadanos usuarios queden satisfechos; consecuentemente sería necesario para tener la condición de calidad, satisfacer las necesidades o exigencias del consumidor y se mantenga en mejora continua, porque estará siempre bajo la mirada permanente del cliente; como señalara Gioivys Frometa Vázquez Ana María Zayas Ramos Armenio Pérez Martínez, (Calidad de los Servicios, 2008); es juicio del consumidor, (Malcon, 1991)

Desde la perspectiva etimológica, calidad proviene de Qualitas, que significa cualidad, lo usó Cicerón y como categoría filosófica Aristóteles y es quien realizó estudios sistémicos de la calidad, la clasificó y elaboro una estructura jerarquizada de la calidad de los bienes materiales, introdujo el concepto “cualitativo” de la cantidad (Vizguin, 1982), ulteriormente la teoría Aristotélica fue tomada por Hegel y Kant y hoy es de uso constante; y es así, que estos dos filósofos afirman la preminencia de la calidad sobre la cantidad, postulando la transición de los cambios cuantitativos en Cualitativos o en calidad.

La calidad es la cualidad del producto que se expresa como una forma concreta de existencia y es tan importante en toda organización porque a través de ella se alcanza los objetivos de satisfacción, si bien desde el punto de vista gnoseológico de conocer el origen y evolución como categoría, aún en la actualidad requiere de análisis por su carácter multidimensional, toda vez que, si para unos la calidad expresado en un proceso es satisfactorio, no lo será para otros, de ahí viene la urgencia de estandarización del concepto y sus requisitos. De modo que la calidad puede depender de la valoración que haga el cliente, de su estado de ánimo, sus recursos, al momento de apreciar el producto. (Michelena Fernandez, 2000). La calidad va más allá de no tener o evitar errores en la producción de bien o servicio; es compromiso con la excelencia, es una filosofía de la que todos sus componentes deben estar informados porque constituye una herramienta de la administración estratégica y la calidad total estar orientado hacia la excelencia antes que hacia los defectos. (Feigenbaum, 2009)

Al aparecer en agenda del debate el término meritocracia, tuvo muchos detractores que descalificaron con virulencia y escándalo, pues se decía que es una forma antidemocrática, discriminatoria de jerarquizar y elitizar a las personas en base a los méritos; sin embargo debemos reconocer que si la administración moderna tiene una base en el mérito o es meritocrática, las posiciones jerárquicas serían conquistados por quienes alcanzaron niveles de preparación más altos y están mejor preparados para sumirlas con éxito, de modo se convierten en todo caso en un caso particular de discriminación positiva y tienen la capacidad individual asociados a un predominio de valores que los hacen empáticos con la sociedad que espera satisfacciones en los servicios públicos.

Es similar a la democracia, ambos reconocen la participación plena de la sociedad, pero con un plus importante; aboga por que la sociedad debe estructurarse en torno a las capacidades humanas y no en base a privilegios aristocráticos o poder económico o político. Puesta en valor, la meritocracia

elimina las imperfecciones de las democracias actuales que mantienen brechas de desigualdad en contraposición a que todos los ciudadanos debieran tener acceso a la igualdad de oportunidades (Meder, La meritocracia, más allá de la democracia, 2019)

El mérito es una categoría, que diferencia a cada persona de las demás, cada persona tiene cualidades, aptitudes, capacidad, la fuerza para emprender algo que considere relevante para él o la sociedad y la asume con convicción; un sistema podría ser más justo si es que estas diferencias se ajustasen a los rasgos personales del mérito. (Contreras E. , 2013)

Son las cualidades de una persona que le hacen dignos de aprecio y reconocimiento fruto de sus acciones y en la administración pública en adelante será la base para asumir responsabilidades según la idoneidad, las aptitudes y nivel de conocimiento aprobados en el proceso de selección

Servicio, son las prestaciones que el usuario espera, para satisfacer sus necesidades (Jorovitz, 1991)

Servicios Públicos, son las actividades exclusivamente asumidas por el Estado que debe brindar a la población en forma continua para la satisfacción de la sociedad (Reyna, Ventura, 2005)

Régimen laboral, es una modalidad que tiene sus propias características y condiciones que determinan el contenido del contrato de trabajo y en las que desarrolla las actividades el servidor sea en la actividad pública o privado, ejemplo la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de remuneraciones del Sector Público, el Contrato Administrativo de Servicios o el de Promoción del Empleo para el sector privado, regula los derechos, deberes, obligaciones; es decir cada régimen laboral determina las formas o modalidades de prestación y contra prestación laboral, así como la retribución pecuniaria de acuerdo al valor establecido para cada actividad o función del cargo.

Procesos, es una sucesión de actos ordenados que persigue un fin,

Pertinencia, es hacer las cosas en forma adecuada, oportuna y deseada.

Eficiencia, es la capacidad que se tiene para alcanzar lo deseado en el menor tiempo y a menor costo posible.

Efectividad, es el punto medio entre la eficiencia y la eficacia o punto de equilibrio.

Eficaz, es la capacidad de las personas para alcanzar el objetivo deseado.

Desarrollo de capacidades del talento humano, se debe tener en cuenta que el profesional con talento es capaz de provocar cambios, empero el solo ser no implica cambios, debe estar ubicado siempre en una organización; y es el talento humano que genera cambios en el desarrollo científico tecnológico, no existe cambio alguno a sus espaldas, (Giménez, 2014) señalo que sin crecimiento intelectual y cultural, no será posible la capacitación, crecimiento y perfeccionamiento de capacidades, siendo la educación continuo

La eficiencia se centra fundamentalmente en la definición conceptual, lo que con el transcurrir del tiempo puede ir perfeccionando con ideas más actuales; por ello adquiere el carácter poli semántico y multidimensional y a partir de ella diversas formas de definir (Engels, 1861) Sin embargo, todos los estudiosos han coincidido que se basa en producir con el menor costo posible, satisfacción al cliente y hoy en día se considera la mejora continua, teniendo como eje la planificación, gestión y control de calidad ya aceptados universalmente.

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema General**



¿De qué manera la aplicación de la Ley 30057, constituye un desafío para la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2018?

¿En qué medida la aplicación de la Ley 30057, constituye un desafío para la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2018?

### **Problemas Específicos**

1. ¿De qué manera y en qué medida, la aplicación de la Meritocracia constituye un desafío para la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2018?

2. ¿De qué manera y en qué medida, la aplicación de un régimen laboral único constituye un desafío para la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2018?

3. ¿De qué manera y en qué medida, el desarrollo de capacidades del talento humano constituye un desafío para la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

Partimos del reconocimiento a la persona humana como la piedra angular para que una gestión pública sea de calidad, entonces nuestro centro de atención deberá estar orientado a la selección e ingreso del personal a la administración pública con los niveles de calificación que le permita cumplir la

función con eficacia y eficiencia medibles en los resultados de gestión que satisfacen a la población con la prestación de servicios de calidad; de ahí la importancia que tiene para la sociedad y el Estado enfrentar los retos y desafíos que constituye modernizar el aparato administrativo y para el que, es impostergable ordenar normativamente las bases de un nuevo modelo de gestión de recursos humanos que esté a la altura de las exigencias de una sociedad cada vez más complejas por su crecimiento y desarrollo.

Alcanzar la calidad en la prestación de los servicios es un desafío, pues debe vencer los obstáculos en el proceso de implementación, que ya encontró resistencia en los trabajadores estatales que consideran a la norma del servicio civil como inconstitucional, toda vez que vulnera muchos derechos ya elevados a la jerarquía constitucional, flexibiliza las relaciones laborales, restricciones en la negociación colectiva y el derecho de huelga y en los términos prácticos constituye la cesación definitiva del servidor migrante a la nueva ley 30057 con la cancelación abusiva del tiempo de servicios con el pago de las Compensaciones (CTS) y la migración mediante concurso de méritos al nuevo régimen laboral en condiciones de “nuevo servidor” sometido a periodo de prueba y el consiguiente riesgo de “despido” si es que no convence al empleador-Estado, resultando subjetivo esta nueva evaluación del periodo de prueba que implica incertidumbre para los nuevos servidores.

Sin embargo, la nueva Ley del Servicio Civil, propone superar la desigualdad y la inequidad salarial en todo el sector público nacional, estableciendo un perfil de puesto y una remuneración que mejora la actual situación salarial y la base para acceder es meritocrático y una evaluación continua de los servidores, de manera que es la garantía de una gestión de recursos humanos de calidad, una gestión pública y prestación de servicios igualmente de calidad, este es el objetivo central del cambio; supone también la modernización del Estado acorde a los tiempos de la nueva era del conocimiento, de la tecnología de la información y la comunicación; es decir la ciencia y la tecnología al servicio de la sociedad.

La investigación obviamente es para descubrir con meridiana claridad a saber cuáles son los desafíos que genera la aplicación de la meritocracia en el sector público nacional y la profundidad de los cambios que se produce como efecto de su implementación.

¿La aplicación de un régimen laboral único, contribuye al ordenamiento de la administración pública y en la calidad de la prestación de los servicios y qué desafíos tiene que abordar? actualmente existen el Decreto Legislativo 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones, Decreto Ley 728 régimen de la actividad privada y el Decreto Legislativo 1057 régimen de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), como normas generales.

Naturalmente el desarrollo de capacidades del talento humano tiene como efecto inmediato elevar la calidad del producto, y ¿cuáles son esos desafíos para lograrlo?

Conocer los desafíos que genera la implementación de la Ley 30057-SERVIR, permite perfeccionar, corregir y/o reformar la Ley para mejorar y garantizar la calidad de los servicios que brinda las instituciones y entidades del sector educación de Ayacucho.

La pregunta es ¿por qué y para qué la investigación sobre la aplicación de la Ley 30057-SERVIR?, pues su aplicación adquiere suma importancia, porque la sociedad tiene la sensación que los servidores del Estado y en particular del Sector Educación Ayacucho, en términos generales son ineficientes y que amparados en la estabilidad laboral adquirida sienten estar seguros en sus puestos y no se preocupan en mejorar sus capacidades, profesionalizarse, actualizarse; generar cambios a ese nivel y lograrlo adquiere relevancia de alto contenido social, el resultado beneficiará a los usuarios, la comunidad educativa y la sociedad; así habrá cambios en la propia imagen de las instituciones educativas y el Sector Educación de Ayacucho.

El servicio civil, tiene la meta de modernizar de modo integral la administración pública, saltar los muros de la ineficiencia, la burocratización perversa que hacen lentos la prestación de los servicios a la comunidad, es parte de la reestructuración y modernización del Estado mediante la gestión del talento humano, profesionalizando la administración pública en base al mérito, ordenando los perfiles de puesto y las remuneraciones de todo el personal al servicio del Estado en todos los niveles de gobierno.

