

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS



TESIS

**LEY SERVIR Y SUS EFECTOS EN LA MEJORA DEL
SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SANTA MARÍA -AÑO 2017 AL 2018-**

PRESENTADO POR:

BACH.: JACKELINE YOSHINA RESURRECCION MAGUIÑA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

ABOGADO

ASESOR:

Mo. NICANOR DARIO ARANDA BAZALAR

HUACHO-2019

TESIS

LEY SERVIR Y SUS EFECTOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA -AÑO 2017 AL 2018-

Elaborado por:

BACH.: JACKELINE YOSHINA RESURRECCION MAGUIÑA

TESISTA

Mo. NICANOR DARIO ARANDA BAZALAR

ASESOR

Presentada a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión para optar el Título Profesional de: ABOGADO.

Aprobada por:

MTRO. BARTOLOME EDUARDO MILAN MATTA

PRESIDENTE

MTRO. JOVIAN VALENTIN SANJINEZ SALAZAR

SECRETARIO

ABOG. WILMER MAGNO JIMENEZ FERNANDEZ

VOCAL

DEDICATORIA:

A mis padres, quienes con amor, paciencia y esfuerzo me han apoyado durante toda mi formación personal y profesional. Una dedicatoria especial a mi pequeña hija que es motivo de superación constante en la búsqueda del logro de cada una de mis metas.

A ustedes, por su valor y transparencia cotidiana que son motivo de mi despego cotidiano.

Jackeline Y. Resurrección Maguiña

AGRADECIMIENTO:

A mis maestros, asesor de esta investigación por cada una de sus enseñanzas y dedicación especial que hoy me sirve en el aprendizaje de nuevas experiencias.

Jackeline Y. Resurrección Maguina

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	¡Error! Marcador no definido.8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	¡Error! Marcador no definido.8
1.1 Descripción de la Realidad Problemática:	¡Error! Marcador no definido.8
1.2 Formulación del Problema.	22
1.2.1 Problema General	22
1.2.2 Problemas específicos.....	23
1.3 Objetivos de La Investigación.	23
1.3.1 Objetivo General.	23
1.3.2 Objetivos Específicos.....	23
1.4 Justificación	24
1.4.1 Justificación teórica:	24
1.4.2 Justificación metodológica:	24
1.4.3 Justificación práctica:	24
1.5 Delimitaciones del estudio	25
1.5.1. Delimitación espacial.....	25

1.5.2. Delimitación temporal.....	25
CAPITULO II.....	27
MARCO TEORICO	27
2.1 Antecedentes de la Investigación:	27
2.1.1 Tesis nacional.....	29
2.2 Bases teóricas	31
2.3 Definición de términos jurídicos	51
2.4 Formulación de hipótesis.....	54
2.4.1 Hipótesis General	54
2.4.2 Hipótesis específicas.....	54
CAPÍTULO III	55
MARCO METODOLÓGICO	55
3.1 Diseño Metodológico	55
3.1.1. Tipo	55
3.1.2. Enfoque	55
3.2. Población y Muestra.....	55
3.2.1. Población.....	55
3.2.2. Muestra	56
3.3 Operacionalización de variables e indicadores.....	56
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
3.4.1. Técnicas a emplear	58

3.4.2. Descripción de los instrumentos.....	59
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	60
CAPÍTULO IV	61
RESULTADOS.....	61
4.1 Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones.	61
4.2 Contrastación de hipótesis.....	82
4.2.1 Hipótesis general	82
4.2.2 Hipótesis específica 1.....	83
4.2.3 Hipótesis específica 2.....	85
CAPÍTULO V	88
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
5.1 Discusión	88
5.2 Conclusiones	90
5.3 Recomendaciones	92
CAPÍTULO VI	94
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	94
6.1 Fuente Bibliográfica	94
6.2 Fuentes Documentales.....	94
ANEXOS	97
ANEXO 01	97
MATRIZ DE CONSISTENCIA	98

ANEXO 0299

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	61
Tabla 2.....	62
Tabla 3.	63
Tabla 4.....	64
Tabla 5.....	65
Tabla 6.....	66
Tabla 7.....	67
Tabla 8.....	68
Tabla 9.	69
Tabla 10.	70
Tabla 11.....	71
Tabla 12.....	73
Tabla 13.....	74
Tabla 14.	75

INDICE DE FIGURAS

Figura 1:	61
Figura 2:	62
Figura 3:	63
Figura 4:	64
Figura 5:	65
Figura 6:	66
Figura 7:	67
Figura 8:	68
Figura 9:	69
Figura 10:	70
Figura 11:	71
Figura 12:	73
<i>Figura 13:</i>	74
<i>Figura 14:</i>	75

RESUMEN

El panorama y tendencia actual es mejorar la calidad de los servicios en las entidades públicas, en razón a ello se ha expedido nuevas normas con el propósito de que se mejore la atención del servicio y por otro lado, que los servidores públicos mejoren en su calidad de vida en virtud de la ley SERVIR, de allí es que proponemos como **Objetivo:** Determinar de qué forma la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR mejora el servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018. **Métodos:** Para esta investigación, hemos utilizado el tipo de estudio descriptivo, asimismo, el enfoque es mixto, la población es igual que la muestra, siendo en número de 30 personas (funcionarios administrativos, servidores, abogados especialistas y estudiantes de derecho de la UNJFSC), la muestra sometida a encuesta de manera libre ha manifestado su parecer de acuerdo a las preguntas que se presentaron a través de un cuestionario cuyos reactivos buscan comprobar nuestra pretensión. En esta tesis se analiza si la ley n° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, una vez aplicada trae resultados favorables en la atención del público. **Resultados:** en esta investigación se demuestra que, en efecto al aplicar la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR hay una sustancial mejora en la calidad del servicio y, por tanto, en la atención en la administración pública. **Conclusión:** En consecuencia, la investigación nos permite aseverar que, de aplicarse la Ley SERVIR de manera integral, habría una mejora tanto en la atención a los usuarios de todos los entes administrativas y los administrados y de igual manera los servidores tendrían una mejora en sus ingresos y que redundaría en su calidad de vida.

Palabras claves: Ley SERVIR, mejora del servicio, usuario, servidor público, calidad de vida.

ABSTRACT

The current panorama and trend is to improve the quality of services in public entities, for this reason new regulations have been issued with the aim of improving service care and, on the other hand, that public servants improve their quality of life under the SERVIR law, that is why we propose as Objective: To determine how Law No. 30057, the Civil Service Regime Servants Law, SERVIR improves the service to users in the Santa María District Municipality between the years 2017 to 2018. Methods: For this investigation, we have used the type of descriptive study, also, the approach is mixed, the population is the same as the sample, being in number of 30 people (administrative officials, servers, specialist lawyers and law students of the UNJFSC), the sample freely surveyed has expressed its opinion according to the questions that were presented through a question river whose reagents seek to prove our claim. In this thesis, it is analyzed whether the law n ° 30057, Servants Law of the Civil Service Regime, SERVIR, once applied, brings favorable results in the attention of the public. Results: In this investigation it is shown that, in effect, when applying Law No. 30057, the Civil Servants Regime Law, SERVIR there is a substantial improvement in the quality of service and, therefore, in public administration care. . Conclusion: Consequently, the investigation allows us to affirm that, if the SERVIR Law were applied, there would be an improvement both in the attention to users and those administered and, in the same way, the servers would have an improvement in their income and would result in their quality of life. .

Keywords: SERVIR Law, service improvement, user, public servant, quality of life.

INTRODUCCIÓN

Desde el siglo pasado y evaluando la tendencia mundial, y en particular en nuestro medio es mejorar los servicios de atención al público, mucho más tratándose de servicios de las entidades del Estado, en este caso, nos ocupamos de la ley SERVIR, ley que se promulga en la segunda década del presente siglo, es decir tiene más de 5 años de su promulgación, para ser más exactos desde el año 2014, sin embargo, a la fecha pese haber entrado en vigencia, aún nos e aplica en todo su rigor, en este caso importa para esta investigación si esta Ley, Ley N° 30057 en caso de aplicación mejoraría la investigación o se mantendría en su misma situación.

Ello en virtud a que la Ley en comento, cuyo artículo II del título Preliminar, prevé sobre su finalidad asumiendo y señalando que las entidades públicas estatales o paraestatales, deben tener mejores niveles en su producción, rendimiento, eficacia y eficiencia y efectivamente presten servicios de calidad, todo ello favorecerá a los usuarios en virtud a dicha propuesta se plantea una tesis a la que se ha titulado: **LEY SERVIR Y SUS EFECTOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA -AÑO 2017 AL 2018-**. Luego de efectuar el diagnóstico del problema, formulamos el problema principal: ¿De qué forma la Ley N° 30057, SERVIR mejora el servicio a favor de los usuarios en la MDSM entre los años 2017 al 2018? Asimismo, este problema se subdivide en tres objetivos específicos a saber: ¿Cómo se oponen los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público a la aplicación de la Ley SERVIR en la MDSM entre los años 2017 al 2018?, ¿De qué manera los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención en la MDSM entre los años 2017 al 2018? y ¿De qué forma la aplicación de la Ley N° 30057, SERVIR, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores en la MDSM entre los años 2017 al 2018?.

De otro lado, el objetivo principal se esboza: Determinar de qué forma la Ley N° 30057, SERVIR mejora el servicio a los usuarios en la MDSM entre los años 2017 al 2018 y este a su vez plantea como objetivos específicos los siguientes: Determinar cómo se oponen los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público a la aplicación de la Ley SERVIR en la MDSM entre los años 2017 al 2018, Analizar de qué manera los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención en la MDSM entre los años 2017 al 2018 y Determinar de qué forma la aplicación de la Ley N° 30057, Ley SERVIR, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores en la MMDSM entre los años 2017 al 2018.

Esta investigación universitaria la hemos desarrollado de manera articulada y en segmentos de capítulos, así tenemos empezamos con el primero: Se tiene la descripción del problema, que en realidad es un diagnóstico de lo que se aprecia en la Comuna de Santa María, a continuación se propone y formula tanto el problema principal como el específico, seguidamente un esbozo de los objetivos y como toda investigación se presenta las razones que justifican una investigación de esta naturaleza, por supuesto que enmarcando cada uno de ellos en lo que corresponde a la estructura de la investigación aprobada por nuestra universidad.

El núcleo fuerte de una investigación se encuentra en el segundo capítulo, donde se ubica el marco teórico: Se ha seleccionado los antecedentes bibliográficos que están de algún modo relacionados o vinculados con la temática del derecho administrativo en cuanto a la aplicación de una ley y sus efectos positivos en la atención a los usuarios, es decir la calidad de la atención; este tópico se desagrega en otras aristas como las bases teóricas que se bifurcan en legales y fácticos que aportan teorías, posiciones dogmáticas y pragmáticas lo cual enriquecen la investigación y culminando esta parte de la tesis aparece la definición de los términos más relevantes que se han utilizado en esta investigación, siguiendo con este capítulo aparece la hipótesis principal: Si se aplicara la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, entonces se mejorará el servicio a los usuarios en la MDSM entre los años 2017

al 2018. Esta hipótesis general se disemina en varias aristas: Primera hipótesis; Si los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR, entonces no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión, lo que perjudica a la administración pública en la MDSM entre los años 2017 al 2018. Los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados en la MDSM entre los años 2017 al 2018 y La aplicación de la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, mejorará los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se ve reflejado en la calidad de vida de los servidores en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

Siguiendo con el desarrollo y estructura del trabajo aparece la metodología: siendo que el diseño metodológico es no experimental Siguiendo con el desarrollo y estructura del trabajo aparece la metodología: siendo que el diseño metodológico es no experimental de corte transversal de tipo: descriptivo, enfoque cuantitativo-cualitativo. Para esta investigación, hemos utilizado el tipo de estudio descriptivo, asimismo, el enfoque es mixto, la población es igual que la muestra, siendo en número de 30 personas (funcionarios administrativos, servidores, abogados especialistas y estudiantes de derecho del último ciclo de la UNJFSC.

Siguiendo con el capítulo cuarto, aparece el análisis y discusión de los resultados sobre la información estadística aportada por nuestra muestra aplicada solo a 30 personas, además de demostrar en base a nuestras hipótesis es que de aplicarse la ley 30057, el servicio a favor de los usuarios operaría una mejora, de igual modo, en caso de que se aplicara la ley en comento la respuesta es absoluta, sin duda habría una mejora tanto en la calidad de vida de los trabajadores y servidores, como un mejor servicio y para obtener resultados se realizó la operación estadística, así aparece en las figuras y cuadros de acuerdo al trabajo en la parte de la operacionalización de las variables que se encuentran dentro de las hipótesis.

Siguiendo el capítulo quinto, se desarrolla la discusión acerca de las bondades de la Ley 30057, y la aplicación para mejorar el servicio en las entidades públicas.