Sin embargo, los cambios en su generalidad generan resistencias, por tanto deberá producirse en forma gradual y en forma sostenible, las experiencias de Chile, Brasil y otros demuestran las grandes dificultades de su aplicación, por tratarse de reformas complejas de largo aliento, pues requieren de consensos políticos, presupuestos considerables, normas menores que procuren avanzar en los procesos y fundamentalmente la capacidad de implementación por quienes asumen estos desafíos; por ahora la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y del Tribunal del Servicio Civil, constituyen un avance no obstante sus debilidades y limitaciones, pues en ella no cuenta la opinión de los actores directos que viene a ser los trabajadores.

## **1.6 Hipótesis**

### **General**

La aplicación de la Ley N.º 30057-SERVIR, es un desafío para elevar la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2018.

### **Específicas**

1. La aplicación de la meritocracia es un desafío a la ineficiencia en la prestación de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho.

2. La aplicación del régimen laboral único es un desafío a la dispersión de normas y mejorara la calidad de la gestión del talento humano y la prestación de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho.

3. El desarrollo de Capacidades del Talento Humano es un desafío a los bajos niveles de profesionalización y conocimiento del recurso humano, por elevar la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación.

## **1.7 Objetivos**

### **General**

¿Determinar en qué medida y explicar de qué manera la aplicación de la Ley 30057, constituye desafío para alcanzar la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación Ayacucho, 2018?

### **Específicos**

1. -Determinar en qué medida y cómo la meritocracia, constituye un desafío para la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación.

2. Determinar en qué medida y de qué manera el régimen laboral único, constituye desafío a la dispersión de normas y mejora de la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación.

3. Determinar en qué medida y de qué manera el desarrollo de Capacidades del Talento Humano es un desafío a los bajos niveles de

profesionalización y conocimiento del recurso humano por elevar la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación-2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

- Es cuantitativo porque es descriptivo, explicativo
- Es diseño cualitativo porque es fenomenológico

Diseño de investigación, es plan o estrategia (Christensen, 1980) que usa el investigador para alcanzar su objetivo, responder interrogantes y analizar (Hernández, 1999).

Es descriptivo, porque describe los hechos sometidos a estudio, detallando las propiedades más importantes de los fenómenos a analizar, es medir (Hernández, 1999).

Es Explicativo, porque su finalidad es explicar del porqué suceden los fenómenos y en qué contexto se dan o qué condiciones favorecen, porque siempre se dan con dos o más variables que se relacionan.

Es fenomenológico, porque trata de comprender la percepción que se tiene de una persona, grupo de personas (focus grup) a través de la entrevista a profundidad sobre hechos o fenómenos o su interpretación sobre ella.

## **Enfoque**

- Mixto

Es mixto, porque es un conjunto de procesos de recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos - proceso de estudio y análisis (Álvarez, 2011) para su correspondiente análisis a fin de lograr mejor entendimiento de los hechos materia de estudio.

## **Tipo de estudio**

El tipo de estudio por su nivel o carácter es de tipo descriptivo, explicativo y fenomenológico, por el grado de abstracción Aplicada.

## **2.2. Variables y operacionalización**

V1. Desafíos de la Ley 30057

V2. Calidad de los servicios administrativos

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

La Sede de la Dirección Regional de Educación, cuenta con 5 plazas de Funcionarios de Confianza, 27 servidores nombrados, 9 plazas orgánicas coberturados por contrato, 15 plazas docentes como Especialistas en Educación, 11 Servidores CAS, 05 servidores nombrados Destacados a la Sede Regional y 30 contratados en Instituciones Educativas y destacados a la Sede Regional, por razones

de necesidad de servicio; haciendo un total de 102 trabajadores con los cuales brinda servicios a la comunidad educativa y la sociedad.

Población, se refiere al conjunto de los elementos o unidades de interés para el estudio.

Es el conjunto de servidores administrativos de la Sede Regional de Educación de Ayacucho.

### **2.3.2 Muestra**

La investigación tendrá una muestra de: 52 servidores de la Sede Regional de Educación en condición de Nombrados y contratados.

Siendo una investigación mixta, para determinar el tamaño de la muestra se utilizará una muestra a conveniencia del investigador.

### **2.3.3 Criterios de selección**

Se tomará en cuenta el criterio de inclusión y exclusión, por conveniencia del investigador, porque la investigación tiene un enfoque mixto, es cuantitativo y cualitativo, en una muestra de 52 servidores administrativos nombrados y contratados de la Sede Regional de Educación.

Para recolectar los datos cualitativos, se utilizará una muestra probabilística y No probabilística y la técnica de Encuesta y como instrumento el cuestionario para la parte de la investigación cuantitativa y de Entrevista a profundidad como técnica y ficha o guía de entrevista semi estructurada para la investigación cualitativa, a funcionarios previamente seleccionados y que pueden brindar información relevante, podrá igualmente tomarse en cuenta al personal nombrado que ocuparon cargos de responsabilidad como directivos, jefes de



área, todos ellos en números reducidos que meridianamente conozcan el tema y tengan opinión importante, para captar la percepción que tienen sobre el accionar y funcionamiento de la administración pública en el Sector Educación Ayacucho. La cantidad de preguntas dependerá de la predisposición del entrevistado, el curso se desarrollará con preguntas y repreguntas, el tiempo está sujeto a la disponibilidad del entrevistado y agotamiento del interés del investigador; los datos obtenidos serán categorizados.

Para los datos cuantitativos se utilizará una muestra Probabilística y la técnica de la Encuesta, su instrumento, el cuestionario, están considerados los trabajadores nombrados, incluidos todos aquellos que ocuparon cargos de funcionarios, directivos, sin exclusión, con o sin opinión relevante, los datos serán dimensionados.

## **2.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Encuesta	Cuestionario
Entrevista a profundidad	Guía de entrevista
Análisis documental	Ficha de análisis

## **Técnicas**

**Encuestas**, validada para recopilar datos a partir de un número previamente establecido, para analizar e interpretar los resultados.

**Entrevistas a profundidad**, a funcionarios de confianza y directivos de la Dirección Regional de Educación en número de 2 y dirigente sindical 1.

**Análisis documental**, consiste en la revisión y análisis de documentos en la que consta las actuaciones de la aplicación de la Ley 30057.

## **Instrumentos**

- Cuestionario
- Guía de Entrevista semi estructurada
- Ficha de análisis

## **Validación**

La encuesta, será validada por un experto antes de su aplicación y la ficha de entrevista semi estructurada a criterio del investigador en función al objetivo deseado.

## **Confiabilidad**

La prueba de confiabilidad para la validación del instrumento, se aplica el coeficiente Alpha de Cronbach, debiendo ser mayor a 0.7% de confianza.

## Fiabilidad Estadística

Alpha de Crombach	N° de Items
,789	36

## Estadísticas de Escala

Me diana	Var ianza	Desviación estándar	N° de Items
118 ,90	133 ,461	11,553	36

### 2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis y presentación de datos se utilizarán tablas, estadígrafos, la verificación de la Hipótesis se utilizarán pruebas estadísticas, según el resultado de la prueba de normalidad SPSS23QB, Alpha Cronbach, que permitirán la interpretación de resultados.

En tanto, el análisis de datos cualitativos obtenidos de las entrevistas se procesará a partir de la transcripción de la información y se categorizarán, para su aplicación.

### 2.6 Aspectos éticos

Para la recolección de datos se cuenta con la anticipada autorización del Director Regional de Educación de la Sede de la Dirección Regional de Educación de Ayacucho, para que la Entidad sea considerada como unidad de estudio y se efectúe la aplicación de la Encuesta.

En cuanto se refiere a las entrevistas, deberá previamente encontrar empatía, compromiso y aceptación del entrevistado con el tema investigado y voluntad de que sus opiniones e identidad de ser así puedan incluirse en el trabajo de investigación.

La Encuesta, por su naturaleza es anónima, no compromete al individuo, solo recoge una opinión, un sentir o forma de percibir un hecho o fenómeno.

### III.- RESULTADOS – TABLAS:

*Tabla 1*

<b>Sexo de los encuestados</b>		
	<b>N°</b>	<b>%</b>
Hombre	33	63,5
Mujer	19	36,5
Total	52	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

En el cuadro 1, se aprecia que, en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho, el 63.5% de servidores constituyen hombres y 36.5 mujeres, confirma que el acceso de mujeres a laborar en la administración pública es menor; es decir existen brechas por resolver en materia de igualdad de oportunidades.

Tabla 2

### Estado Civil de los Encuestados

Estado civil	N°	%
Soltero	18	34,6
Casado	21	40,4
Unión de Hecho	9	17,3
Divorciado	4	7,7
Total	52	100,0

Del 100% de encuestados, respecto al estado civil corresponde a su situación de relación conyugal de cada servidor público, el 40.38% de servidores que trabajan en la Dirección Regional de Educación tienen la condición de casados; el 34.62% de servidores son solteros (as ); el 17.31% la condición de unión de hecho (convivientes) y el 7.69 son divorciados; de lo que se infiere que la mayoría de servidores tienen una vida familiar estable y de ello se colige la existencia de estabilidad emocional, un factor importante para mantener una salud mental razonable y favorece el rendimiento en el trabajo diario y actividades colaterales de carácter social familiar.

Tabla 3

### ¿Cuál es su mayor nivel de estudios alcanzado?

	N°	%
Sec/Univ No Concluido	2	3,8
Instituto Superior	6	11,5
Bachiller	6	11,5
Título Universitario	29	55,8
Posgrado	9	17,3
Total	52	100,0

Del 100% de la muestra de los servidores de la DRE, el 17.31% entre hombres y mujeres cuentan con estudios de nivel de posgrado, el 55.77% cuenta con Título

Profesional Universitario, el 11.54% con Grado Académico de Bachiller, igualmente el 11.54% cuenta con Título otorgado por institutos de Educación Superior No Universitaria y solo el 3.85% cuenta con estudios secundarios o superior incompletos. Destacan que servidores profesionales con una edad promedio de 28 a 35 años de edad y con estudios de posgrado mayores a 35 y menores a 65 años; por tanto, existe talento humano para brindar servicios administrativos de calidad en el Sector Educación.

Tabla 4

<b>¿Cuánto tiempo de servicios al Estado tiene?</b>		
	<b>N°</b>	<b>%</b>
5 a 10 años	28	53,8
10 a 20 años	7	13,5
20 a 30 años	8	15,4
30 años a +	9	17,3
Total	52	100,0

Educación Ayacucho, tienen menos de 10 años de servicio, muestra que la población laboral está conformado por jóvenes profesionales; el 13.5% constituye con 10 a 20 años de servicios, el 15.4% con 20 a 30 años de servicios y el 17.3% constituye servidores con más de 30 años de servicios, este último grupo de servidores en poco tiempo dejarán la administración pública, dando paso a una nueva generación de profesionales que en adelante tendrán la oportunidad de acceder a un puesto laboral en condiciones de una evaluación cada vez más rigurosa como garantía de una gestión meritocrática y de acuerdo a los perfiles de puestos previamente establecidos.

Tabla 5

<b>¿A qué régimen laboral pertenece?</b>		
	<b>N°</b>	<b>%</b>
D.Leg 276	42	80,8
D.Leg 1057 CAS	10	19,2
Total	52	100,0

En la tabla 5, el 80.8% de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Ayacucho, están nombrados o contratados en el régimen laboral del Decreto Legislativo 276, de la Carrera Administrativa; es decir, en cierto modo gozan de protección contra el despido, salvo se encuentren en proceso administrativo disciplinario y resulten sancionados siguiendo el debido proceso, tutela efectiva de derechos en caso de los nombrados y en caso del personal contratado además de la Ley General está protegidos por la Ley 24041 que reconoce el derecho al trabajo por la que ningún servidor puede ser despedido sin el debido procedimiento y escasamente el 19.2% pertenecen al régimen laboral de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), cuya vigencia tiene los días contados, hasta el inicio de la implementación del nuevo Servicio Civil, a través de la Ley 30057-SERVIR.

Tabla 6

<b>¿Cuál es su opinión sobre la Reforma y Modernización Administrativa del Estado?</b>		
	<b>N°</b>	<b>%</b>
Mala	4	7,7
Regular	22	42,3
Buena	17	32,7
Muy buena	9	17,3
Total	52	100,0

Fuente: Elaboración propia – SPSS.

**Cuadro 6.-** Del total de los encuestados, sólo el 7.7% desaprueba el proceso de Reforma y Modernización Administrativa del Estado, describiéndola como “Mala”, mientras que el 42.3% de servidores manifiestan como “Regular”, el 32.7% como “Buena” y el 17.3% opinan que es “Muy buena”; es decir el 50% de Servidores aprueban que el proceso de Reformas y Modernización del Estado (buena + muy buena), esta opinión es la natural expresión de los servidores, sin antes haber sido contaminado por las posiciones de oposición a la Ley Servir, por atender contra los intereses de los servidores, como son la flexibilización laboral, recorte de la negociación colectiva, al derecho de huelga, entre otros.

*Tabla 7*

**¿Cómo considera la Ley 3057 respecto a la Constitución Política?**

	N°	%
Mala	3	5,8
Regular	22	42,3
Buena	24	46,2
Muy buena	3	5,8
Total	52	100,0

*Fuente; Elaboración propia. SPSS*

En la Tabla 7, sólo el 5.8% de los encuestados responden que la Ley 30057 – SERVIR es “Mala”, respecto a la Constitución Política del Perú, el 42.3% responde como “Regular”, el 46.2% considera que la Ley del nuevo Servicio Civil es “Buena” y el 5.8% considera que es “Muy buena”; es decir que el 52% de los servidores encuestados consideran que la nueva Ley es buena (Buena + Muy buena), lo que mantiene coherencia con los resultados del cuadro N° 6. Si se toma en cuenta como resultado aprobatorio de la y 30057, se está sobre la base de 94.2% de aprobación.



Tabla 8

**Cuál es la valoración que otorga actualmente a la vigencia del D. Leg. 276?**

	N°	%
Muy mala	4	7,7
Mala	15	28,8
Regular	22	42,3
Buena	11	21,2
Total	52	100,0

*Fuente; Elaboración propia – SPSS*

En la tabla 8, el resultado muestra de cómo valora los encuestados la vigencia del Decreto Legislativo N° 276, el 7.7% señala como “Muy mala”, el 28.8% opina como una Ley “Mala”; es decir que este dispositivo legal que rige desde el año 1984 a la fecha, es considerada por los servidores públicos como “Mala” (Muy mala + Mala=36.5%), que desaprueba, señalan que ya es una norma que caducó en el tiempo por los avances científico-tecnológicos y el proceso de globalización; mientras que el 42.3% opinan como “Regular” y el 21.2% considera que aun es una norma buena, que garantiza el derecho de los servidores, aun con muchas limitaciones en materia de compensaciones. El resultado muestra que los servidores tampoco tienen como alternativa a la Ley 3007, por sus limitaciones a los derechos laborales y mitigan los derechos adquiridos con el Decreto Legislativo 276; en la mayoría de los casos se resisten y optan por mantenerse en dicho régimen laboral, no obstante, sus limitaciones.

**Tabla 9 ¿El régimen laboral único elimina el caos normativo en el sector Público?**

	N°	%
Mala	5	9,6
Regular	14	26,9
Buena	24	46,2
Muy buena	9	17,3
Total	52	100,0

*Fuente; Elaboración propia – SPSS.*

Del 100% de encuestados, sólo el 9.6% de los encuestados considera que el establecimiento de un régimen laboral único en el Sector Público es “Mala”, el 26.9% opina que es “Regular”, en cambio el 42.2% considera que es “Buena” y el 17.3% señala que es “Muy buena”; sin embargo debemos inferir quienes opinan por que un régimen laboral único es mala, responden fundamentalmente a un desconocimiento, el sentido común nos permite entender que la existencia de una diversidad de normas no favorece en nada, sino contribuye al caos, el desorden y negación de derechos y una forma de dejar en indefensión a los propios servidores y ciudadanos, hace lento los procesos y no garantiza la eficiencia esperada de los servicios administrativos; empero algunos lo hacen para disfrazar su posición de oposición a la nueva Ley SERVIR.

*Tabla 10*

**¿Ley 30057 es coherente con los intereses  
servidor-ciudadanía?**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy Mala	2	3,8
Mala	5	9,6
Regular	21	40,4
Buena	20	38,5
Muy buena	4	7,7
Total	52	100,0

*Fuente; Elaboración propia – SPSS*

En la tabla 10, respecto a la Ley 30057, señala que el 3.8% de los encuestados consideran que la nueva Ley del servicio civil no expresa coherencia entre el interés de los servidores y el interés de la ciudadanía; en consecuencia es “muy mala” y el 9.6% considera “Muy mala”; como resultado se tiene un 13.4% de desaprobación; en

cambio el 40.4% opina que si es “Regular”, el 38.5% considera que si tiene coherencia entre el derecho se los servidores y los de la ciudadanía y es “Buena” y el 7.7% lo considera “Muy buena”, haciendo un 46.2% que lo aprueba (regular + buena + muy buena= 86.6%) .

*Tabla 11*

**Servidores que migran a ley 30057 pierden derechos adquiridos en 276**

	N°	%
Muy Mala	2	3,8
Mala	5	9,6
Regular	21	40,4
Buena	20	38,5
Muy buena	4	7,7
Total	52	100,0

*Fuente; Elaboración propia SPSS.*

En la tabla 11, se aprecia que una de las grandes limitaciones y que dieron motivo para que muchos servidores del régimen laboral 276, se opongan a la implementación del nuevo servicio civil Ley 30057, es la pérdida de muchos derechos adquiridos y su ingreso al nuevo régimen laboral constituye precisamente la pérdida de todos sus derechos laborales adquiridos hasta el momento de la migración e iniciar como un servidor recién captado por la administración público, incluido el periodo de prueba para mantener su relativa estabilidad laboral, porque todo se convierte en flexible y el 38.5% de encuestados consideran a la Ley 30057 como “Muy mala”, el 34.6% como “Mala”, una desaprobación de 73.1% de los encuestados opinan como mala; y el 15.4% opina como “Regular” y 9.6% como “Buena” y 1.9% como “Muy buena”; es decir el 26.9 aprueba (regular + buena + muy buena=26.9).

Tabla 12

**Debería retener talentos y mejorar la remuneración de los servidores del D. Leg. 276?**

	N°	%
No satisfactorio	2	3,8
Poco satisfactorio	2	3,8
Regular	8	15,4
Satisfactorio	23	44,2
Muy satisfactorio	17	32,7
Total	52	100,0
No satisfactorio	2	3,8

Tabla 13

¿Aplicación de la Ley 30057 mejorará los servicios administrativos que la sociedad espera?

	N°	%
No satisfactorio	1	1,9
Poco satisfactorio	7	13,5
Regular	17	32,7
Satisfactorio	19	36,5
Muy satisfactorio	8	15,4
Total	52	100,0

Fuente; Elaboración propia – SPSS

En la tabla 13, se observa que la aplicación de la Ley 30057 del nuevo servicio civil, mejorará los servicios administrativos del Sector Educación, el 1.9% de los

encuestados consideran como “no satisfactorio”, el 13.5% como Poco satisfactorio”, el 32.7% como “Regular”, el 36.5 considera satisfactorio y el 15.4% como “Muy satisfactorio”; en consecuencia, el 84.6% de los encuestados consideran aprobatorio que la implementación del nuevo servicio civil si mejorará los servicios administrativos en el Sector.

*Tabla 14*

**¿Cuál es la percepción del público sobre la Calidad de los servicios administrativo en Sector Educación?**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
No satisfactorio	2	3,8
Poco satisfactorio	9	17,3
Regular	32	61,5
Satisfactorio	9	17,3
Total	52	100,0

*Fuente; Elaboración propia – SPSS*

*Tabla 15*

**Si supera los desafíos de su implementación puede la Ley 30057 lograr los cambios y devolver la confianza ciudadana en la Administración Pública**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
En total desacuerdo	4	7,7
En desacuerdo	6	11,5
No sabe, no opina	8	15,4
De acuerdo	22	42,3
Totalmente de acuerdo	12	23,1
Total	52	100,0

*Fuente; Elaboración propia – SPSS*

En la tabla 15, se muestra que si la Ley 30057 supera los desafíos de su implementación, podría lograr los cambios y devolver la confianza ciudadana en la administración pública, los encuestados han señalado que el 7.7% no cree por tanto consideran que están en “Total desacuerdo” y el 11.5% consideran como “En

desacuerdo” y otros 15.4% “No sabe, ni opina” que si superará o habiendo superado se puede lograr los cambios esperados y devolver la confianza ciudadana en la administración pública; en cambio el 42.3% responden que están “De acuerdo” y el 23.1% están “totalmente de acuerdo”, pues es uno de los objetivos del nuevo servicio civil alcanzar la eficacia y eficiencia y dotarle calidad a los servicios administrativos que brinda el Estado.