Las conclusiones y recomendaciones aparecen en el punto seis de la investigación, los mismos que guardan correlato con las hipótesis general y específica y efectuada la contratación de las mismas entre los antecedentes y los estudios realizados le asignamos consistencia al trabajo.

Los trabajos de investigación consignan aportes de diferentes autores además de emplear las normas APA.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Desde muchos años atrás, existe una verdadera falencia en el sector estatal, los trabajadores no sienten que se realizan, no sienten que se les reconoce verdaderamente su trabajo, hay malestar por las remuneraciones que son ínfimas, que cada día hay mayores necesidades para satisfacer necesidades, pero también se podría afirmar que al fin a la cabo tienes un empleo que te permite si no vivir con comodidad supervivir.

El Estado no puede mejorar los sueldos de todos los servidores, eso implica un gran gasto, teniendo en cuenta que además la cantidad de servidores es excesivo y eso que no contamos aquellos que son contratados bajo distintas modalidades que incluso rompen los cánones formales de un contrato, es decir el Estado quien debe proteger y hacer que se proteja los derechos de los trabajadores paradójicamente es el primero en vulnerar los derechos, esto abre una discusión de lo que se quiere y se busca en los próximos años.

En ese mismo escenario el día 04 de julio del año 2013, se expidió la Ley N° 30057, Ley SERVIR y en realidad fue muy criticada por un sector, mientras por otro importante sector era alagada, esta norma que se viene aplicando para no todos los servidores que prestan sus servicios en el ámbito público, tal como lo prevé en el artículo 1° de norma referida.

Esta norma entre otros propósitos era buscar la meritocracia de los servidores la competencia y que sean los mejores que ocupen los cargos más importantes y el segundo propósito es que se mejore el servicio a los usuarios.

En virtud a ello, hemos diseñado el proyecto de tesis: **LEY SERVIR Y SUS EFECTOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA -AÑO 2017 AL 2018-**. Aquí

buscamos en primer lugar, evaluar cómo se viene implementando esta Ley en todas las instituciones públicas, se aplican en todo su vigor o por el contrario existe obstáculos para su aplicación y en donde se aplica, existe una mejora en la calidad para el servicio que se presta a los administrados.

En ese sentido, corresponde hablar de la realidad que se nos presenta frente a la problemática, por un lado, la necesidad de que los servidores públicos se incorporen paulatinamente pero de una manera más sostenida a la ley SERVIR y por otro lado, la inercia de los servidores públicos, por cuanto se hace mención y en efecto también la ley lo señala que los trabajadores deben tener un dinamismo en sus funciones laborales, esto es que deben hacer méritos para ascender y que las remuneraciones serán para aquellos que mejoren en su preparación, en su formación, necesitamos servidores que estén a la altura de la necesidad del servicio que la entidad pública requiere y debe ofrecer también.

Evidentemente, quien no se suma a este designio natural que ofrece la administración pública por inercia irá decantándose y quedando resagado para un ascenso y por ende una mejora en sus remuneraciones económicas además de que frente a las evaluaciones al cual deben estar sometidos todos los empleados y servidores existe la posibilidad de quedar expuestos a una exclusión laboral.

Como puede apreciarse hay una especie de espada de Damocles para el servidor público, lo que le genera una disyuntiva, o te sumas a los trabajadores que forman parte del ejército SERVIR, con las condiciones de mejora que para tu condición te ofrece o por el contrario, me mantengo renuente a asumir nuevos retos, nuevos desafíos, continúo en la rutina de no mejorar mi condición de servidor, tampoco mejoro la calidad de la atención a los usuarios y así me mantengo por el resto de mi vida laboral.

A consideración de la investigadora, la Ley N° 30057 conforme ya se ha explicado tiene un sustento, racional cuyos principios más relevantes permite que el servidor ponga de manifiesto su meritocracia e igualdad de oportunidades en todos los espacios e instancias para los servidores; pero esta línea diseñada así, no es una afirmación ó una máxima para conquistar o persuadir a los trabajadores, representa un cambio, una modificación a la

actitud pacífica del servidor de tener ingresos mínimos, de quejas por la permanencia en un estatus quo; representa las mejoras en las remuneraciones y que finalmente se asienta en la mejora la calidad de vida ya del trabajador y de la familia.

Al establecerse la ley del cual nos ocupamos en esta tesis debemos también ver el otro lado, esto es ¿qué representa para los administrados la aplicación en extenso y con todas sus facultades en la órbita del servicio público la ley SERVIR? Evidentemente la ley no puede haber visto solo uno de los lados, sino que también el otro lado, es decir donde se ubica el administrado, resulta que existen una serie de normas administrativas que deben ser aplicadas por los servidores públicos en bien del usuario, sin embargo por diferentes motivos y factores no lo usan, lo que se busca entonces que haya un servicio de mejor y mayor calidad, que el usuario se sienta comprometido con la entidad que le ofrece un servicio y que por su lado cumpla también una contraprestación de la mejor y con el mayor ánimo y de acuerdo al precepto de la ley, en verdad existe una intención no solo de que los servidores sean los mejores, sino que el servicio a los usuarios debe mejorar.

Planteando soluciones a la problemática de esta investigación debemos asentir que la mejora de la calidad, de aquella que Reeves y Bednar hacían mención para la actualidad importa que los usuarios a los que ellos llamarían los clientes que en efecto cada vez son más exigentes y además gozan de todos los atributos y derechos y sin duda están más informados gracias a una serie de factores, especialmente la tecnología y los medios masivos de comunicación.

La calidad implica que los servicios y que los servidores sean diligentes en la atención de los usuarios, que no solo los usuarios sientan que son atendidos, sino que sobre todo se solucione los problemas propios de sus reclamos y por ende de la administración pública, que se brinde y preste el servicio en la oportunidad debida, que los recursos y reclamos sean atendidos no solo en el tiempo previsto, sino que los actos administrativos que se expidan estén conforme a ley, debidamente motivadas cuando así tengan que resolver.

Conforme ya lo anunciábamos, un aspecto importante es que la mejora para el servidor público, implique también la mejora en el servicio que se presta a los usuarios. No es demás sostener que la mejora en el servicio de conformidad con el artículo II del título preliminar de la referida ley, que nos hace ver que la finalidad de la ley es la búsqueda de la eficacia, la eficiencia en el servicio hacia los usuarios; pero de otro lado, también debe hacerse ver que esta Ley permite mejoras y compensaciones a los servidores que realizan una buena labor y se capacitan y preparan permanentemente, pues en base a la meritocracia podrán ubicarse en lugares preponderantes.

Entonces, el gran desafío de la ley 30057, Ley SERVIR es que su aplicación implique necesariamente un cambio sustancial en la atención a los usuarios, quienes actualmente deben esperar más allá de los plazos establecidos una respuesta a sus reclamos, quejas y recursos, lo cual no permite que se le restituya, ya un derecho, o se le reconozca un derecho al usuario, siendo que en muchos casos debe recurrir al órgano jurisdiccional o en su caso, en un proceso de garantía constitucional para que se le reconozca, restituya o no se le vulnere un derecho.

Si realizamos una revisión de los actuados en los últimos tiempos en cuanto a los servidores públicos en sus dos fases o aristas había una especie de letargo, inercia y poca voluntad de cambio como servidor o trabajador, puesto que la rutina de las labores y la falta de incentivo imponía dos posibilidades que el servidor realizará su labor por solo cumplir y por otro lado, que siendo que las expectativas económicas eran nulas o deficitarias, el servidor si quería mejorar su condición de vida o calidad de la misma tenía como única posibilidad emigrar al sector privado.

Aparece entonces, la gran transferencia de servidores puesto que los mejores técnicos o mejores servidores del sector público veían como una opción de desarrollo personal y profesional trasladarse al sector privado, donde económicamente había ofertas más tentadoras, pero ello también implicaba el mejoramiento en su formación, constantes capacitaciones.

El estado al esperar esta realidad, busca un modelo que permita articular una mejora del servidor como profesional y un buen ciudadano, pero también un servicio que permita a la ciudadanía un mayor compromiso con sus entidades públicas debido a que observaba una mejora en la calidad de atender de resolver los problemas del administrado, es allí donde emerge esta ley del servidor que con aciertos y desfortunios camina más allá de su lustro y que siendo positivos, supondremos que la situación de recalcitrante retraso en el avivamiento de esta ley, creemos que lograremos una mejora en todos los aspectos.

En ese sentido, la reforma del servicio civil trae como una oportunidad que los servidores en atención a la meritocracia mejoren sus ingresos, vía gratificaciones y otros conceptos económicos de los servidores públicos. Asimismo, ofrece una carrera que si bien es cierto no es la más expectante, pero que pueda permitir al servidor hacer una carrera de ascensos y expectativas de mejora permanente para su vida profesional y el servicio público, logrando así una mejor en sus ingresos remunerativos al tener una estabilidad laboral.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1. Problema General

Luego del desarrollo de nuestra descripción de la realidad, nos permitimos presentar las siguientes preguntas del problema:

¿De qué forma la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR mejora el servicio a favor de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se oponen los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público a la aplicación de la Ley SERVIR en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018?

¿De qué manera los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018?

¿De qué forma la aplicación de la Ley N° 30057, SERVIR, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018?

1.3. Objetivos de La Investigación.

1.3.1. Objetivo General.

Determinar de qué forma la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR mejora el servicio a los usuarios en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar cómo se oponen los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público a la aplicación de la Ley SERVIR en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

Analizar de qué manera los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

Determinar de qué forma la aplicación de la Ley N° 30057, , SERVIR, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica:

De la variedad de investigaciones que hoy se desarrollan, importa que estas demanden prestancia y actualidad, esta tesis se justifica para su realización en tanto que se ocupa de una ley polémica y que siempre denota contraste y discusión entre los operadores del derecho y los servidores, desde una ubicuidad teórica importa verificar. La importancia de esta tesis deviene en cuanto es tema actual que genera discusión y polémica, por cuanto, corresponde analizar en cuanto ha mejorado o mejorará la calidad del servicio la aplicación de la Ley 30057, y analizar si es que se aplicara en toda sus expresión y rigor habría un efecto positivo a favor de los administrativos y los usuarios de los servicios administrativos que brindan los entes del Estado.

1.4.2. Justificación metodológica:

Como toda investigación aplicada a la que corresponde la presente investigación ha permitido la utilización de distintas técnicas que permitan establecer ciertas estrategias en la investigación de esta naturaleza a fin de que los datos recolectados permitan sistematizar los instrumentos más adecuados para desarrollar y plantear una hipótesis general y sus divisiones sobre la eficacia, eficiencia en el servicio administrativo al aplicarse la Ley N° 30057, ley SERVIR. En el trabajo de investigación realizado se trata de que los beneficiarios sean los operadores de la administración pública y al mismo tiempo sirve en el derecho administrativo y procesal administrativo de nuestra universidad u otras.

1.4.3. Justificación práctica:

Si hacemos una rápida mirada al tema de la Ley SERVIR, sin duda hay gente que lo ve como un asunto mítico y de temer, para la investigadora es un asunto más de conocimiento de los que se encuentran inbuidos en el sector de trabajo público, precisamente donde me avoco al desarrollo de mi labor como profesional del derecho, en

este caso en la Municipalidad de Santa María entre los años 2017 al 2018, buscó evaluar si durante su vigencia que data desde el año 2013, a la fecha ha generado una mejora para el servicio y para los servidores por lo menos en esta comuna distrital haurina.

Se busca también que los beneficiarios a la culminación del Informe Final y la conclusión de la tesis servirá como guía para realizar otras investigaciones a todos los alumnos investigadores en materia de derecho administrativo y el análisis de la ley sobre el servicio que se presta a favor de los administrados o usuarios.

1.5. Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

Cuando se trata de un espacio de trabajo tal como ya lo venimos realizando desde la parte diagnóstica y descriptiva de la realidad problemática nos ubicamos en la Municipalidad de Santa María -provincia de Huaura, siendo ello así definitivamente su trascendencia es únicamente local.

1.5.2. Delimitación temporal

Las informaciones recogidas, tanto en la comuna como el análisis de la ley SERVIR, que además es útil para esta investigación corresponde al año 2017 al 2018.

1.6. Viabilidad del estudio

Para esta tesis tanto en los estudios preliminares como en su desarrollo y ejecución contamos con el apoyo y la capacidad logística de los operadores de la Municipalidad de Santa María. Una de las fortalezas y ventajas es que en mi condición de investigadora laboro en la comuna de Santa María.

En cuanto al aspecto económico, la investigación será autofinanciada, por lo que los recursos para toda la investigación, concluida la ejecución será autofinanciada por la investigadora de la tesis.