Tabla 16

**¿El Estado debe retener profesionales de alta calificación y evitar fuga de talentos hacia el sector privado?**

	N°	%
En total desacuerdo	2	3,8
En desacuerdo	1	1,9
No sabe, no opina	5	9,6
De acuerdo	20	38,5
Totalmente de acuerdo	24	46,2
Total	52	100,0

**Tabla 16** - El Estado es el gran empleador, sin embargo no siempre en las instituciones públicas permanecen por mucho tiempo los cuadros técnicos y profesionales de alto perfil profesional, el Sector Privado si tiene interés en contratar a profesionales de alta preparación, porque ahí si se valora la calidad, para elaborar productos igualmente de calidad, los servidores encuestados de la Dirección Regional de Educación de Ayacucho, han respondido que el 3.8% están “En total desacuerdo”, 1.9% está “En desacuerdo” y 9.6% “No sabe, no opina”, en tanto que el 38.5% está “De acuerdo” y el 46.2% está “Totalmente de acuerdo”, en que el Estado debe retener a los cuadros técnicos y profesionales con alto perfil de preparación antes que sean tentados y captados por el libre mercado que si proponen diversas formas de estímulos, porque consideran que ellos contribuyen con su conocimiento a crear, mejorar los productos, aportan con ideas a la innovación científico tecnológico y modernizan la empresa.

Tabla 17

**¿Tiene relación su formación académica con el trabajo que realiza?**

	N°	%
En total desacuerdo	2	3,8
En desacuerdo	14	26,9
No sabe, no opina	6	11,5
De acuerdo	20	38,5
Totalmente de acuerdo	10	19,2
Total	52	100,0

En la tabla 17, se aprecia que el 3.8% señala que su formación académica no tiene relación con la labor que realiza actualmente en consecuencia están “En total desacuerdo”, el 26.9% “En desacuerdo”, porque si bien no tiene relación, si pueden desarrollarse como profesionales; el 11,5% “No sabe, no opina”, mientras el 38.5% señala que están “De acuerdo” y el 19.2% está “Totalmente de acuerdo”; es decir sólo el 19.2% de los servidores desempeñan labores para el que fueron formados profesionalmente.

Tabla 18

**¿El ingreso de personal a la Administración Pública debe seguir una evaluación rigurosa de conocimientos para el cargo que postula?**

	N°	%
En total desacuerdo	1	1,9
En desacuerdo	8	15,4
No sabe, no opina	2	3,8
De acuerdo	23	44,2
Totalmente de acuerdo	18	34,6
Total	52	100,0

Fuente: Elaboración propia – SPSS.

En la tabla 18, los encuestados responden: el 1.9% que esta “En total desacuerdo”, el 15.4% que está “En desacuerdo”, posiblemente consideran que el estado actual le favorece, en tanto que aun funciona los favores, amicales, partidarios y otras formas de tener acceso sin barreras al empleo público; mientras que el 3.8% “No sabe, no opina”; en tanto que el 44.2% de los encuestados señalan estar “De acuerdo” y el 34.6% están “Totalmente de acuerdo”, es decir que el 78.8% de los encuestados consideran que debe terminar los vicios del pasado y que los ciudadanos tengan el derecho a la igualdad de oportunidades de acceder al empleo público cualquiera sea esta en base al mérito observando la legalidad como garantía del ejercicio de la fusión pública con transparencia.

*Tabla 19*

**La profesionalización de servidores públicos fortalece el servicio civil, contribuye a la mejora y recupera confianza ciudadana**

	N°	%
En desacuerdo	3	5,8
No sabe, no opina	10	19,2
De acuerdo	18	34,6
Totalmente de acuerdo	21	40,4
Total	52	100,0

*Fuente: Elaboración propia – SPSS.*

En la tabla 19, los encuestados consideran que la profesionalización de los servidores públicos fortalece el servicio civil es: el 5.8% manifiesta que están “En desacuerdo”, el 19.2% No sabe, no opina”; mientras que el 34.6% está “De acuerdo” y el 40.4% está “Totalmente de acuerdo”, los resultados expresa que el 75% si está de acuerdo con que los servidores públicos deben profesionalizarse porque así mejora el servicio público, será continua y cuando el servicio se torna de calidad, es ágil, es amable, transparente, entonces ahí es cuando que la sociedad, el público, o la ciudadanía tiene confianza en las instituciones públicas, sabe que la información recibida es cierta, creíble.



Tabla 20

**¿La capacitación beneficia individual y grupalmente, el nuevo Servicio civil debe promover el desarrollo de capacidades**

	N°	%
En desacuerdo	2	3,8
No sabe, no opina	8	15,4
De acuerdo	22	42,3
Totalmente de acuerdo	20	38,5
Total	52	100,0

Fuente: *Elaboración propia – SPSS.*

En la tabla 20, el 3.8% de los encuestados están “En desacuerdo”, con que la capacitación tanto individual y grupal no tiene sentido y con que el nuevo servicio civil promueva el desarrollo de capacidades de sus servidores para un mejor servicio; es decir, sin decirlo optarían por mantener el statu quo y muestran resistencia a cualquier cambio en futuro; el 15.4% “No sabe, no opina”; mientras que el 42.3% de los encuestados, sí valoran y está, “De acuerdo” y el 38.5% está “Totalmente de acuerdo”, de modo que el 80.8% valora positivamente la capacitación individual y grupal de sus servidores y que el Estado a través del servicio civil promueva el desarrollo de capacidades, este resultado tiene coherencia con el cuadro N°19; las empresas denominadas de conocimiento y calidad, no solo promueven, si no invierten hasta el 10% de sus presupuesto anual en capacitar a sus trabajadores porque saben que así garantizan la calidad de sus productos, porque son los trabajadores muy bien entrenados, capacitados, bien remunerados, con estímulos que les hacen sentir satisfechos con su trabajo, hacen igualmente que se identifiquen con la empresa y garantizan la producción de bienes y/o servicios y rinden mejor y tienen productos de calidad; el Estado con el régimen laboral 276, ha dejado al libre albedrio de cada quien estas tareas que tienen mucha importancia; hoy con la Ley 30057 o denominado nueva Ley del Servicio Civil, tiene como fines la capacitación por funciones o actividades que cumplen los servidores en las instituciones; siendo así, los encuestados han valorado correctamente la finalidad de la Ley.

Tabla 21

**¿En general debe profesionalizarse la Administración Pública**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
En desacuerdo	1	1,9
No sabe, no opina	2	3,8
De acuerdo	29	55,8
Totalmente de acuerdo	20	38,5
Total	52	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 21, los encuestados señalan: el 1.9% estar “En desacuerdo”, el 3.8% “No sabe, no opina”; en cambio el 55.8% está “De acuerdo” y el 38.5% está “Totalmente de acuerdo”; los resultados no requiere de mayor interpretación en la medida que los propios servidores en un 94.3% son conscientes de que la administración pública debe profesionalizarse, porque los servicios que brinda el Estado a la sociedad o ciudadanía deben ser de calidad y eficiente; pues la calidad se inicia con la normativa que debe ser adecuada, responder a las necesidades y realidades del país; a los actores directos que viene a ser los servidores que cumplen funciones y estos actores deben tener el profesionalismo para cumplir.

Tabla 22

**¿Las posiciones jerárquicas en la DRE son conquistadas por quienes alcanzaron niveles de preparación más altos, están mejor preparados?**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
En total desacuerdo	6	11,5
En desacuerdo	20	38,5
No sabe, no opina	12	23,1
De acuerdo	12	23,1
Totalmente de acuerdo	2	3,8
Total	52	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

Del 100% de la muestra de investigación, el 11.5% responden estar “En total desacuerdo”, ellos consideran que las posiciones jerárquicas en la Dirección Regional de Educación no son asumidas por quienes alcanzaron los niveles más altos y estar mejor preparados; el 38.5% “En desacuerdo”; es decir, que el 50% de los servidores consideran que las posiciones jerárquicas no son asumidas por los mejor preparados para el cargo; el 23.1% de los encuestados han preferido no opinar sobre el tema, por la existencia de relaciones amicales, sociales; otros 23.1% consideran estar “De acuerdo” y sólo el 3.8% de los encuestados está “Totalmente de acuerdo” con la designación en las posiciones jerárquicas de la institución, porque ya con la vigencia de la Reforma Magisterial algunos cargos en la Administración Educativa son conquistados mediante Concurso Público de Méritos. Los resultados responden a una pregunta muy sensible y casi siempre cuestionado por la sociedad, el sentido común que fluctúa en la sociedad es que estos cargos denominados de confianza en su generalidad son asumidos por favores políticos, pago a apoyo en campañas electorales, amistades pre existentes con las más altas autoridades del Gobierno Regional o son parte de la corrupción que se han hecho norma de las actuaciones políticas de quienes asumen el gobierno de turno, sin evaluación, ni merecimientos; por ello existe ausencia total de la meritocracia y el acceso a la administración pública en igualdad de oportunidades.

*Tabla 23*

**¿Considera que la Ley del Servicio Civil garantiza que los cargos públicos sean ocupados por personas cuyos méritos responda al perfil del cargo?**

	N°	%
En total desacuerdo	2	3,8
En desacuerdo	9	17,3
No sabe, no opina	4	7,7
De acuerdo	28	53,8
Totalmente de acuerdo	9	17,3
Total	52	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 23, se observa que el 53.8% está “De acuerdo” y el 17.3% están “Totalmente de acuerdo” de que la nueva Ley de Servicio Civil, sí, garantiza que los cargos públicos serán ocupados por personas cuyos méritos responda al perfil del cargo; en cambio el 3.8% están en “Total desacuerdo” y el 17.3% están “En desacuerdo”, es decir no creen que si puede haber cambios; sin embargo se debe tener muy en cuenta que la finalidad de la Ley es precisamente elevar los niveles de eficacia y eficiencia.

Tabla 24

**Sector Educación debe establecer estímulos, ¿reconocimiento al mérito, esfuerzo y superación personal de los servidores?**

	N°	%e
En desacuerdo	1	1,9
No sabe, no opina	5	9,6
De acuerdo	18	34,6
Totalmente de acuerdo	28	53,8
Total	52	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24, entre los Items 3 y 4 suman el 88.4% de los encuestados consideran que se debe otorgar estímulos y reconocimiento al mérito, esfuerzo y superación personal de los servidores y solo el 11.5% lo desapueba (Items 1 y 2).

Tabla 25

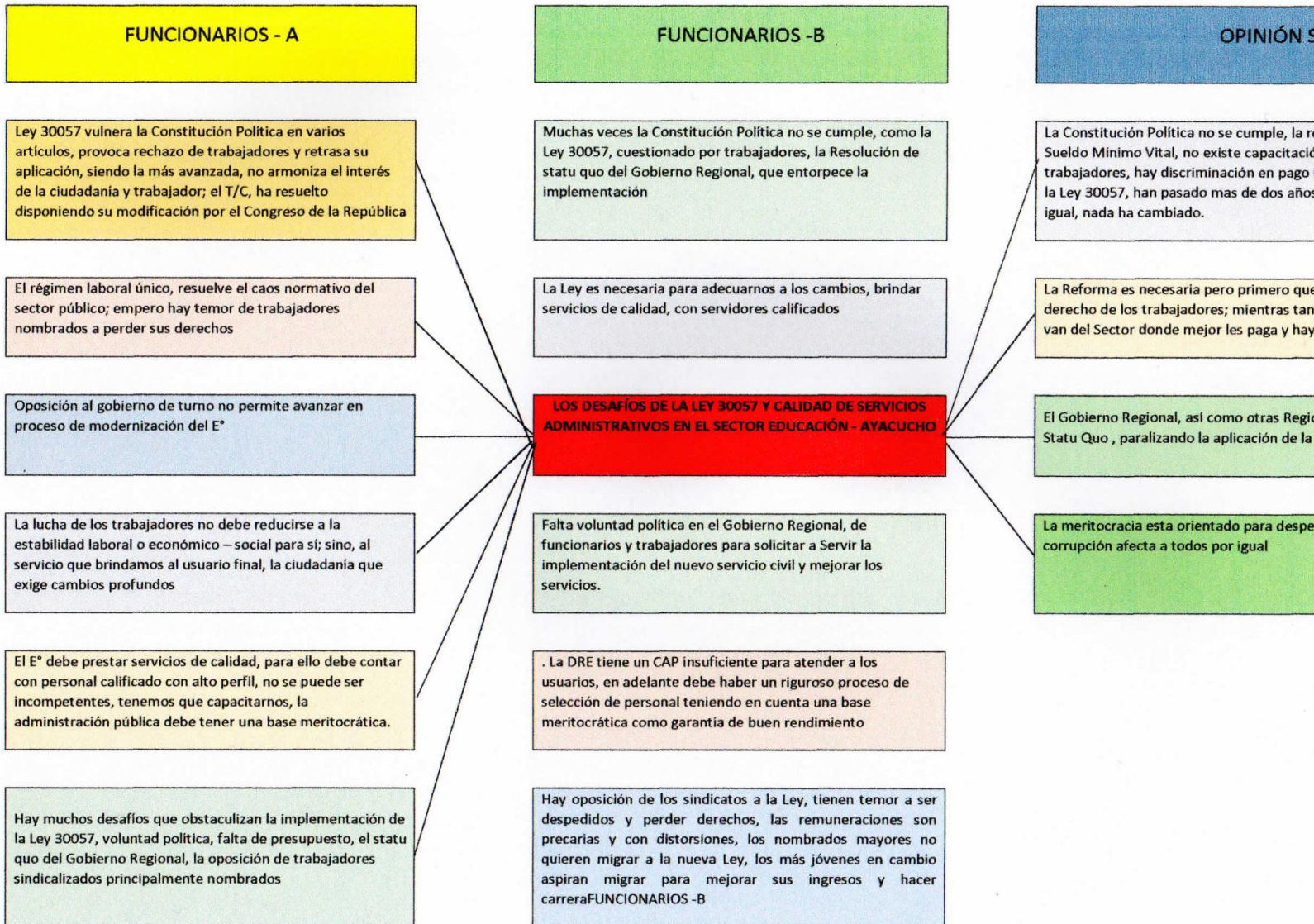
A		B		C		D		E		F		G	
Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
22	17	26	9	44	7	50	2	9	43	29	21	32	18
42%	33%	50%	17%	85%	13%	96%	4%	17%	83%	56%	40%	62%	35%

Fuente: Elaboración propia

- A** Servidor nombrado en régimen laboral 276, desea migrar a 30057
- B** Servidor Contratado en régimen laboral 276, desea migrar a 30057
- C** La meritocracia sea base para acceso a la administración pública
- D** El Estado debe promover la profesionalización, especialización
- E** la Ley 30057 garantiza los derechos constitucionales de servidores
- F** Es positivo la flexibilización laboral
- G** La meritocracia es garantía de una gestión eficiente

El 42% de nombrados quieren migrar , el 33% se resiste; en cambio el 50% de contratados desean migrar a la ley 30057; el 85% de los encuestados consideran que la meritocracia sea base del acceso a la Administración Pública; el 96% que el Estado promueva la profesionalización y especialización; sin embargo el 83% considera que la Ley no les garantiza sus derechos constitucionales y el 62% cree que la meritocracia es garantía de una gestión eficiente.

## Opinión de los entrevistados de la Dirección regional de Educación Ayacucho y representantes del sindicato.



## DISCUSIÓN

Todo proceso de cambios requiere consensos, socialización de la necesidad de producirlas, determinar los objetivos, planeamiento de la estrategia para ejecutar, determinar el qué y el porqué, así como cuando, donde y como realizar; y esto significa enfrentar desafíos como los que tiene la Ley 30057, para su implementación en la administración pública, particularmente en la región Ayacucho continua paralizada por una Resolución Ejecutiva Regional N° 0459-2014-GRA/PRES, no obstante SERVIR mediante Informe Técnico N° 813-2019-SERVIR/GPGSC, ha requerido al Gobierno Regional de Ayacucho, dejar sin efecto dicho acto administrativo por ser inconstitucional e ilegal, máxime si el Tribunal Constitucional ha resuelto las cuestiones controvertidas. El desarrollo de las fuerzas productivas, la ciencia, tecnología y la globalización, obliga a todos los países del mundo y particularmente a los gobiernos de turno revisar y evaluar las estructuras de su funcionamiento y adecuarse a las nuevas circunstancias la gestión de los recursos humanos convirtiéndolos en un nuevo modelo que permita administrar con eficiencia y prestar servicios de calidad para satisfacer las demandas de su población y en el caso del Perú se ha convertido en necesaria la modernización del Estado, pues si bien la estructura económica ha cambiado y se siente el crecimiento, no basta los esfuerzos en esta materia, pues si no se produce cambios en la burocracia estatal habrá dificultades, pues son ellos quienes dirigen y regulan la función de la administración pública.

Respecto a la meritocracia, el 85% de los servidores nombrados y contratados de la Sede Regional de Educación de Ayacucho, consideran que los méritos deben constituir la base para conquistar posiciones al interior de la administración pública, el 62% creen que es garantía para una gestión eficiente y el 76.9% apuestan porque elimina las imperfecciones de las democracias actuales que aun mantienen brechas de desigualdad en el acceso a puestos en la administración pública vulnerando el

derecho fundamental de todo ciudadano a la igualdad de oportunidades; sólo el 15% en su mayoría nombrados miran con pesimismo los cambios que establece la Ley 30057, por considerar vulneración de sus derechos y están muy próximos a cesar en el servicio y prefieren mantenerse en el régimen laboral del D. Leg. 276; y el 33% con mayor tiempo de servicios no desean migrar al nuevo sistema de servicio civil, contrariamente un 42% con vínculo laboral reciente o jóvenes y quienes poseen calificación técnica y profesional con alto perfil de preparación esperan se implemente la Ley.

Los funcionarios entrevistados, coinciden en señalar que el ingreso a la administración pública debe tener muy en cuenta el mérito de quienes postulan a un cargo, reunir el perfil del cargo y someterse a una evaluación rigurosa, y quienes ya son nombrados o contratados deben ser competentes y prepararse para ser mejores y dar servicios de calidad.

Los dirigentes sindicales opinan que la meritocracia responde a la necesidad de despedir trabajadores mediante evaluación.

Visto así, debe reflexionarse sobre la calidad de los servicios públicos que el Estado brinda a la ciudadanía, el rol de los trabajadores en los puestos que ocupa; si las normas sobre gestión de recursos humanos responden a las exigencias de la demanda y al desarrollo de la ciencia, tecnología, la comunicación y la armonía entre el interés de los ciudadanos y los trabajadores estatales.

El régimen laboral único, encuentra consenso entre los trabajadores, consideran que su aplicación elimina el caos normativo y abusivo que afectan muchos derechos de los administrados y complica su interpretación dejándolos en estado de indefensión; el 42.2% opina que es buena, 17.3% señala como muy buena, implica la aprobación favorable del 59.5%, el 26.9% opina como regular y sólo el 9.6% manifiesta que es “mala”; existe coherencia cuando sólo el 21.2% opinan que el Decreto Legislativo 276 es buena y el 36.5% considera “mala”.

Los entrevistados coinciden con los servidores al manifestar que la existencia de una sola norma que regule la actividad de los administrados en todo el país,



constituye un gran avance hacia la modernización del Estado y la Ley 30057 debería ser implementado con la urgencia que el servicio a la comunidad requiere.

El 59.5% “aprueba”, si bien el 26.9% opina como “regular”, tampoco lo desaprueba; y el 9.6% que “desaprueba”, lo hace más por desconocimiento de su contenido y otros expresan su oposición y resistencia al cambio. La existencia de varias normas generales no significa calidad ni ordenamiento de la actividad estatal, en contrario es tributaria del caos, es señal de ineficiencia, hace lento los procesos, burocratiza y la vuelve compleja la gestión; pone en estado de indefensión a los administrados; visto así, la Ley 30057 constituye la norma de mayor importancia en el proceso de modernización y al superar los desafíos que tiene, también tendrá resultados importantes para brindar servicios de calidad. Por ello el 65.4% opina que si se logra superar los desafíos de su implementación, la Ley 30057 logrará importantes cambios y devolver confianza y credibilidad ciudadana en la administración pública.

Para los trabajadores el Estado nunca se preocupó por su capacitación, profesionalización, menos estudios de posgrado, por ello consideran positiva la nueva Ley del Servicio Civil, el 80.8% está “De acuerdo” que el Estado promueva el desarrollo de capacidades, encuentran consenso con los representantes sindicales y los entrevistados que señalan que recursos humanos es la encargada de su planificación, ejecución y evaluación.

Solo el 3.8%, opinan sobre su imposibilidad, y probablemente no creen en los gobiernos de turno que prometieron, nunca cumplieron y las cosas se mantienen en statu quo y el 15.4% “no sabe, no opina” por lo mismo mantienen escepticismo y mantienen resistencia a cualquier cambio; la absoluta mayoría de trabajadores si valoran que deben capacitarse y estar mejor preparados para el cumplimiento de sus funciones, pero que exigen mejores condiciones de trabajo, remuneraciones dignas, incentivos y motivación.

La resistencia de los trabajadores tiene su origen en la misma Ley del Servicio Civil, el 83% considera que sus derechos laborales no están plenamente garantizados, el 40% no está de acuerdo con la flexibilización laboral, 33% de los

nombrados no quieren migrar al nuevo régimen, la Ley contiene artículos abiertamente inconstitucionales que causan rechazo y reacciones adversas que constituyen nuevos desafíos que superar.

Los funcionarios entrevistados en cambio por la posición que ocupan en cargos de confianza en la administración pública a propuesta directa del poder central, regional o local, se mantienen al margen de cualquier posición crítica.