Finalmente, sobre la información documentaria, para esta investigación se ha incorporado abundante literatura del derecho administrativo y procesal administrativo, en especial sobre la ley que se materia de trabajo SERVIR, tanto a nivel nacional como internacional.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Tesis Internacional:

(Buenrostro, 2010) En su trabajo de investigación denominada **“El servicio civil de carrera en la administración pública municipal de Guadalajara”**, realizada por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Llego a la siguiente conclusión:

Se asume la búsqueda y la optimización de la institución del servicio civil, erradicar de hecho la discrecionalidad de los actores políticos para que ocupen cargos técnicos lo que va en contra del horizonte, puesto que no se puede aceptar la improvisación en la función pública, desterrar la amistad para ocupar los cargos en la administración pública; en síntesis forjar una eficiente administración de todos los operadores y personal altamente calificados ello permitirá atender a los sectores que necesitan que la administración se acerque al servicio a la ciudadanía. (p.83).

Al respecto, el autor refiere que la aplicación del servicio civil se basa en erradicar el factor político, la discrecionalidad de los operadores y actores políticos respecto al acceso de la función pública por favores personales que en muchos casos resulta incapaz; sin embargo, señala que la implementación del servicio civil en muchos casos no soluciona a los problemas gubernamentales, no obstante, sus ventajas son representativas debido a que se fortalece el profesionalismo del servidor público.

(Costa, 2010) En su trabajo de investigación denominada **“El servicio civil en Ecuador: Innovación y reforma de la burocracia en el período 2003-2008”**, realizada por la Universidad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador. Llegó a la siguiente conclusión:

En el país vecino de Ecuador en el año 2003, se dio la promulgación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, representó un hito para el avance del servicio civil en su mayor peso y más articulado entre las mejoras como la escala salarial única en el sector público y consolidar las instituciones públicas para que realicen una correcta gestión de los recursos de toda naturaleza en el Estado (p.99).

Al respecto, el autor refiere que el servicio civil desde una posición crítica constituye un conjunto de instrumentos jurídicos que el Estado garantiza la disponibilidad del servidor público con las habilidades y funciones utilitarias, actitudes necesarias para que el sector administrativo desempeñe una buena labor enmarcada en el seguimiento, acción tutiva para el cumplimiento de sus funciones en una comunidad y sociedad.

(Ecaración , 2018) En su trabajo de investigación denominada **“La profesionalización del servicio civil en la administración pública central de la República Dominicana. Avances y perspectivas”**, realizada por la Universidad Complutense de Madrid. Llegó a la siguiente conclusión:

Por necesidad y con éxito se ha logrado dinamizar procedimientos administrativos que en materia de políticas públicas mediante estrategias novedosas y objetivas emite el órgano rector. Ahí amerita que el aparato estatal crea diferentes herramientas como instructivos, guías metodológicas, esto permitirá la sensibilización y la mejor optimización de los recursos humanos con los cuales cuenta la administración pública. (p.268).

Al respecto, el autor comenta que se han registrado ahora sobre todo y formalizadas organizaciones con diferentes servidores públicos como parte

integrante de la asociación de los llamados servidores públicos de la unidad estatal. Asimismo, menciona que resulta urgente diseñar programas para ejecutar acciones tendientes a la profesionalización del servidor público.

2.1.1. Tesis nacional

(Rojas, 2018) En su trabajo de investigación titulada **“Efectividad de la implementación al nuevo régimen de la ley del Servicio Civil Ley N° 30057 en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2018”**, realizada por la Universidad de Huánuco. Para optar el título profesional de licenciado en administración. Llego a la siguiente conclusión:

Existe la necesidad de una efectiva implementación del nuevo régimen laboral contenido en la ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, el mismo que a consideración de la mayoría los funcionarios trabajadores, esta ley garantizará una mayor productividad y un mejor servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco. Es bajo el nivel de la implementación del régimen laboral de la Ley N° 30057 que se tiene en la MPHCO, esto es a opinión y consideración de sus mismos funcionarios y trabajadores. Los mismos funcionarios y trabajadores reconocen que la implementación y transición al nuevo régimen laboral de la LSC generará una mayor eficiencia del servicio al ciudadano y logrará asimismo el ascenso meritocrático para sus trabajadores y funcionarios en las instituciones de gestión pública (p.86).

De lo expuesto por el citado autor, nos refiere que ante un mecanismo técnico normativo hará efectivo la implementación y adecuación a la nueva reforma del Servicio Civil, queda el otorgamiento de orientaciones directas que buscan la aplicación de talleres de sensibilización, esto permitirá un mayor compromiso con la adecuación a la LSC en las instituciones del Estado.

(Cánepa, 2017), En su trabajo de investigación titulada **“Ley del Servicio Civil y la Motivación Laboral en el proyecto especial binacional Puyango tumbes, 2016”**, realizada por la Universidad Nacional de Tumbes. Para optar el título profesional de licenciado en administración. Llego a la siguiente conclusión:

SOSTIENE que la LSC con las facilidades ofrecidas busca la incorporación del servidor busca por un lado la gestión del rendimiento y por otro lado la gestión de la capacitación y las mejoras en las remuneraciones, las compensaciones sociales, por ello logran generar confianza en su aplicación, por lo que se debe sensibilizar a aquellos trabajadores que han marcado distancia con la Ley SERVIRT, pues su marcha llegará inevitablemente para todos (p.83).

De lo expuesto por el citado autor, nos refiere que el RSC constituye una opción para los servidores, toda vez que el nivel de aceptación con la que cuenta la modalidad de acceso a la función pública no es engorroso, por cuanto, está basado en los principios meritocráticos e igualdad de oportunidades; asimismo, por las considerables mejoras tanto en el acceso como en las oportunidades de ascenso y remuneraciones.

(Pezo, 2017) En su trabajo de investigación titulada **“Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE - Tarapoto, 2016”**, realizada por la Universidad César Vallejo. Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Llego a la siguiente conclusión:

En este caso, en su investigación desarrollado con un grupo de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016, sostiene que los trabajadores no son reticentes a la implementación y esa afirmación lo señala a partir de una encuesta donde un 57.14%, afirma que hay fortalecimiento de algunos factores que incidían directamente en el sistema institucional, pero que aún no existe una decisión alta y masiva (p.50).

Sobre lo comentado por el autor, menciona que, para tener éxito en la implementación, hay una necesidad de que el trabajo realizado por los servidores hay que observarlo y monitorearlo de manera permanente con el fin de que se logre que el trabajo y calidad del servidor debe ser el más completo.

(Ortega, 2016) En su trabajo de investigación titulada **“Ejercicio de la función pública desde la perspectiva constitucional y las innovaciones de la Ley 30057 o del Servicio Civil”**, realizada por la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Para optar el grado académico de Magíster en Derecho. Llego a la siguiente conclusión:

En su conclusión asume como comentario por el autor, menciona que la ley SERVIR comprende a todos los servidores civiles que de una u otra forma permiten otorgar sus servicios a todas las instituciones del Estado, ello está al margen del nivel de gobierno y del sistema en que se ubica. Esta nueva ley tiene por objeto la búsqueda de la meritocracia, es decir, que los puestos y cargos, especialmente de gestión y función pública, sean ocupados por las personas idóneas, capaces y competentes. Asimismo, esta nueva ley tiene como sustento no solo igualdad de oportunidades, sino la progresión de los servidores civiles, mejora de su calidad de vida, implica que cualquier persona pueda postular en las mismas condiciones para acceder en la selección. En suma, el servicio civil se orienta, a la obtención de resultados y metas programadas que atiende a los objetivos de cada entidad.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Derecho al trabajo

2.2.1.1. Evolución histórica del derecho del trabajo

(Rivera, 2017) En el siglo XVIII, por cierto, un siglo revolucionario en el aspecto social, surge en Europa el derecho al trabajo como un reconocimiento natural a ese despliegue físico y mental, la explosión francesa y europea surge producto de los conflictos sociales que la visión de nuevos pensamientos y acciones se experimentaban

en este continente, por supuesto que las acciones de fuerza se replicaron en nuestro continente a decir con mayor precisión en Latinoamérica, claro está varios años después (p.12).

(Rivera, 2017) En Europa, las organizaciones sindicales desarrollaron su poder y se confrontaban a la puesta en marcha de un poderío por parte de los estados, a diferencia nuestra los sistemas de relaciones colectivas de los diferentes estamentos de trabajadores se consolidaban; mientras que en los estados Latinoamericanos el desarrollo y la evolución del derecho laboral no ha tenido el ímpetu, todo lo contrario, ha sido moderada, siendo entonces que los estados han participado activamente, su intervención ha sido inmediata y directa en las relaciones laborales (p.12).

Es de precisar que, en el Perú, nuestro ordenamiento jurídico en materia laboral, esto es el derecho, en el Código Civil de 1852 aparecía en el artículo 540° bajo el título: “trabajo obrero”, de esta manera la intervención es sistemática y progresiva para las relaciones de carácter laborales y una línea de trabajo que fue consagrado por nuestro ordenamiento jurídico.

Amerita en esta parte señalar que la Constitución de 1920, fue la primera Constitución en incorporar y contener norma y dispositivos vinculados a los derechos laborales; sin embargo, se limitó a reconocer solo alguno de ellos tales como la seguridad, en el trabajo; (ii) la higiene además de las jornadas laborales entre otros aspectos.

Posteriormente, en la carta magna de 1979, es de destacar que en ella se reconoce los derechos laborales más completos y extensos, es así que se regulan las disposiciones sobre derechos laborales en el capítulo V. Sin embargo, el legislador no maneja los derechos laborales en todas sus fases, más bien incluyó íntegramente estos derechos fuera de la carta magna, en las normas laborales que no tenían la jerarquía que le corresponde.

(Rivera, 2017)La Constitución de 1993, si bien no ha descartado lo esencial del derecho al trabajo y esto porque se habría en convertido a los empleadores ya sea

los particulares o el estado una especie de patronal; pero sí constriñó los derechos laborales que ya habían sido consignados en la Constitución del 79. Como podrá inferirse en la actualidad los problemas laborales continúan por lo que en muchas oportunidades y en sendas resoluciones el Tribunal Constitucional debe cumplir una función interpretativa con el propósito de salvaguardar los derechos de miles de trabajadores de nuestro país.

2.2.2. Las fuentes del derecho al trabajo

2.2.2.1. Concepto

Las fuentes son distintas, empezando por el conocimiento, que alude al producto como fuente, reconoce y absuelve la importancia del producto, allí tenemos fuentes legales. Según lo comentado por el citado autor, se puede advertir que la fuente es base, es producción, genera un hecho o acto y su impacto sobre los denominados productos puede estar en crear, modificar o extinguir.

En suma, nos refiere el citado autor que los hechos de trabajo son situaciones de carácter objetivas: una práctica permanente, constante y reiterada que no necesariamente generan y suscitan convicción de obligatoriedad deviene de derechos naturales y cuasi naturales. Pues no requieren forma escrita toda vez que se desprenden de las voluntades de los actores de las partes. En esta dimensión, son productos que nacen o se derivan de hechos, los actos que forman parte de la costumbre e incluso la jurisprudencia. Asimismo, hay suficientes hechos normativos y los que no constituyen.

Según lo expuesto, es de precisar que existen organismos públicos que tienen investido la facultad de extinguir. Este es el caso de las atribuciones que confiere el acto supervisado de control de la constitucionalidad y la legalidad de toda norma que forma parte de nuestro ordenamiento jurídico, ajeno al control del sistema difuso (el cual solo está permitido implicar al caso concreto la norma infractora de la constitución), sino en el control concretado (el cual se permita dejarlo sin efecto del ordenamiento jurídico).

2.2.2.2. El trabajo en las constituciones de 1979 y 1993

Siempre las cartas magnas han generado una protección o cuando son de corte liberal una desprotección, echémoslos un ojo a las normas de mayor jerarquía de los últimos tiempos:

2.2.2.3. Constitución de 1979

Según refiere el citado autor que, la carta del 79. Sin duda fue la constitución que mejor defendió y desarrolló el tema laboral, que hizo una clara protección sin reparos los derechos laborales, consignándole a los derechos de los trabajadores un acápite especial al tópico trabajo y lo sistematizó debidamente. Hasta la actualidad, la citada constitución es la única que dio un mejor desarrollo y aporte no solo a los derechos laborales, sino a un conjunto de derechos que verdaderamente son beneficiosos para la sociedad, estos sociales y económicos, así mismo también fijó principios en un Estado denominado social de derecho.

En lo atención a lo expuesto, es de precisar que el artículo 4 de la referida carta magna se encargaba de correlacionar cualquier derecho con los principios que expresaban la dignidad del hombre y de un Estado cuya naturaleza era social de Derecho, por tanto, tenía un reconocimiento por imperativo de la constitución; por otro lado, el artículo 79 de la citada carta magna establecía que, el Perú es una república básicamente de modelo democrático y sin duda social. Con dichos caracteres, el Estado tenía como principios la inclusión de otros derechos ya anotados como el económicos.