Las organizaciones sindicales del Sector Público en cambio bajo la dirección de personal nombrado mantienen su oposición, inclusive algunos sectores impulsan su derogatoria

Si bien la Ley contiene artículos cuestionables de inconstitucionalidad, es cierto que el Tribunal Constitucional ha resuelto disponiendo que el Poder Legislativo enmiende modificando la Ley; materializado las correcciones se diluye la resistencia; sin embargo, tampoco las organizaciones sindicales perseveran por ello; ni el Poder Ejecutivo, ni Legislativo, tienen voluntad de cumplir con el mandato del Tribunal Constitucional.

Lo antes señalado, tiene que ver con voluntad política de quienes tienen la atribución de gobernar y legislar, han transcurrido más de 06 años, los plazos para su ejecución han vencido y las Entidades Públicas aún no han iniciado en su generalidad con la implementación de una Ley que por los resultados deseados la ciudadanía espera.

La voluntad debe ir acompañada por su financiación, todo cambio implica presupuestos, la Ley 30057 en la fecha de su promulgación gozó de respaldo financiero, al cabo hoy se requiere recursos importantes para su aplicación o financiamiento externo; el presupuesto de la República desde 2014 a 2019 no considera incremento alguno en la partida 01.- Remuneraciones; con lo cual está más que demostrado la falta de voluntad de su implementación.

## CONCLUSIONES

**Primero.** – La meritocracia; el ingreso a la administración pública en su generalidad se basó en favores políticos, amicales, sociales, o por influencia de grupos de poder, sin tomar en cuenta los méritos que cada aspirante a una posición o cargo debieran reunir; es decir sin reunir el perfil para el cargo a desempeñar. Los procesos de selección de personal fueron flexibles y menos rigurosos lo que ha permitido que los sectores públicos cuenten con personal con escasa preparación y como consecuencia el producto no satisface a la sociedad que lo demanda; la meritocracia como categoría diferencia a cada persona respecto de los demás, porque cada quién tiene cualidades, aptitudes y capacidades que constituye un mérito personal; la Ley determina que la meritocracia es base de la gestión del talento humano; así el 85% de los servidores encuestados están de acuerdo y creen que los servicios administrativos que presta el Estado mejorará, pues el ingreso al servicio de personal técnicos y profesionales con perfil altamente calificados es una garantía de la calidad, porque ellos crean mejores ideas, productos, garantizan el éxito organizacional y la sociedad merece calidad del servicio; de ahí la necesidad de atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos, si no sucede será el mercado libre quien capte; en cambio la nueva generación de servidores aceptan los retos de la evaluación permanente y la carrera administrativa en base al mérito; en cambio 33% de los servidores con mayor antigüedad o tiempo de servicios comprendidos en el Decreto Legislativo 276 oponen resistencia a la evaluación y migración al nuevo régimen laboral; este sector ha descuidado su profesionalización, actualización y capacitación y es quien tiene la conducción de los gremios sindicales de resistencia constituyendo un desafío por superar y ahí la explicación del porqué los trabajadores no tienen compromiso con los fines y objetivos de la Ley.

**Segundo.**- El desorden y caos normativo laboral es atentatorio contra los derechos, beneficios y obligaciones de los trabajadores por la dispersión de normas; por ello el 63.5% aprueba como buena la existencia de un régimen laboral único para todos

los trabajadores al servicio del Estado, un 26.9% como regular y sólo un 9.6% lo califica como “mala”, su implementación tiene consigo resistencia porque migrar significa liquidar en su totalidad la relación laboral, derechos, beneficios adquiridos, tiempo de servicios con el pago de la Compensación del Tiempo de Servicios (CTS) e iniciar como un servidor nuevo, inclusive sometido a periodo de prueba además que la nueva ley es un régimen abierto, flexible, por ello el 56% lo desaprueba por considerar opuesto a la estabilidad laboral; de ahí nace la oposición gremial sindical y el gobierno sin haber modificado el contenido de la Ley 30057 tiene comprometido la continuación de la vigencia del Decreto Legislativo 276 para quienes no desean migrar y ello significa un retroceso en la intención de establecer un régimen laboral único frente a la vigencia de otros regímenes laborales como los D. Legislativos 728, 1057, 276.

**Tercero.** – El Estado Peruano es el más grande empleador y ha dejado a su suerte a sus administrados en cuanto a desarrollo de capacidades humanas, las oficinas de personal de las entidades no cuentan con planes de capacitación anual; es más, no consideran presupuesto alguno, los recursos de los Sub Comité de Administración de Fondos de Ayuda y Estímulo no son suficientes para ello o son mal utilizados; no solo está ausente el rol del Estado, sino que, no existe políticas de perfeccionamiento, profesionalización y estímulos para estudios de posgrado como mecanismos de elevar la capacidad productiva y mejorar la calidad, garantizar una gestión con eficacia y sea eficiente en la prestación de servicios.

Si bien la nueva ley 30057 se propone un ambicioso plan de desarrollo de capacidades, el gobierno de turno no muestra interés en conceder presupuestos para ello, se pretende realizar a través de SERVIR y ENAP, empero estas instituciones no cuentan con la infraestructura necesaria ni docentes y/o especialistas a menos que a través de la red social se avance mediante conferencias virtuales que no es todo sino apoyo a la capacitación.

**Cuarto.-** Resistencia de los trabajadores a la Ley 30057 – SERVIR; siendo necesaria, empero contiene artículos inconstitucionales que colisionan con la Constitución Política y normas internacionales como la Organización Internacional del Trabajo, las cuales fueron materia de observación y oposición por parte de los trabajadores del Estado, quienes ven afectados sus derechos laborales, económicos y sociales, como se aprecia la negociación colectiva que recorta la posibilidad de negociar condiciones de trabajo, más no económicos, restricciones al derecho de huelga y otros, motivando resistencia a la aplicación de la nueva Ley en su conjunto, así su implementación se encuentra paralizada; siendo uno de los desafíos importantes que deben superarse para su aplicación.

**Quinto.** - Falta de voluntad política; el Estado no está en condiciones de hacer cumplir las leyes que emite, han transcurrido más de seis (6) años desde su promulgación, ha vencido el plazo máximo para su implementación y no se tiene certeza de su aplicación, la falta de voluntad de los gobiernos de turno no tiene límites, la misma opinión se tiene de los gobiernos regionales y locales que no asumen el compromiso de materializar.

La responsabilidad no solo corresponde al Estado, también es de los trabajadores; no basta oponerse, el Tribunal Constitucional asumiendo el control de la constitucionalidad de las leyes, ha resuelto mandando que el Congreso de la República modifique los articulados sometidos a observación; siendo así, el Poder Legislativo tiene la obligación de dar cumplimiento, de no hacerlo; corresponde a los propios trabajadores exigir por los procedimientos establecidos la materialización de lo resuelto por el Tribunal Constitucional.

**Sexto.** - Dotación de Presupuesto; todo proceso de cambios y modernización de la gestión de talento humano requiere de recursos económicos que garanticen su ejecución, máxime si estos cambios significan mejorar las condiciones económicas de las compensaciones de los servidores como el caso de la Ley 30057; el Presupuesto de la República desde el año 2014 al 2019, no contempló ni prevé

recurso adicional alguno para su implementación; por lo que supone no se tiene voluntad para implementar en el breve plazo, el riesgo es que siga la suerte de los esfuerzos anteriores.

## **RECOMENDACIONES**

La promulgación de la Ley 30057, constituye el logro más importante de las políticas por llevar adelante la reforma del Servicio Civil, en la convicción de modernizarla; contrariamente al descontento ciudadano que percibe con insatisfacción el servicio público; sin embargo no basta tener la norma, es preciso socializar con los principales actores del cambio que viene a ser los trabajadores y la sociedad sobre la necesidad de su ejecución y la satisfacción de su demanda, mientras no se aborden con seriedad se mantendrán los desafíos, poniendo en riesgo su implementación como sucede hasta hoy vencido el plazo de los seis (6) años.

1.- Al Sector Público y la Dirección Regional de Educación de Ayacucho, el acceso al servicio público en base a concurso público de mérito que debe seguir un proceso riguroso de evaluación, de conocimientos, aptitudes y de formación acordes al perfil del puesto para el que aspira el postulante; el ingreso debe tener una base meritocrática con igualdad de oportunidades, la ciudadanía demanda calidad en los servicios que brinda el Estado.

2.- Al Gobierno Regional y la Dirección Regional de Educación – Ayacucho, soliciten a SERVIR el inicio del proceso de implementación de la Ley 30057, la dispersión normativa contribuye al caos y desorden, urge la aplicación de un solo régimen laboral en el Sector Público, el gobierno y los trabajadores deben asumir una

posición de autocrítica y superar las trabas haciendo que los artículos considerados inconstitucionales por los trabajadores y resueltos como tales por el Tribunal Constitucional sea cumplidas y modificadas por un principio ético por el Congreso de la República, el Estado debe ser respetuoso de las instancias constituidas y luego exigir a los demás.

3.- A las Oficinas de Recursos Humanos de las Entidades Públicas y la DREA, formular el Plan de Capacitación anual específico por funciones, conforme establece la Ley 30057, el Estado debe iniciar un agresivo proceso de capacitación especializada a través de SERVIR y la ENAP, promover el perfeccionamiento e incentivar estudios de Posgrado como formas de crecimiento personal y grupal de los trabajadores, valorar y retener a los servidores con alto perfil profesional como garantía de una gestión eficaz y eficiente.

4.- A las organizaciones sindicales, los trabajadores a través de sus organizaciones sindicales, debe invocar al Congreso de la República, cumpla con modificar la Ley 30057, conforme dispone el Tribunal Constitucional, en vez de argumentar su oposición y resistencia que de persistir demostrarían priorizar sus intereses antes que el de la sociedad.

5.- La voluntad política corresponde a todos a la ciudadanía, autoridades, trabajadores; la Ley es de cumplimiento obligatorio para todos por igual, el Estado debe dar ejemplo de cumplimiento para ejercer poder sobre los ciudadanos; por tanto, debe dar muestras de voluntad política de mejorar el servicio a la ciudadanía.

6.- El gobierno debe prever el presupuesto necesario para implementar la nueva Ley en función a sus fines y objetivos.

## PROPUESTAS

1. El Gobierno Central a través de SERVIR, debe dar impulso la implementación de la Ley 30057 del nuevo Servicio Civil.
2. El Gobierno Regional y Locales deben designar las comisiones y solicitar a SERVIR la autorización y asesoramiento en el proceso de implementación y formulación de los documentos de regulan la nueva gestión de recursos humanos.
3. Los sindicatos de trabajadores deben solicitar al Congreso de la República, la aprobación de la modificatoria de la Ley 30057, conforme resuelto por el Tribunal Constitucional en la Sentencia de fecha 26 de abril de 2016, Expedientes 0025-2013-Pirre; 0003-2014-PI/TC, 0008-2014-PUTC, 0017-2014-P1/1C.



## Bibliografía

(s.f.).