Pese a que la Carta del 79, teóricamente velaba por los derechos reconocidos laborales, toda vez que fijaba una base y pautas que no obstante estar fuera de este libro fundamental, simplemente los delegó a la ley el pleno desarrollo de la defensa de

los precitados derechos; sin embargo para el lamento habrá que sostener que todo ello quedó en el tintero, puesto que nunca se creó un sólido sistema jurídico que defienda al gran número de los trabajadores.

a) La libertad de trabajo

Todos tenemos derecho al trabajo, lo sostiene normas nacionales y supranacionales y el artículo 42 de la Carta Magna, taxativamente lo reconoce.

El decir que el trabajo es una acción libre de toda persona humana no conjuga con que el estado es promotor de las mejores situaciones y condiciones de trabajo, pues que se “elimine la pobreza y asegure a todos los ciudadanos trabajadores” es una quimera, toda vez que en nuestro país ni la anterior ni la carta del 93 defienden en las mejores condiciones el desempleo y el subempleo porque frente a una situación de esa naturaleza, el estado se desatiende de cualquiera de sus formas de protección, por lo tanto el trabajador que pierde su trabajo, estará en la dubitación de que en tanto no consiga un trabajo, nadie le defenderá de estos derechos, así pues si un trabajador tiene trabajo está de alguna manera protegido, pero si está desempleado, no tiene ninguna defensa de este derecho que las constituciones denominaron fundamentales.

b) Los principios del derecho de trabajo

(Toyama, 2008) en sentido estricto para el tiempo y década de los 70, Una de las novedades de la carta de 1979 fue reconocer y concederle el rango de constitucional al Derecho Laboral y se recogen y reconocen los principios de igualdad para todos los trabajadores, indubio pro operario y otros de menor rango (p.26).

En ese sentido, es de advertir que la carta magna incorpora a su contenido en el ámbito constitucional, nuevos y principales principios al Derecho Laboral, recogiendo el principio protector genérico del cual parte de los demás principios; asimismo, podría afirmarse que es lo innovativas del para cartas magnas del siglo XIX, por cuanto en las constituciones precedentes y pasadas se regulaba este tópico desde una perspectiva liberal.

c) Los derechos individuales de los trabajadores

Existe una serie de derechos ya colectivos o individuales que no aparecieron en cartas constitucionales pasadas, pero se reconoció algunas singularidades tales como la protección a la mujer pero de lo expuesto, se advierte que en la constitución de 1979 se consagró los derechos individuales de los trabajadores, entre ellas las más importantes el derecho a percibir una remuneración que pueda alcanzar para las mínimas condiciones de vida y que todo servidor debe participar activamente en una empresa y por ende le corresponde los beneficios sociales producto del trabajo.

d) Los derechos colectivos de los trabajadores

Los estamentos de los trabajadores y servidores siempre han buscado una acción tuitiva de allí que la Constitución les permitía agruparse o los grandes grupos sindicales y además que les reconoce tres grandes instituciones del Derecho Colectivo: la negociación colectiva, la libertad sindical y el derecho a la huelga.

e) Las garantías constitucionales de los derechos laborales

Los derechos laborales al margen de las acciones comunes podían reclamarse mediante las acciones constitucionales (art. 295).

f) Eficacia de los derechos establecidos en la constitución

La referida Carta magna del 79, consentía una serie de derechos realmente quiméricos alejados del pragmatismo y fuera de todo contexto objetivo y real, en todo caso, remota; como son la justa remuneración (art. 43), el estímulo del estado al adelanto cultural y otros, como se podrá resumidamente apreciar la intensión fue magnífica, la acción pragmática sin dudas era inviable.

Por lo tanto, en la constitución de 1979 los derechos constitucionales laborales han tenido una mayor protección, en donde se abordaron diversas instituciones de los derechos del trabajador, desde el plano individual y colectivo.

2.2.2.4. Constitución de 1993

Para todo crítico de la Carta Constitucional del 93, los derechos reconocidos por Constituciones precedentes a la de ese año, genero una desprotección y buscó una

liberalidad en el manejo de recursos, de presupuestos, de derechos y los derechos fundamentales en materia laboral quedaron en una situación de debilidad y precariedad que hasta ahora no se ha superado.

Es de precisar que, en la constitución de 1993 vigente al día de hoy, se reconocen los derechos que se denominan de segunda generación, entre ellas: derecho al trabajo, educación, seguridad social, etc.; en ese sentido, se asigna un rol básico y fundamental al Estado, pero no en el mismo nivel de la carta del 1979, toda vez que, a vuestra consideración, si bien están reconocidos los derechos en la constitución, sin embargo no tenían el respeto y vigencia de estos derechos que tienen rango constitucional. Sin embargo, existe también un menor número de derechos laborales reconocidos en ella, situación distinta que tenía la constitución de 1979.

a) Protección al trabajo

(Toyama, 2008) los artículos 22 y 23 de la Constitución de 1993 sin duda reconoce el Derecho Laboral, siendo considerado en su doble arista un derecho al trabajo –al igual que el deber- como una base para que la persona pueda vivir, satisfacer sus necesidades y logre su bienestar y realización como persona humana (p.58).

2.2.2.5. Convenios internacionales respecto al trabajo, aprobados y ratificados por el Perú

El Perú, siempre fue un país que trabajo a la par de las relaciones internacionales, respetuoso de los convenios en distintas materias, pero de amnera especial en la protección de los derechos laborales en las dos últimas cosntituciones, para ello (Miyagusuku, 2005)sintetiza:

Debe tenerse como premisa básica que la protección de los derechos laborales que se reconocen a nivel internacional, en muchos casos han sido ratificados por nuestro país y en todo el historia de nuestro país democrático protegen los derechos laborales a nivel nacional, (Neves, 2016) aquí enunciamos algunos que son entre otros:

- ✓ Convenio N° 8 - Indemnización de desempleo (naufragio) de 1920.
- ✓ Convenio N° 9 - Colocación de la gente de mar de 1920.
- ✓ Convenio N° 10* Edad mínima (agricultura) de 1921.
- ✓ Convenio N° 11 - Derecho de asociación (agricultura) de 1921.
- ✓ Convenio N° 14 - Descanso semanal (industria) de 1921.
- ✓ Convenio N° 20* - Trabajo nocturno (panaderías) de 1925.
- ✓ Convenio N° 22 - Enrolamiento de la gente de mar de 1926.
- ✓ Convenio N° 23 - Repatriación de la gente de mar de 1926.
- ✓ Convenio N° 24 - Seguro de enfermedad (industria) de 1927.
- ✓ Convenio N° 25 - Seguro de enfermedad (agricultura) de 1927.
- ✓ Convenio N° 29 - Trabajo forzoso de 1930.
- ✓ Convenio N° 34 - Agencias retribuidas de colocación de 1933.
- ✓ Convenio N° 40 - Seguro de muerte (agricultura) de 1933.
- ✓ Convenio N° 52 - Vacaciones pagadas de 1936, aprobado mediante Resolución N° 13284, de fecha 15-12-59
- ✓ Convenio N° 62 - Prescripciones de seguridad (edificación) de 1937.
- ✓ Convenio N° 81 - Inspección del trabajo de 1947.
- ✓ Convenio N° 101 - Vacaciones pagadas (agricultura) de 1952, aprobado 15-12-59
- ✓ Convenio N° 112 - Edad mínima (pescadores) de 1959.
- ✓ Convenio N° 122 - Política del empleo de 1964.
- ✓ Convenio N° 127 - Peso máximo de 1967.
- ✓ Convenio N° 138 - Edad mínima de 1973.
- ✓ Convenio N° 139 - Cáncer profesional de 1974.
- ✓ Convenio N° 144 - Consulta tripartita de 1976, aprobado mediante Resolución N° D.S. 035-2004-RE, de fecha 25-05-04
- ✓ Convenio N° 147 - Marina mercante (normas mínimas) de 1976.
- ✓ Convenio N° 152 - Seguridad e higiene (trabajos portuarios) de 1979.

✓ Convenio N° 169 - Pueblos indígenas y tribales de 1989.

2.2.2.6. Los principios del Derecho del trabajo

Entre los más relevantes podemos citar:

2.2.2.6.1. Los principios protectores

Comprende todos aquellos que tienen por fin amparar de todos los menoscabos o proteger al trabajador dependiente, importa recurrir a los principios, en el plano inclinado en que se desarrolla la relación laboral. En efecto el empleador dentro de la relación laboral tiene una superioridad manifiesta sobre el trabajador en todos los dominios y circunstancias. Así, a su inicio, por el carácter conmutativo del contrato de trabajo impone su impertérrita voluntad al reclutar su mano de obra. Durante la relación laboral la superioridad es manifiesta no existiendo muchos mecanismos encaminados a morigerarla. En fin, al término de la relación laboral lo propio suele ocurrir produciéndose lo que se ha terminado por llamar la “hiposuficiencia patronal”; por ello que se han erigido los principios para cuando empleador y trabajador se colocan frente a frente para resolver un conflicto de intereses.

2.2.2.6.2. El principio In dubio pro operarum

Implica la plasmación de lo que más beneficia al operador al servidor o trabajador, esto es que frente al criterio subjetivo o dubitativo amerita un acto razonable que permita la interpretación de varias normas positivas en el sentido más favorable a los servidores o profesionales que reclaman aplicable entre otras tantas más, el juez ha de preferir a aquella que priorice o beneficie de manera particular al trabajador antes que, al empleador, al resolver la controversia sometida a sus predios jurisdiccionales.

2.2.2.6.3. El principio de la norma más favorable

Frente a la discusión de normas legales sobre derechos de la misma identidad o cuando hay conflicto real o Parente de las normas para resolver un asunto controvertido debe preferirse el que está a favor del operario del trabajador.

2.2.2.6.4. La irrenunciabilidad de los derechos

Hoy y siempre se buscó la protección del más débil en una relación de orden laboral, estando entonces que el más fuerte- podría aprovechar tal situación para menoscabar los derechos de su contraparte, entonces se debe proteger al más débil, por ende, los derechos no pueden ser renunciables a los que tuviere lugar el trabajador.

2.2.2.6.5. El respeto de los derechos adquiridos

En materia laboral, los contratos solamente pueden ser cambiados tanto en su contenido como en su forma por las partes y nunca por una norma legal; por lo que el aquo no puede aplicar o cambiar la voluntad de las partes por una norma legal que de manera extensiva cambie la voluntad manifiesta de las partes o expresada por empleador y empleado en un contrato laboral que las partes de un contrato expresaron libre y voluntariamente.

2.2.2.6.6. Principio de la realidad

Los contratos desde una óptica civil son las expresiones de las voluntades de las partes, que del mismo modo opera en los contratos laborales. Así pues, la observación atenta habrá de dirigirse hacia lo que el trabajador realiza objetivamente, a fin de hallar los elementos propios del contrato de trabajo que en muchos casos dista dimensionalmente de la realidad en la que un trabajador realiza su trabajo, en ese caso, debemos inclinarnos a dar mérito a su formalidad escrita, eligiendo, por lo tanto, la directriz será el medio, la forma donde se realiza la labor.

2.2.2.6.7. La buena fe

La parte del empleador da las órdenes y la retribución convenida. La parte laboral ejecuta el trabajo con honestidad y lealtad evidenciando que el principio atenaza por igual a ambas partes involucradas en un contrato de trabajo y tiene la magia de presentarse al concluirse, ejecutarse y extinguirse el mencionado contrato.

2.2.2.6.8. La asimetría jurídica en materia procesal

En caso que haya un despido, es rol del empleador demandado mediante pruebas objetivas demostrar que cumplió con las obligaciones previstas ya en las normas legales, en caso que haya convenios colectivos con estos, en suma, demostrar la causa del despido, y de sus medios probatorios; en otros términos, deberá probar que no ha violado la norma legal o convencional que le está siendo incriminada en el proceso.

2.2.2.7. Ley del Servir – Ley N° 30057

La falta de planificación y de una verdadera política para los servidores públicos en nuestro país ha generado una razia y complejidad que se pretende suplir o en todo cambiar, buscando una mejora del servicio público a los usuarios del Perú o en su caso un giro para que sean los mejores, los meritócratas quienes ocupen los cargos y puestos.

En ese sentido, antes de que se desarrolle la Ley Servir había una realidad que hpy corresponde hablar de la realidad que se nos presenta frente a la problemática, por un lado, la necesidad de que los servidores públicos se incorporen paulatinamente pero de una manera más sostenida a la ley SERVIR y por otro lado, la inercia de los servidores públicos, por cuanto se hace mención y en efecto tambien la ley lo señala que los trabajadores deben tener

un dinamismo en sus funciones laborales, esto es que deben hacer méritos para ascender y que las remuneraciones serán para aquellos que mejoren en su preparación, en su formación, necesitamos servidores que estén a la altura de la necesidad del servicio que la entidad pública requiere y debe ofrecer también.

La idea es que todos los servidores se incluyan en aquello que les va a beneficiar por lo que, evidentemente, quien no se suma a este designio natural que ofrece la administración pública por inercia irá decantándose y quedando resagado para un ascenso y por ende una mejora en sus remuneraciones económicas además de que frente a las evaluaciones al cual deben estar sometidos todos los empleados y servidores existe la posibilidad de quedar expuestos a una exclusión laboral.

Cuando se trata de asumir retos y objetivos nuevos para un país con demasiados empleados, que en gran medida vegetan e incumplen con aquello que le ha sido entregado como acción o función se da una situación de drama en el sector. Como puede apreciarse hay una especie de espada de Damocles para el servidor público, lo que le genera una disyuntiva, o te sumas a los trabajadores que forman parte del ejército SERVIR, con las condiciones de mejora que para tu condición te ofrece o por el contrario, me mantengo reuente a asumir nuevos retos, nuevos desafíos, continúo en la rutina de no mejorar mi condición de servidor, tampoco mejoro la calidad de la atención a los usuarios y así me mantengo por el resto de mi vida laboral.

En esta coyuntura aparece la Ley para los servidores del estado, que a consideración de la investigadora, la Ley N° 30057 conforme ya se ha explicado tiene un sustento, racional cuyos principios más relevantes permite que el servidor ponga de manifiesto su meritocracia e igualdad de oportunidades en todos los espacios e instancias para los servidores; pero esta línea diseñada así, no es una afirmación o una máxima para conquistar o

persuadir a los trabajadores, representa un cambio, una modificación a la actitud pacífica del servidor de tener ingresos mínimos, de quejas por la permanencia en un estatus quo; representa las mejoras en las remuneraciones y que finalmente se asienta en la mejora la calidad de vida ya del trabajador y de la familia.

Al establecerse la ley del cual nos ocupamos en esta tesis debemos también ver el otro lado, esto es ¿qué representa para los administrados la aplicación en extenso y con todas sus facultades en la órbita del servicio público la ley SERVIR? Evidentemente la ley no puede haber visto solo uno de los lados, sino que también el otro lado, es decir donde se ubica el administrado, resulta que existen una serie de normas administrativas que deben ser aplicadas por los servidores públicos en bien del usuario, sin embargo por diferentes motivos y factores no lo usan, lo que se busca entonces que haya un servicio de mejor y mayor calidad, que el usuario se sienta comprometido con la entidad que le ofrece un servicio y que por su lado cumpla también una contraprestación de la mejor y con el mayor ánimo y de acuerdo al precepto de la ley, en verdad existe una intención no solo de que los servidores sean los mejores, sino que el servicio a los usuarios debe mejorar.

La mejora importa que los servidores sean diligentes en la atención de los usuarios, que se atiende y se solucione los problemas propios de la administración pública, que se brinde y preste el servicio en la oportunidad debida, que los recursos y reclamos sean atendidos no solo en el tiempo previsto, sino que los actos administrativos que se expidan estén conforme a ley, debidamente motivadas cuando así tengan que resolver.

Conforme ya lo anunciábamos, un aspecto importante es que la mejora para el servidor público, implique también la mejora en el servicio que se presta a los usuarios. No es demás sostener que la mejora en el servicio de conformidad con el artículo II del título preliminar de la referida ley, que nos

hace ver que la finalidad de la ley es la búsqueda de la eficacia, la eficiencia en el servicio hacia los usuarios; pero de otro lado, también debe hacerse ver que esta Ley permite mejoras y compensaciones a los servidores que realizan una buena labor y se capacitan y preparan permanentemente, pues en base a la meritocracia podrán ubicarse en lugares preponderantes.

Entonces, el gran desafío de la ley 30057, Ley SERVIR es que su aplicación implique necesariamente un cambio sustancial en la atención a los usuarios, quienes actualmente deben esperar más allá de los plazos establecidos una respuesta a sus reclamos, quejas y recursos, lo cual no permite que se le restituya, ya un derecho, o se le reconozca un derecho al usuario, siendo que en muchos casos debe recurrir al órgano jurisdiccional o en su caso, en un proceso de garantía constitucional para que se le reconozca, restituya o no se le vulnere un derecho.

A criterio de lo planteado en esta tesis y por consiguiente siguiendo la línea de la dación de la ley en comento apunta a garantizar esencialmente que el servicio sea sino es el mejor, que sea bueno y para ello, hay que contar con gente capaz, preparada y actualizada, de tal suerte que es el principio de mérito en la gestión que debe tenerse como prioridad para que ingrese como servidores o funcionarios públicos. Asimismo, se busca garantizar en todos los ámbitos de la esfera estatal es por un lado la eficiencia en todo aquello que importe atención a los administrados y eficacia de las entidades puesto que, del Estado, por lo general no resuelve una situación y en muchos casos los deja a terceros para que discutan y resuelvan generando una situación de desatención y perjuicio al servicio.

2.2.2.7.1. Ámbito de aplicación

Comprende todos aquellos que tienen por fin amparar o proteger al trabajador dependiente, por el plano inclinado en que se desarrolla la relación

laboral. En efecto el empleador dentro de la relación laboral tiene una superioridad manifiesta sobre el trabajador en todos los dominios y circunstancias. Por lo tanto, establecer a quienes se aplica la Ley del Servir, facilitara la comprensión del tema que se investiga.

2.2.2.7.2. Derechos colectivos:

Hablar de estos derechos es referirnos a aquello que La LSC reconoce a aquellos que por su labor en la entidad estatal son considerados servidores civiles quienes por naturaleza y en razón a los derechos humanos tienen el derecho a organizarse con fines de defensa de aquello que asumen que son sus intereses, y por supuesto como todo trabajador pide una mejora en sus ingresos económicos y otras mejoras en otros ámbitos que le pueda conceder la ley.

En ese sentido, la citada ley de servicio civil incluye que el trabajador pueda optar por una mejor condición de trabajo, así como también una mejor condición de empleo. Asimismo, tienen derecho al ejercicio de la huelga, siempre y cuando hayan agotado los mecanismos de mediación.

2.2.2.8. Aplicación de la ley servir en el Perú

Desde el 2013 a la fecha ha habido tiempo suficiente para discutir, confrontar, y mejorar los alcances de la ley de mejoramiento para todos los actores de los que forman parte de la realidad de la administración pública por lo que teniendo este tópico de aplicación de la ley en nuestro país, corresponde hablar de la realidad que se nos presenta y cuales la problemática en un escenario del 2020, así tenemos; por un lado, la necesidad de que los servidores públicos se incorporen paulatinamente pero de una manera más sostenida y más contundente a la ley SERVIR a finde que no se tenga un dispersión de los trabajadores en esta

bifurcación de los que participan de la ley y de aquellos que no lo forman y por otro lado, la inercia de los servidores públicos, por cuanto se hace mención y en efecto también la ley lo señala que los trabajadores deben tener un dinamismo en la administración es decir en sus funciones laborales, esto es que deben hacer méritos para ascender en los puestos en los cargos, que los que crecen en su formación también crezcan en su vida personal y que las remuneraciones sean para aquellos que mejoren en su preparación, en su formación, necesitamos servidores que estén a la altura de la realidad actual del servicio que la entidad pública requiere y debe ofrecer también.

La aplicación de la ley de plano, es la mejora para que los servidores sean diligentes en la atención de los usuarios, que se atiende y se solucione los problemas propios de la administración pública, que se brinde y preste el servicio en la oportunidad debida, que los recursos y reclamos sean atendidos no solo en el tiempo previsto, sino que los actos administrativos que se expidan estén conforme a ley, debidamente motivadas cuando así tengan que resolver.

Un aspecto importante que implica también la mejora en el servicio que se presta a los usuarios es que los trabajadores se capaciten permanentemente . No es demás sostener que la mejora en el servicio de conformidad con el artículo II del título preliminar de la referida ley, que nos hace ver que la finalidad de la ley es la búsqueda de la eficacia, la eficiencia en el servicio hacia los usuarios; pero de otro lado, también debe hacerse ver que esta Ley permite mejoras y compensaciones a los servidores que realizan una buena labor y se capacitan y preparan permanentemente, pues en base a la meritocracia podrán ubicarse en lugares preponderantes.

Entonces, el gran desafío de la ley 30057, Ley SERVIR es que su aplicación implique necesariamente un cambio sustancial en la atención a los usuarios, quienes actualmente deben esperar más allá de los plazos establecidos una respuesta a sus reclamos, quejas y recursos, lo cual no permite que se le restituya, ya un derecho, o se le reconozca un derecho al usuario, siendo que en muchos casos debe recurrir al órgano jurisdiccional o en su caso, en un proceso de garantía constitucional para que se le reconozca, restituya o no se le vulnere un derecho.

En esa línea, Servir como ley para La República Peruana ha sido una propuesta que tomó bastante tiempo para su apreciación, su meditación y reflexión, se buscó que los comentaristas emitieran comentarios en las diversas entidades del Estado en aras de mejorar sus directivas. Es así que, todas las directivas en las entidades del Estado vienen publicando todo lo que corresponde a SERVIR en el marco de la reforma laboral. De acuerdo a lo expuesto por el citado autor, podemos concluir en base a los resultados que dicha encuesta ha sido fructífera, pues se ha desarrollado el marco normativo e institucional con el propósito de mejorar el servicio, es impostergable y necesario para sentar las bases de un cambio en el servicio civil. Los recursos humanos han estado destinados a generar grupos, pero no equipos de trabajo sobre esta ley para desarrollar los mecanismos, que deben facilitar la puesta en marcha de esta reforma con el propósito y finalidad expresa de mejorar la calidad en el servicio para que los usuarios se sientan satisfechos; y a su vez, ha sido posible la atención de cantidad de consultas y planteamiento de soluciones que deben tener las diversas entidades del Estado con cada una de sus entidades que forman parte de ella.

2.2.2.9. Evaluación de la ley servir

2.2.2.9.1. Mejora en la calidad del servicio a los usuarios

Teniendo en cuenta que la tipicidad social, es el precedente perfecto de la tipicidad normativo legal, importa analizar los fines y propósitos de la ley SERVIR que fue una novedad en su momento, esta reforma pretende una bifurcación positiva una vez que se aplique, debido a que por un lado, postula que la Administración Pública que hoy atraviesa una situación caótica, alcance mayores niveles de eficacia en sus actos y eficiencia en sus labores que tiene como colofón que los servicios brindados por las entidades públicas sean de calidad.

La otra arista, es la revaloración de aquellos se encuentran cumpliendo función pública, que los servidores desarrollen sus capacidades que tangen la igualdad de oportunidades, que sus méritos sean tomados en cuenta no solo para el ascenso en un puesto, sino que sus remuneraciones se incrementen ostensiblemente, por lo que hay que privilegiar el mérito como pilar fundamental para el acceso en el servicio civil.

Por lo tanto, la finalidad de esta reforma del Servicio Civil, es brindar las oportunidades fortalecer y mejorar el servicio de la entidad pública y desarrollar las capacidades de los servidores y funcionarios que cumplen funciones civiles para el mejoramiento y correcto apego a las labores ejercicio del cargo o puesto, función que desempeña en aras de brindar un mejor servicio de calidad a quienes constituyen el alma o base por lo que existe un servicio civil, es decir los usuarios, y así lograr el logro de las metas institucionales.

2.2.2.9.2. Promoción y ascensos de los servidores

Atendiendo a que el acceso a la función pública del servicio civil se realiza en base a la meritocracia, se encuentra también la promoción y ascenso de los servidores en aras de acceder a un mejor puesto de trabajo.

En ese orden de ideas, la meritocracia hay que evaluarla, hay que medirla y la única forma es mediante la modalidad de concurso público ya sea transversal es decir para acceder a un espacio ocupacional de carrera distinto en la propia casa o ente administrativo o en un ente diferente, y no debemos olvidar que es estrictamente para aquellos que se encuentran en su calidad de servidores civiles haciendo una carrera. El privilegio de los primero, no lo tiene el segundo grupo, denominado abierto que de la misma manera es para acceder a un puesto propio del conglomerado de directivos públicos, aquellos servidores civiles que se encuentran haciendo una carrera los que como servidores se preocupan en actividades de distinta índole y complementarias, y lo resaltante es que puede postular tanto estos como cualquier persona es decir mientras que, en el caso denominado transversal, usualmente es para trabajadores que se encuentran ya en el servicio y pretenden escalar, mientras que el abierto importa que todos puedan acceder a un puesto.