- Alles, M. (Agosto de 2006). Desarrollo del talento humano basado en competencias. *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Barcena, A. (2011). La política fiscal para el afianzamiento de las democracias en América Latina. *Colección de documentos CEPAL, ONU*.
- Calidad de los Servicios. (2008). En M. S. Frometa Vasquez, *Calidad de los Servicios*. España: Editorial Sumet.net.
- Chiavenato, I. (enero de 2001). Administración de recursos humanos. *Administración de recursos humanos*. Santa Fe de Bogota, Santa Fe de Bogota, Colombia: Editora Lyli Solano Arevalo.
- Chile, G. d. (2017). Misión del Servicio Civil. *Boletín Mensual del Servicio Civil*.
- Contreras, E. (2013). Meritocracia. *Ojosdehipatía*.
- Contreras, E. M. (2013). La Meritocracia. *Los ojos de Hipatía*.
- Engels, F. (1861). *Dialéctica de la naturaleza*. México: Grijalbo S.A.
- Gimejz, G. y. (2014). Desarrollo del talento humano desde la capacitación. *Suma de negocios*.
- Gobierno de Colombia. (1998). *Ley 443*. Santa Fe de Bogota: Diario Oficial.
- Jorovitz, J. (1991). *Calidad del Servicio... a la conquista del cliente*. España: Mc Graw-Hill.
- Juan Carlos Cortázar Velarde, Mariano Lafuente, Mario Sanginés. (2014). Una década de Reformas del Servicio Civil en América Latina (2003.2004). *BID al servicio del ciudadano*.
- Juran y Grina. (2009). Calidad. En J. y. Gryna, *Manual de Control de Calidad*.
- kacef, A. B. (2011). La política fiscal para el afianzamiento de las democracias en América Latina,. *CEPAL, ONU, Reflexiones a partir del estudio de una serie casos*.
- Ley 30057 del Servicio Civil. (2013). *Ley del Servicio Civil*. Lima: Editora Perú S.A.
- Malcon, P. (1991). Servicio al cliente para mejorar la atención. En P. Malcon, *Servicio al cliente para mejorar la atención*. España: Ediciones Deusto.
- Marx, C. (1844). *Teoría Económica*. Paris.
- Meder, W. (2019). La meritocracia, más allá de la democracia. *Mundo nuevo*.
- Meder, W. (<https://www.mundonuevo.cl/meritocracia-mas-alla-de-la-democracia/>). La Meritocracia, más allá de la democracia. *Mundo nuevo*.

- Mendez, J. C. (s.f. de s.f.). <http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>. Obtenido de Calidad del Servicio.
- Michelena Fernandez, E. (2000). Calidad, evolución de las estrategias para alcanzarlas. *Monografías.com*.
- Ministerio de Administración Federal-Brasil. (1997). A nova política de recursos humanos, Reforma do Estado. *Cuadernos de trabajo, MARE N° 11*.
- Morales, L. (2011). *Tesis "Calidad de los Servicios Públicos: en Gestión Pública en Chile"*. México: Concitcy Chile.
- Peruano, G. (18 de febrero de 2004). Ley Marco del Empleo Público. *Ley Marco del Empleo Público*. Lima, Región, Perú: Editora Perú S.A.
- R&C, E. (22 de 08 de 2017). *Recuperado de <http://rc-consulting.org/blog/2016/08/servicio-civil-peruano/>*. Obtenido de [rc-consulting.org/blog/](http://rc-consulting.org/blog/) <http://rc-consulting.org/blog>
- Reyna, Ventura. (2005). Los Servicios ´publicos en el Perú: una visión pre liminar.
- SERVIR. (2012). *Antecedentes, marco normativo actual y desafíos de la Reforma - Resusmen Ejecutivo*. Lima: SERVIR.
- SERVIR. (2013). Ley 30057. *Servicio civil-Perú*.
- SERVIR. (2013). *Servicio Civil*. Lima: Editora Perú.
- Servir.Gobierno del Perú. (2013). *Ley 30057 del Servicio Civil*. Lima: Editora Perú S.A.
- Simon, L. , et al. (2007). *Gestión de Recursos Humanos*. Aravaca, Madrid, España: Editor José Fernández Soria.
- varios. (20 de JUNIO de 2008). LEY. *AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL*. LIMA, LIMA, PERU: EDITORA PERU S.A.

**“Desafíos de la Ley 30057 y calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación - Ayacucho,  
2019”**

**TABLA DE TRIANGULACIÓN DE VARIABLES PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACION**

FUENTES CATEGORÍAS PREGUNTAS	FUNCIONARIOS	SERVIDORES NOMBRAD/CONT RATADOS	ORGANIZACIÓN SINDICAL	REVISIÓN LITERARIA
	ENTREVISTA	CUESTIONARIO	ENTREVISTA	ANÁLISIS DE DATOS
<b>CONSTRUCTO NORMATIVO</b>  <b>INDICADOR 1.- La Constitución Política del Perú, 1993</b>	X	X	X	<p><b>Artículo 2°.-</b> Toda persona tiene derecho: Numeral 2) A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole, Numeral 14) A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público. Numer 15) A trabajar libremente, sujeción ley.</p> <p><b>Artículo 22°.</b> - El trabajo es un deber y un derecho. Es base del bienestar social y un medio de realización de la persona.</p> <p><b>Artículo 23°.-</b> El trabajo, en sus diversas modalidades, es objeto de atención prioritaria del Estado, el cual protege especialmente a la madre, al menor de edad y al impedido que trabajan. El Estado promueve condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo. Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador. Nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin su libre consentimiento.</p> <p><b>Artículo 24°.-</b> El trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual. El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador. (...).</p>
<b>INDICADOR 2.- Decreto Legislativo N° 1023.- Creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil- Perú.</b>	X	X	X	<p><b>Parte introductoria del Decreto Legislativo N° 1023.</b> “La reforma del Servicio Civil constituye un tema esencial para el proceso de modernización del Estado; (...). En la medida que este se modernice, menores barreras burocráticas existirán. Siendo el recurso humano el elemento esencial de los servicios del Estado, resulta clave la creación de un organismo público especializado y con un alto grado de autonomía, como ente rector del sistema administrativo de Gestión de Recursos Humanos, que lidere el proceso</p>
<b>INDICADOR 3.- Ley del Servicio Civil N° 30057, denominado SERVIR</b>	X	X	X	<p><b>Ley 30057.- Servicio Civil.</b> <b>Artículo I. Objeto de la Ley.</b> - El objeto de la es, establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas. <b>Artículo II. Finalidad de la Ley</b> La finalidad de la presente Ley es que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran</p>
<b>CONSTRUCTO: REFERENCIAL</b> <b>INDICADOR 1.-Tesis para optar</b>				Conclusiones, TESIS, Universidad de Granada; “Evaluación de la Calidad de Programas de Servicios Sociales”, Tesis para optar el Grado Académico de Doctor del Doctorando D. Jesús

<p><b>el Grado Académico de Doctor, Jesús Gómez Mateos, 2012.</b>          Universidad Granada, Tema: <b>“Evaluación de la Calidad de Programas de S.Sociales</b></p>	X	X	X	<p>Gómez Mateos, 2012. Se analizan los modelos básicos para el estudio de la calidad de los servicios, aplicados a la administración pública, es una investigación cuantitativa y cualitativa, los instrumentos utilizados, fueron la encuesta, entrevista a profundidad y focus group, se fundamenta en la medición de la satisfacción de los usuarios, así como la percepción subjetiva que tiene sus efectos en el bienestar social como aproximación para la mejora continua, en busca de la calidad.</p>
<p>2.- Tesis para optar el Grado de Doctora en Investigación en CCSS mención: Ciencia Política; Liz Morales Cassetti. Facultad Latinoamericana de CCSS, México, 2011.Tema: “Calidad de los Servicios Públicos: Reformas en Gestión Pública en Chile (1990 – 2009)</p>	X	X	X	<p>Desarrollado en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, por la doctorando Marjorie Liz Morales Casetti, 2011.- de origen Universidad de Chile, becada en México por Concicyt Chile, la investigación es cuantitativa y cualitativa, las técnicas aplicadas fueron la encuesta, entrevista a profundidad, aborda un análisis profundo sobre la nueva gestión pública en Chile, los desafíos y el desarrollo continuo de los cambios, el impacto directo en la calidad de los servicios, la satisfacción de la ciudadanía y la percepción que tiene del Estado al servicio de las personas; por tanto, su deber es otorgar a todos oportunidades iguales para su desarrollo humano y la valoración que hace los ciudadanos sobre el resultado del gobierno que tiene.</p>
<p><b>3.- Trabajo de Grado para optar Título de Especialista en Gestión de Talento Humano y productividad, de Pedro Prieto Bejarano 2013, Universidad de Medellin, Tema: “Modelo Gestión del Talento Humano como estrategia para Retención de Personal</b></p>	X	X	X	<p>Universidad de Medellín, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Especialización Gestión Humana y Productividad, COHORTE 32, “Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia para Retención del Personal”, Trabajo de Grado para optar el Título de Especialista en Gestión de Talento Humano y la Productividad, de Pedro Gerardo Prieto Bejarano, 2013, descriptivo, explicativo, instrumentos la encuesta.          Modelo de gestión del Talento Humano orientado a la capacitación y crecimiento individual y grupal, como garantía de desarrollo y satisfacción laboral, quiere explicar la importancia que tiene la gestión de talento humano para seleccionar y retener al potencial humano estratégico que influirá positivamente en los resultados y mejora de la productividad y cómo se garantiza la satisfacción laboral, incentivos para los mismos. Siendo imprescindibles la estrategia de selección, retención y desarrollo del talento</p>
<p><b><u>CONSTRUCTO TEORICO:</u></b>   <b>INDICADOR 1.- Teoría de la Modernización del Estado</b></p>	X	X	X	<p>En este trabajo se discute la validez de la teoría de la modernización y se identifican los alcances y las limitaciones de la Teoría de la Justicia de Rawls. La teoría de la modernización tiene una profunda herencia darwinista: la evolución biológica de lo simple a lo complejo se traslada a lo social como un paso de lo tradicional a lo moderno y, en últimas, lleva a imitar a las sociedades más desarrolladas. Los nuevos enfoques critican la distinción entre lo tradicional y lo moderno. Los últimos trabajos de Rawls vinculan el concepto de la justicia al concepto de orden social y sus principios adquieren pertinencia cuando el principio de la diferencia se transforma en el de la menor diferencia, fundamento de todas las libertades políticas. El autor sostiene que hay varios caminos para la modernización y, siguiendo a Bidet, afirma que dentro de la matriz de la modernidad pueden desarrollarse distintos modelos de sociedad: capitalismo, socialismo o cualquier otra solución intermedia. <b>(Jorge Iván Bula. "John Rawls y la teoría de la modernización; Cuadernos de Economía, v. XIV, n, 21, Bogotá, 1994, páginas 67-83, ).</b></p>
<p><b>INDICADOR 2.- Teoría de mejora continuo de KAISEN</b></p>	X			<p>Consiste en un proceso de verificar el planeamiento estratégico, identificación y diagnóstico de problemas, solución de los problemas y el mantenimiento de los resultados.          -Una de las herramientas de la teoría de mejoramiento continuo de “KAISEN” es la implementación de la teoría de las 5’s, es un principio expresado con cinco palabras japonesas que comienzan con la letra “S”: 1.1(Seiri) clasificar: Eliminar del espacio de trabajo lo que sea inútil.1.2(Seiton) orden: Organizar el espacio de trabajo de forma eficaz. 1.3(Seiso) limpieza: Mejorar el nivel de limpieza de los lugares.1.4(Seiketsu) limpieza estandarizada: Prevenir la aparición de la suciedad y el desorden. 1.5(Shitsuke) disciplina: Fomentar los esfuerzos en este sentido</p>