Una reflexión importante se debe tener presente que si bien cierto la realidad de los servidores que se nos presenta es de una problemática básicamente remunerativa, en efecto por un lado, existe la necesidad de que los servidores públicos se incorporen paulatinamente pero de una manera más sostenida a la ley SERVIR, ello les permita que sus ingresos se incrementen paulatinamente, es decir el horizonte laboral y remunerativo crezca en una dimensión desechemos la inercia de los servidores públicos, por cuanto se hace mención que la ley lo señala que los trabajadores deben mejorar su labor, que los trabajadores se sientan bien de atender a los usuarios y que también estos se sientan atendidos por lo que la exhortación debe tener un dinamismo en sus funciones laborales, esto hará que se justifique el mejoramiento de sus ingresos

y por otro lado, es que deben hacer méritos para ascender capacitándose, preparándose y en simetría a ello las remuneraciones serán para aquellos que mejoren en su preparación, en su formación, necesitamos servidores dinámicos, prospectivos y empáticos que estén a la altura de la necesidad del servicio que la entidad pública requiere y debe ofrecer también como parte de su misión.

2.2.2.9.3. Mejora en los ingresos de los servidores

Si realizamos una revisión de los actuados en los últimos tiempos en cuanto a los servidores públicos en sus dos fases o aristas había una especie de letargo, inercia y poca voluntad de cambio como servidor o trabajador, puesto que la rutina de las labores y la falta de incentivo imponía dos posibilidades que el servidor realizará su labor por solo cumplir y por otro lado, que siendo que las expectativas económicas eran nulas o deficitarias, el servidor si quería mejorar su condición de vida o calidad de la misma tenía como única posibilidad emigrar al sector privado.

Aparece entonces, la gran transferencia de servidores puesto que los mejores técnicos o mejores servidores del sector público veían como una opción de desarrollo personal y profesional trasladarse al sector privado, donde económicamente había ofertas más tentadoras, pero ello también implicaba el mejoramiento en su formación, constantes capacitaciones.

El estado al espectral esta realidad, busca un modelo que permita articular una mejora del servidor como profesional y un buen ciudadano, pero también un servicio que permita a la ciudadanía un mayor compromiso con sus entidades públicas debido a que observaba una mejora en la calidad de atender de resolver los problemas del administrado, es allí donde emerge estas ley del

servidor que con aciertos y desfortunios camina más allá de su lustro y que siendo positivos, supondremos que la situación de recalcitrante retraso en el avivamiento de esta ley, creemos que lograremos una mejora en todos los aspectos.

En ese sentido, la reforma del servicio civil trae como una oportunidad que los servidores en atención a la meritocracia mejoren sus ingresos, vía gratificaciones y otros conceptos económicos de los servidores públicos. Asimismo, ofrece una carrera que si bien es cierto no es la más expectante, pero que pueda permitir al servidor hacer una carrera de ascensos y expectativas de mejora permanente para su vida profesional y el servicio público, logrando así una mejor en sus ingresos remunerativos al tener una estabilidad laboral.

2.3. Definición de Términos

Derecho del trabajo: Es la rama del Derecho, directriz de las relaciones surgidas entre las partes de un vínculo laboral. Actividad consiente que implica el despliegue de las actividades y facultades físicas y mentales que deben ser contra prestadas a cambio de un emolumento monetario o económico.

Principios protectores: Comprende todos aquellos que tienen como finalidad amparar o todo servidor, proteger al trabajador dependiente, por el plano inclinado en que se desarrolla la relación laboral.

Principio In dubio pro operarum: Frente a una situación dubitativa Implica la plasmación de lo que más beneficia al operador al servidor o trabajador, esto es que frente a la duda razonable en cuanto al reconocimiento de los derechos e interpretación de varias normas

positivas o profesionales que se reclama necesaria para su aplicación entre otras tantas más, el juez ha de preferir a aquella que priorice o beneficie de manera particular al trabajador antes que, al empleador, al resolver la controversia sometida a sus predios jurisdiccionales.

Principio de la realidad: Siendo el contrato de trabajo consensual, la observación atenta habrá de dirigirse hacia lo que el trabajador realiza objetivamente, a fin de hallar si los elementos que caracterizan al contrato de trabajo y que se encuentran presentes o si, en realidad, debemos inclinarnos a dar mérito a la formalidad sobre todo escrita, por lo tanto, la realidad en la que discurre el trabajo ajeno. Los contratos desde una óptica civil son las expresiones de las voluntades de las partes, que del mismo modo opera en los contratos laborales. Así pues, la observación atenta habrá de dirigirse hacia lo que el trabajador realiza objetivamente, a fin de hallar los elementos propios del contrato de trabajo que en muchos casos dista dimensionalmente de la realidad en la que un trabajador realiza su trabajo, en ese caso, debemos inclinarnos a dar mérito a su formalidad escrita, eligiendo, por lo tanto, la directriz será el medio, la forma donde se realiza la labor.

Principio de razonabilidad: Hay normas que permiten cierta flexibilidad y en otros casos discrecionalidad, es decir, la norma no puede prescribir límites desde una u otra opción, esto permite que a los distintos operadores actúen con el mejor criterio de protección de aquellos derechos que son de las personas, en este caso de los servidores.

Principio de continuidad en el trabajo: Solo las partes contratantes de manera bilateral pueden resolver o rescindir el contrato, **no se puede permitir** la precariedad de la contratación laboral especialmente de parte del empleador.

Buena fe: En todas las relaciones especialmente en los contratos de trabajo deben negociarse y celebrarse bajo el imperio de la ley y de la buena fe.

Oportuno pago de las retribuciones: La obtención del trabajador de la actividad para el cual contratado importa que debe recibir una contraprestación por su trabajo el cual es considerado su remuneración que constituye un derecho irrenunciable que le permite suplir sus necesidades de familia y la subsistencia especialmente alimentaria.

Ley del servicio civil: Norma que evaluada desde una doble óptica permite la valoración de la meritocracia como base para elevar la calidad de los servicios que se brindan en cada una de las entidades del Estado ofrece a los usuarios y por otro lado, mejora los ingresos y calidad de vida de la mayoría de los servidores públicos.

Servicio Civil: Asertivamente es el conjunto de las distintas acciones que son ofrecidas por personas que están dependiendo de igual manera son aquellas medidas articuladas que derivan de las instituciones estatales.

Funcionario público: Aquel que, por concurso, por confianza ocupa un cargo político o cargo público en representación de una entidad que depende del Estado, sus funciones generan estado de las cosas, por lo que está sujeto a responsabilidad funcional.

Servidor civil de carrera: Aquel que, por concurso, por confianza ocupa un cargo que se encuentra directamente vinculadas con el cumplimiento de una relación laboral y relacionado con las normas establecidas para la actuación sustantiva y de administración interna.

Servidor de actividades complementarias: Hay funcionarios que no necesariamente se encuentran vinculados de manera directa a la realización de funciones, pues sus actividades y funciones son indirectas pero necesarias para que las entidades estatales cumplan funciones sustantivas en la administración interna de los órganos estatales.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Si se aplicara la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, entonces se mejorará el servicio a los usuarios en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicos

Si los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR, entonces no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión, lo que perjudica a la administración pública en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

Los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

La aplicación de la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, mejorará los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se ve reflejado en la calidad de vida de los servidores en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño Metodológico

La presente tesis corresponde al diseño metodológico denominado no experimental, en este caso, la muestra, no ha sido sometida a una prueba experimental, los resultados que aparecen en los cuadros estadísticos se obtuvieron de la entrevista sobre la aplicación de la Ley SERVIR vigente desde al año 2013.

3.1.1 Tipo

La tesis culminada tiene naturaleza **explicativa**, pues más allá de la descripción del problema en este caso de la ley servir, explica de qué manera la aplicación e implementación de la Ley N° 30057, mejora la calidad del servicio y mejora el estatus del servidor público.

3.1.2 Enfoque

El enfoque para esta tesis la situamos como mixta (cualitativo y cuantitativo) porque analizará una situación emergente y real, la norma positiva, Ley N° 30057, Ley SERVIR, que, de aplicarse en todas las instancias administrativas, se mejoraría la calidad del servicio a favor de los usuarios y administrados, para lo cual se utilizará la recolección, revisión y análisis de todos aquellos datos suministrados por las encuestas desarrolladas.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población que para este trabajo se requiere se centra sobre las unidades de observación siguientes:

- **Personas**

La evaluación de esta investigación y técnicas de trabajo que se señalan en la parte pertinente han permitido acopiar información suficiente y necesaria que permite tener los dos extremos y contrastar la hipótesis de trabajo que me den una visión; la población en verdad es pequeña, solo 30 personas. Esta población está conformada por distintas personas: funcionarios de la administración pública, servidores estatales, usuarios de los servicios administrativos y estudiantes de nuestra casa de estudios faustiniano, UNJFSC.

3.2.2 Muestra

Luego de establecer la población, observamos que la muestra esta conformada por la misma cantidad, es decir 30 personas que es mínima de allí su uso de la totalidad, sin aplicar una fórmula mecánica expuesta en el desarrollo de la investigación.

En consecuencia y siendo así, es decir que nuestra población es inferior a los 100 encuestados, entonces no necesita una fórmula estadística para que se valide nuestra investigación.

3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLE RELEVANTE 1	LEY N° 30057, LEY DE SERVIDORES DEL RÉGIMEN DEL SERVICIO CIVIL, SERVIR
VARIABLE RELEVANTE 2	MEJORA DE LOS SERVICIOS A FAVOR DEL ADMINISTRADO

VARIABLES	INDICADORES	ÍTEM
<p style="text-align: center;">VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">LEY N° 30057, LEY DE SERVIDORES DEL RÉGIMEN DEL SERVICIO CIVIL, SERVIR</p>	Norma positiva	
	Norma administrativa	
	Calidad de vida del servidor administrativo	
Servidores del Estado		
<p style="text-align: center;">VARIABLE DEPENDIENTE</p>	Eficacia	

<p>MEJORA DE LOS SERVICIOS A FAVOR DEL ADMINISTRADO</p>	<p>Eficiencia</p>	
	<p>Calidad del Servicio</p>	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

En este caso es importante para el logro de nuestro objetivo, es decir contrastar nuestras hipótesis, implica los procedimientos y mecanismos de trabajo que permite conducirnos

a la obtención de establecer que la aplicación en todo su rigor de la LEY SERVIR, mejorará la calidad del servicio en las entidades públicas.

Existen una gama enorme de técnicas para recolectar datos para una investigación aplicada como es la que se presenta, para el presente caso, hemos optado por la encuesta a un total de 30 personas y con un pliego de 20 preguntas o reactivos.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

Para este trabajo en la administración la recopilación documental de teorías y doctrinas, así como personas ligadas a la Ley SERVIR que hoy se aplican de manera parcial en el sector público, en las entidades públicas, se busca información relevante que reúna confiabilidad, validez y objetividad para que la tesis tenga peso de investigación.

3.4.2.1. El Cuestionario

Con este instrumento que se ha preparado en función a nuestra investigación con un total de 20 preguntas que las mismas que están relacionados con las variables y los reactivos de sus dimensiones que parte de ellos, la ley SERVIR y LA MEJORA EN EL SERVICIO AL ADMINISTRADO.

3.4.2.2. Recopilación documental

En este caso se ha recopilado información gravitante, útil y que nos servirá para resolver el problema de investigación, o el medio para descubrir nuevas problemáticas, diferentes a los propósitos para los cuales ese material fue recopilado originariamente.

En el caso de estudio la información se desprende de la MDSM, archivos documentarios administrativos, doctrina, referidos a las relaciones laborales en dicho distrito.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Clasificación

3.5.2. Codificación

La codificación de las preguntas y esta tiene dos alternativas: SI y No, siendo que las respuestas son cerradas, toda alternativa del instrumento (cuestionario) debe ser contestada para facilitar la tabulación y conteo de datos para obtener una respuesta.

3.5.3. Tabulación

La tabulación en este caso, implica asignar los datos en el procesamiento los cálculos matemáticos necesarios, en este caso 20 ítems con 20 preguntas, y cuadros y figuras con la misma cantidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados estadísticos

Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones.

Tabla 1: De acuerdo a lo que adviertes en tu experiencia, ¿Existe autonomía en la administración pública respecto a la aplicación de las normas generales expedidas por el Estado?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	83%
NO	05	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Trabajo de campo realizado a jueces, fiscales, asistentes en función fiscal, abogados litigantes.

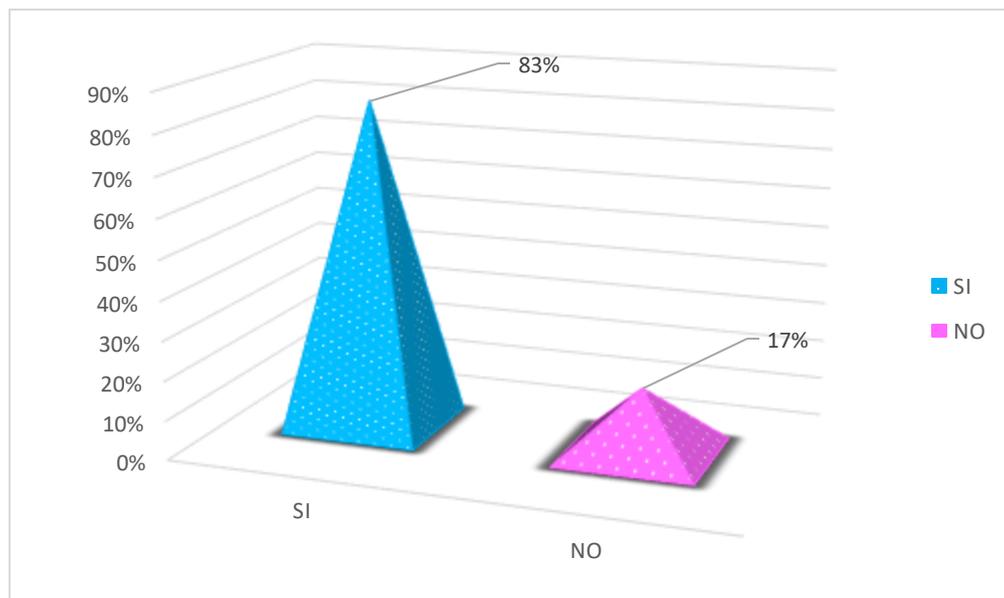


Figura 1:

Distribución porcentual respecto a si existe autonomía en la administración pública respecto a la aplicación de las normas generales expedidas por el Estado

Revisados el cuadro y la figura 1, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: De acuerdo a lo que adviertes en tu experiencia, ¿Existe autonomía en la administración pública respecto a la aplicación de las normas generales expedidas por el Estado? Indicaron: un 83% considera que, existe autonomía en la administración pública respecto a la aplicación de las normas generales expedidas por el Estado y un 17% considera que, no existe autonomía en la administración pública respecto a la aplicación de las normas generales expedidas por el Estado.

Tabla 2:

De acuerdo a lo que adviertes en tu experiencia, ¿Existe autonomía en la administración de recursos y la aplicación de las normas en las municipalidades?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	67%
NO	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem

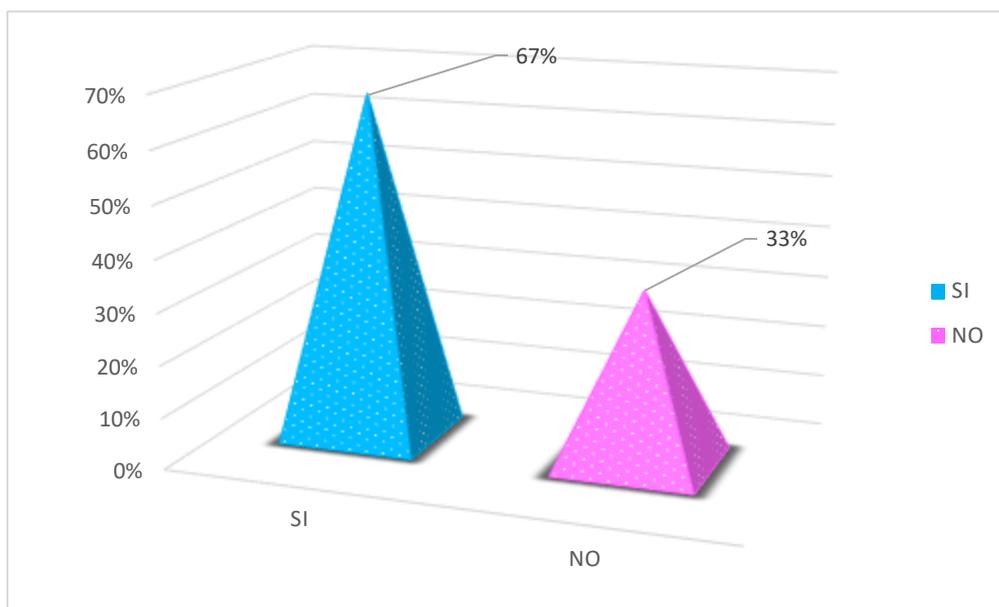


Figura 2:

Según la distribución porcentual si existe autonomía en la administración de recursos y la aplicación de las normas en las municipalidades

Revisados el cuadro y la figura 2, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: De acuerdo a lo que adviertes en tu experiencia, ¿Existe autonomía en la administración de recursos y la aplicación de las normas en las municipalidades? Indicaron: un 67% considera que, existe autonomía en la administración de recursos y la aplicación de las normas en las municipalidades y un 33% considera que, no existe autonomía en la administración de recursos y la aplicación de las normas en las municipalidades.

Tabla 3:

¿Considera que son varios los factores para que no se aplique en todo su rigor la Ley N° 30057 en las municipalidades?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	93%
NO	02	07%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

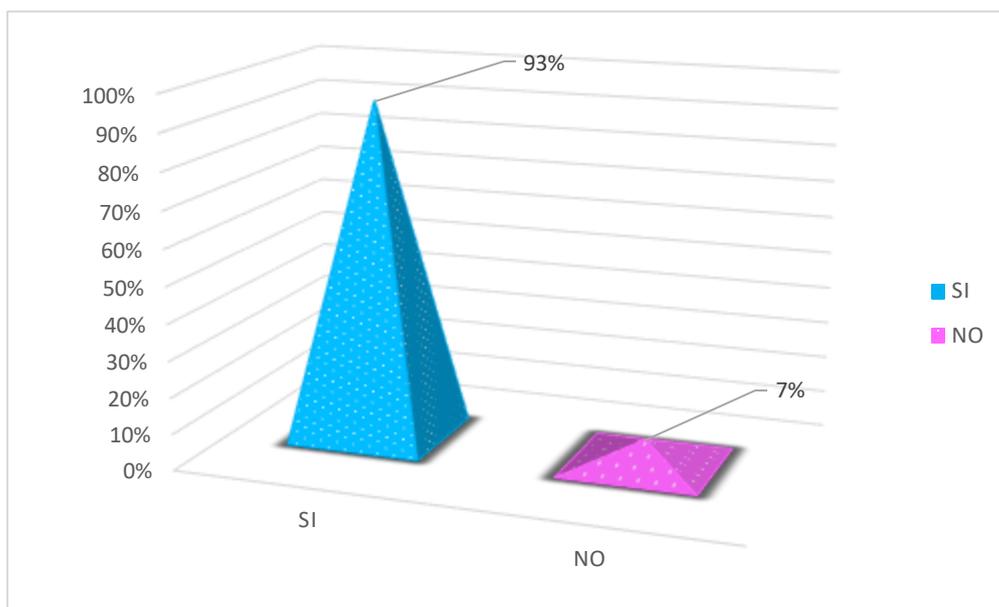


Figura 3:

Distribución porcentual respecto a si la Constitución Política del Estado al proteger la propiedad, también protege al adquirente, tercero de buena fe

Revisados el cuadro y la figura 3, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: ¿Considera que son varios los factores para que no se aplique la Ley N° 30057 en las municipalidades? Indicaron: un 93% considera que, son varios los factores para que no se aplique la Ley N° 30057 en las municipalidades y un 07% considera que, no son varios los factores para que no se aplique en todo su rigor la Ley N° 30057 en las municipalidades.

Tabla 4:

Según su opinión, al momento de su expedición de la Ley N° 30057, SERVIR, en el año 2014, ¿no se pensó en el contexto de las entidades del Estado de estos tiempos?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	83%
NO	05	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

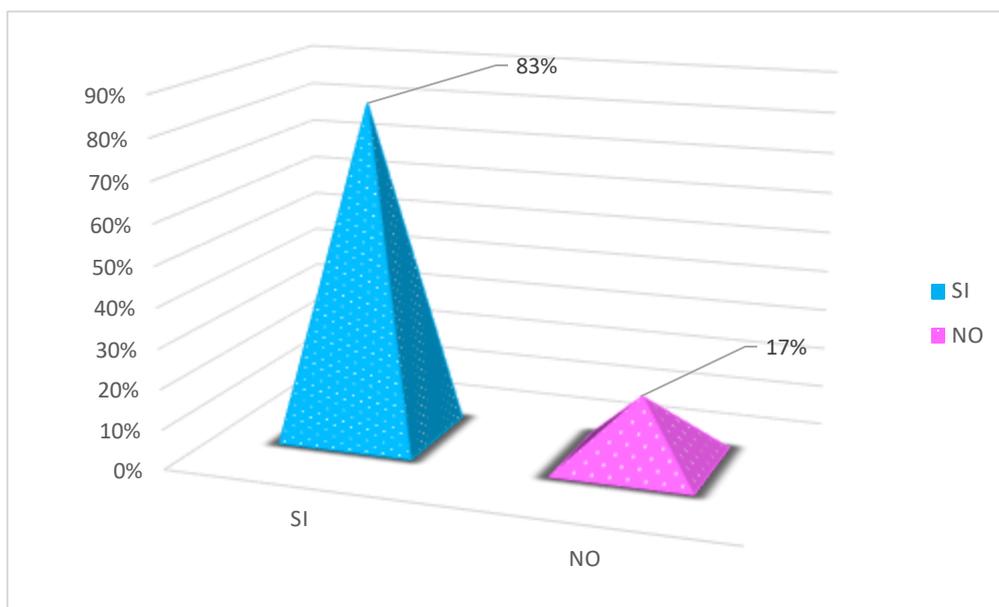


Figura 4:

Distribución porcentual respecto a si al momento de su expedición de la Ley N° 30057, SERVIR, en el año 2014, no se pensó en el contexto de las entidades del Estado de estos tiempos

Revisados el cuadro y la figura 4, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: De conformidad con lo que ves, al momento de su expedición de la Ley N° 30057, SERVIR, en el año 2014, ¿no se pensó en el contexto de las entidades del Estado de estos tiempos? Indicaron: un 83% considera que, al momento de su expedición de la Ley N° 30057, en el año 2014, no se pensó en el contexto de las entidades del Estado de estos tiempos y un 17% considera que, al momento de su expedición de la Ley N° 30057, SERVIR, en el año 2014, se pensó en el contexto de las entidades del Estado de estos tiempos.

Tabla 5:

Visto tu experiencia, ¿Considera que la Ley N° 30057, SERVIR es una ley acorde a la coyuntura y circunstancias actuales?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	67%
NO	10	33%

TOTAL

30

100%

Fuente: Ídem.

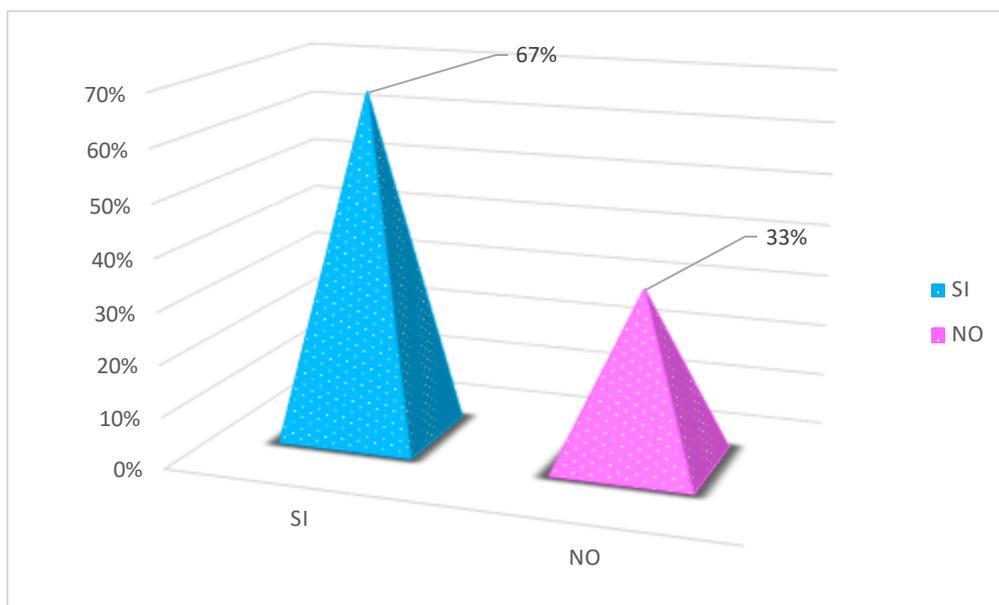


Figura 5:

Distribución porcentual respecto a si, la Ley N° 30057, SERVIR es una ley acorde a la coyuntura y circunstancias actuales

Revisados el cuadro y la figura 5, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: De acuerdo a su opinión, ¿Considera que la Ley es una ley acorde a la coyuntura y circunstancias actuales? Indicaron: un 67% considera que, la Ley N° 30057, SERVIR es una ley acorde a la coyuntura y circunstancias actuales y un 33% considera que, la Ley N° 30057, SERVIR no es una ley acorde a la coyuntura y circunstancias actuales.