<b>INDICADOR 3.- Teoría del conocimiento de Edwards Deming</b>	X			La tercera parte de los conocimientos profundos es la Epistemología o “Teoría del conocimiento”, la rama de la Filosofía que se ocupa de la naturaleza y el alcance del conocimiento, sus supuestos y bases y la confiabilidad general de las afirmaciones sobre el conocimiento. Deming insistió en que el conocimiento no es posible sin la teoría y que la experiencia por sí sola no establece una teoría. Esta es una de las razones por las que Deming dio a los administradores “soluciones” o instrucciones para lograr la calidad. Quería que ellos aprendieran y descubrieran lo que funciona y lo que es apropiado para sus empresas. El concepto moderno de aprendizaje organizacional refleja la teoría del conocimiento. Por ejemplo, muchos gerentes de proyecto llevan a cabo informes o revisiones al terminar los proyectos. Estas les permiten entender qué salió mal y qué salió bien, ayudándoles a desarrollar una base de conocimiento y a proporcionar información para mejorar en el futuro. La información objetiva y un proceso sistemático de solución de problemas proporcionan las bases para la toma de decisiones
<b>CONSTRUCTO: CONCEPTUAL INDICADOR 1. “La Gestión del talento humano”</b>	X	X	X	Un proceso técnico, que consiste en la selección adecuada para los cargos de conformidad al perfil de cada puesto (Alles, 2006). Consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal (...) significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas, con una actitud positiva y favorable. (Chiavenato, 2001) La gestión del talento humano, asumida con inteligencia, técnica y profesionalmente es una oportunidad que mejora la productividad y la calidad en los servicios (Simon, L. , et al., 2007)
<b>INDICADOR 2.- Meritocracia</b>	X	X	X	Meritocracia, proviene del latín meritum o debida recompensa o merecer y cracia del griego krátos o poder, fuerza; forma de gobierno basada en el mérito, es la acción que convierte a una persona en digna de un premio o de un castigo. El mérito en positivo es aquello que justifica un reconocimiento o un logro. En sentido amplio meritocracia se refiere a sociedades con sistemas políticos cuyo acceso al poder no se da por razón de riqueza o nacimiento; sino por los méritos o pautas de realización del individuo, basadas en la evidencia de la inteligencia y conocimientos
<b>INDICADOR 3.- Servicio Civil</b>	X	X	X	Servidores públicos por el simple hecho de brindar servicios a la ciudadanía (SERVIR, 2013). Establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran. (SERVIR, 2013).
<b>INDICADOR 4.- Calidad</b>	X	X	X	Conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes; Fontalvo T. (2009) “Capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente”, Walter E. Deming, (1989)
<b>CONSTRUCTO FILOSOFICO INDICADOR 1.- La filosofía de la calidad total. -</b>	X			La calidad va más allá de no tener o evitar errores en la producción de bienes y servicios, es compromiso con la excelencia, es una filosofía de la que todos sus componentes deben estar informados porque constituye una herramienta de la administración estratégica y la calidad total estar orientado hacia la excelencia antes que hacia los defectos. (Feigenbaum, 2009). La calidad es la cualidad del producto que se expresa como una forma concreta de existencia y es tan importante en toda organización porque a través de ella se alcanza los objetivos de satisfacción, si bien desde el punto de vista gnoseológico de conocer el origen y evolución como categoría, aún en la actualidad requiere de análisis por su carácter multidimensional, toda vez que, si para unos la calidad expresado en un proceso es satisfactorio, no lo será para otros, de ahí viene la urgencia de estandarización del concepto y sus requisitos. De modo que la calidad puede depender de la valoración que haga el

				cliente, de su estado de ánimo, sus recursos, al momento de apreciar el producto. (Michelena Fernandez, 2000)
<b>INDICADOR 2.-</b> Fundamentos de la Filosofía de Edwards Deming, sobre la calidad	<b>X</b>			Deming insistió en que los sistemas deben enfocarse hacia un propósito. Los accionistas deben obtener beneficios financieros, los empleados deben tener oportunidades de entrenamiento y capacitación que aumenten su satisfacción en el trabajo, los clientes deben recibir productos y servicios que satisfagan sus necesidades y creen satisfacción, la comunidad se debe beneficiar con el liderazgo del negocio, y el ambiente, con una administración responsable, propuso un sistema de conocimientos profundos compuesto de 14 puntos para diseñar prácticas administrativas eficaces y toma de decisiones en cuestiones complejas. Deming insistió en que los sistemas deben enfocarse hacia un propósito. Los accionistas deben obtener beneficios financieros, los empleados deben tener oportunidades de entrenamiento y capacitación que aumenten su satisfacción en el trabajo, los clientes deben recibir productos y servicios que satisfagan sus necesidades y creen satisfacción, la comunidad se debe beneficiar con el liderazgo del negocio, y el ambiente, con una administración responsable

**Operacionalización de variables (enfoque cuantitativo)**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICARES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desafíos de la Ley 30057:	El servicio civil, es un conjunto de reglas, normas, principios sistematizados en forma ordenada y coherente, que orientan la gestión del talento humano, desde el proceso de selección, progresión, desarrollo de capacidades, derechos, obligaciones, compensaciones. tiene por meta modernizar de modo integral la administración pública, saltar los muros de la ineficiencia, la burocratización que lo hace lento y cuestionable desde todos los puntos de vista; hacerla eficientes para mejorar los servicios a la ciudadanía, uniformizar el régimen laboral, ordenar técnica y profesionalmente los perfiles de puestos en los distintos niveles y ordenar las remuneraciones para todos los funcionarios y servidores del Estado. (Servicio Civil, Perú)	El Servicio Civil, está conformado por todos los trabajadores que prestan servicio en el Estado que viene a ser el gran empleador, los retos y desafíos se medirán mediante el cuestionario.	Meritocracia	Meritocracia Servidores con alto nivel de preparación profesionalizados y evaluados periódicamente. Servidores con remuneraciones dignas. Disminución de la corrupción	<b>ORDINAL</b>  Muy bueno  Bueno  Regular  Deficiente
			Régimen laboral	Régimen laboral único Flexibilización laboral	
			Desarrollo de capacidades del talento humano	Niveles de eficacia y eficiencia Desarrollo personal y laboral Trabajadores conocen sus derechos y obligaciones. Servidores satisfechos e identificados con la institución.	
calidad de servicios administrativos	La calidad es el conjunto de cualidades de un producto o servicio, cuyas propiedades son percibidas y generan satisfacción en el usuario, ellas producen confianza, seguridad y aceptación en el consumidor; como menciona, Müller, E.(s.f.), consiste en cumplir expectativas del cliente.	Los cambios generan resistencias, por tanto deberá producirse en forma gradual, sostenible, las experiencias de Chile, Brasil y otros demuestran grandes dificultades de su aplicación, por tratarse de reformas complejas de largo aliento, pues requieren de consensos políticos, presupuestos considerables, normas menores que procuren avanzar en los procesos y fundamental la capacidad de implementar; por ahora la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil y del Tribunal del Servicio Civil, constituyen un avance no obstante sus debilidades y limitaciones, en ella no cuenta la opinión de los actores directos que viene a ser los trabajadores.(CEPAL, Nov-2014)	Insumos	-Calidad de recursos que se dispone	<b>ORDINAL</b>  Muy bueno  Bueno  Regular  Deficiente
			Procesos	Procedimientos, estrategias, métodos, desarrollados para logro objetivos	
			Efectividad	Valoración de los resultados previstos	
			Eficiencia	Optimización y maximización de recursos	
			Pertinencia	Grado de satisfacción de las necesidades del contexto, reflejado en el impacto y articulación de la institución con el entorno	

## CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe,


Gideón BELLIDO MIRANDA

Con Documento de Identidad Nacional N° 28216129, de profesión Profesor, con Grado Académico de **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**, desempeñándome actualmente como **Consultor de Educación para el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia – UNICEF, Perú.**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento (Encuesta), a los efectos de su aplicación en la Tesis **“Desafíos de la Ley 30057 y la calidad de los servicios administrativos en el Sector Educación – Ayacucho, 2019”**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes observaciones, BUENA congruencia de Items, Amplitud de contenido, Redacción de los Items, Precisión y Pertinencia.

Ayacucho, mayo de 2019.



DNI: 28216129  
Dr. Gideón Bellido Miranda  
C.P.P. 379663





GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE AYACUCHO

"Año del buen servicio al ciudadano"



Doc: 379242  
E.R. 299617

Ayacucho, 05 de setiembre de 2017.

**OFICIO N° 2526 -2017-GRA-GG-GRDS-DREA/DIR.**

Señor:

**Mg. Luis Alberto ZEA MEDINA**

Ciudad

**Asunto:** AUTORIZACIÓN, para realizar ENCUESTA y considerar como Unidad de Estudio,

**Ref. :** Expediente N° 297459-2017

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, acusando respuesta a su solicitud, signado con el Expediente de la referencia de fecha 05 de setiembre de 2017, mediante el cual nos da a conocer que en su condición de estudiante de **POSTGRADO de la Universidad "César Vallejo", en el Programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**, ha considerado como Unidad de Estudio a la Sede Regional de Educación y la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga y para la realización de Encuesta requiere de autorización y facilidades.

En tanto, **el trabajo de Investigación (TESIS) sobre la "IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 30057 Y LOS DESAFÍOS EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR EDUCACIÓN AYACUCHO, 2017"**, contribuirá a la mejor comprensión y aportará a la mejora en los servicios del Sector Educación; **Mi Despacho AUTORIZA** a usted, realizar la Encuesta debiendo contar con las facilidades que el caso requiera.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
Dr. Juan Manuel Gavilán  
DIRECTOR

EJMG/DIR  
AMGJAbg..