Tabla 6:

¿Según su apreciación, los sindicatos y gremios un tema estrictamente político impiden que se implemente la Ley SERVIR y se aplique para todos los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	90%
NO	03	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

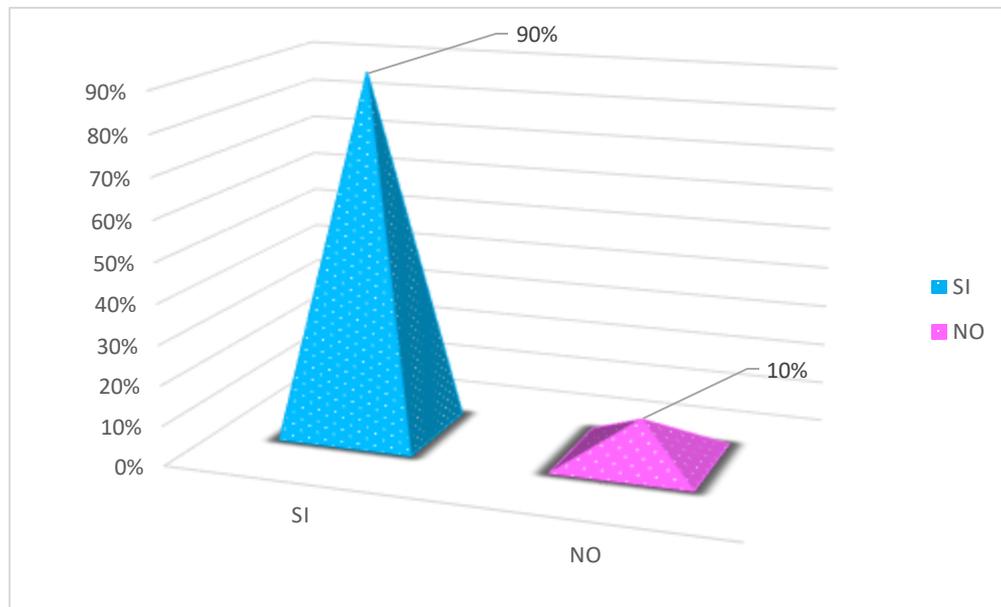


Figura 6:

Si los sindicatos y gremios por un tema estrictamente político impiden que se implemente la Ley SERVIR para todos los trabajadores.

Revisados el cuadro y la figura 6, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: ¿Considera que los sindicatos y gremios impiden que se implemente la Ley SERVIR y se aplique para todos los trabajadores? un 90% considera que sí y un 10% considera que no.

Tabla 7:

	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	67%
NO	10	33%
TOTAL	30	100%

De la observación al sector público ¿Considera que la Ley N° 30057, beneficia a todos los trabajadores estatales?

Fuente: Ídem.

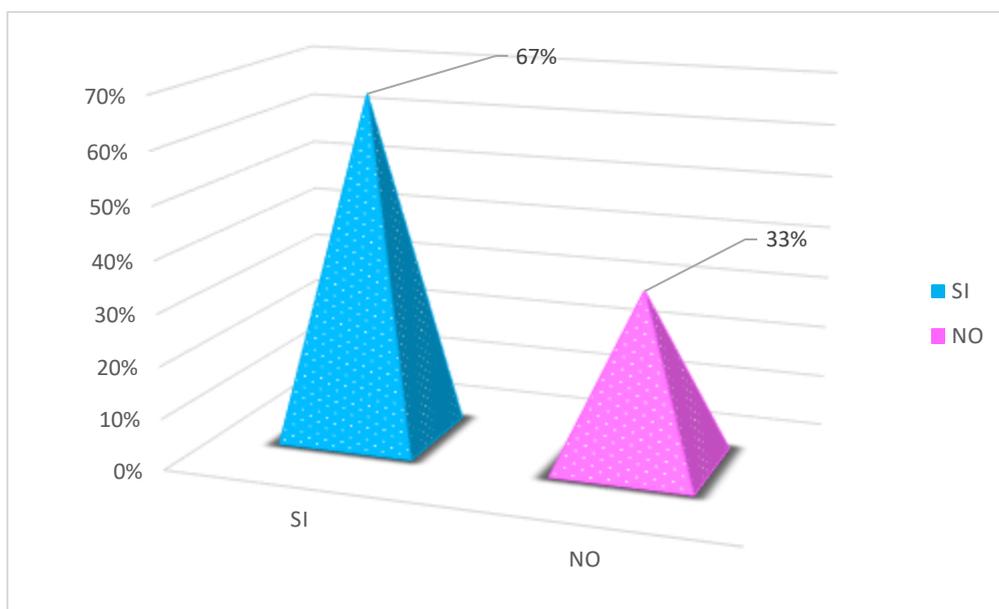


Figura 7:

Distribución porcentual De la observación al sector público ¿Considera que la Ley N° 30057, beneficia a todos los trabajadores estatales?

Revisados el cuadro y la figura 7, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: De la observación al sector público ¿Considera que la Ley N° 30057, beneficia a todos los trabajadores estatales? un 67% considera que sí y un 33% asume que no.

Tabla 8:

¿Considera que la Ley N° 30057, Ley SERVIR es una ley de calidad y que promueve la meritocracia ha traído beneficios para todos los servidores públicos?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	73%
NO	08	27%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

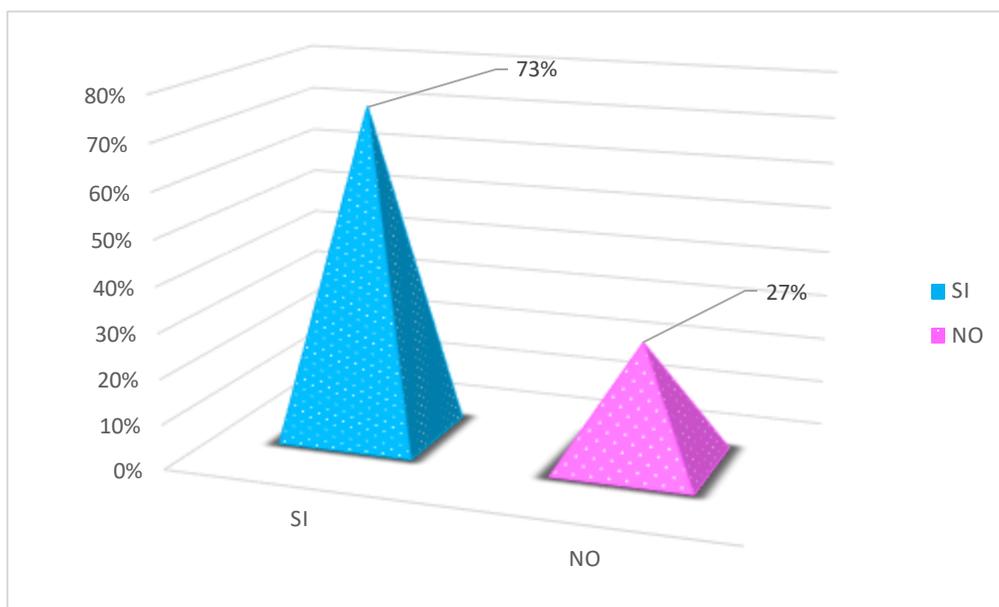


Figura 8:

Distribución porcentual Considera que la Ley SERVIR es una ley de calidad y que promueve la meritocracia ha traído beneficios para todos los servidores públicos

Revisados el cuadro y la figura 8, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante:

¿Considera que la Ley SERVIR es una ley de calidad y que promueve la meritocracia ha traído beneficios para todos los trabajadores del sector público? un 73% considera que sí y un 27% sostiene que no.

Tabla 9:

Considera que ¿Si se aplicara la Ley N° 30057, SERVIR, será favorable para los usuarios en la Municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	83%
NO	05	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

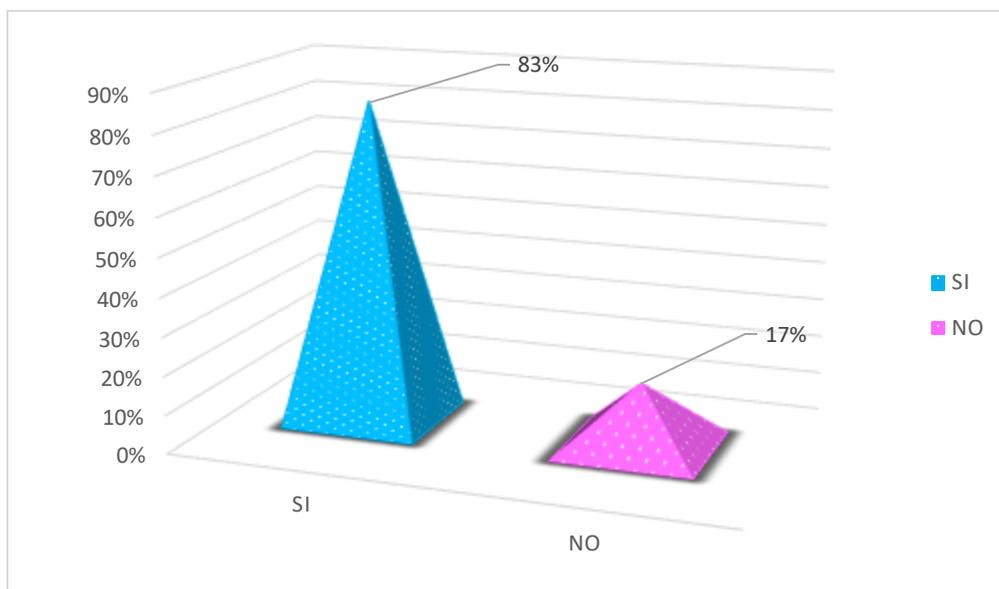


Figura 9:

Distribución porcentual respecto Considera que ¿Si se aplicara la Ley N° 30057, SERVIR, será favorable para los usuarios en la Municipalidad

Revisados el cuadro y la figura 9, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: Considera que ¿Si se aplicara la Ley N° 30057, SERVIR, será favorable para los usuarios en la Municipalidad? Indicaron: un 83% considera que, si se aplicara la Ley N° 30057, SERVIR, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios en la Municipalidad y un 17% considera que no.

Tabla 10:

De acuerdo a su apreciación ¿Si se aplicara la Ley N° 30057, SERVIR, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios de todas las entidades públicas?

Fuente: Ídem.

	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	83%
NO	05	17%
TOTAL	30	100%

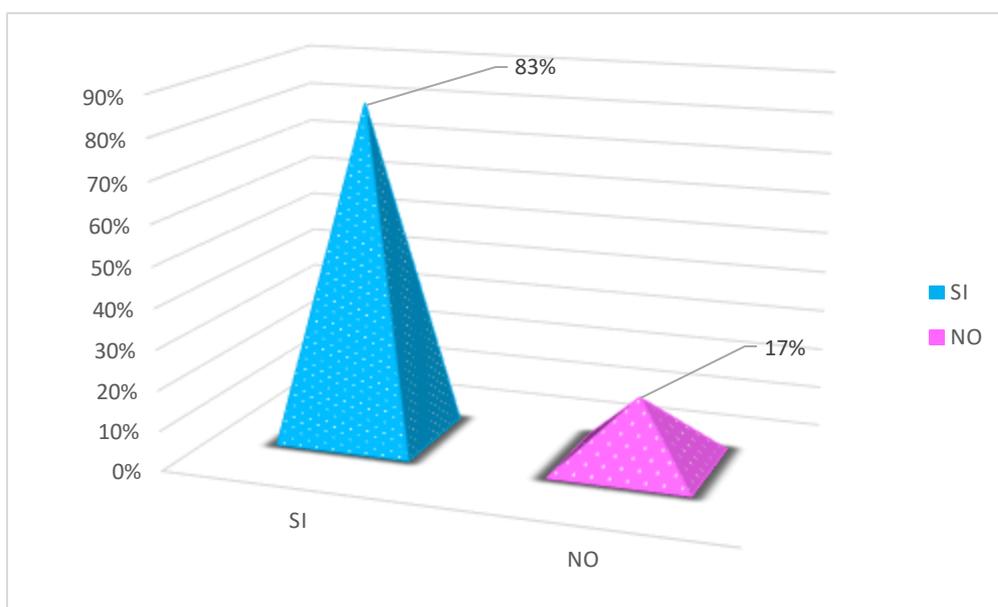


Figura 10:

Distribución porcentual respecto a si se aplicara la Ley N° 30057, SERVIR, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios de todas las entidades públicas

Revisados el cuadro y la figura 10, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante ¿Si se aplicara la Ley N° 30057, SERVIR, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios de todas las entidades públicas? Indicaron: un 83% considera que, si se aplicara la Ley N° 30057, SERVIR, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios de todas las entidades públicas y un 17% considera que no.

Tabla 11:

De acuerdo a su observación ¿Cuándo los sindicatos y representantes de los trabajadores estatales se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR, no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	80%
NO	06	20%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

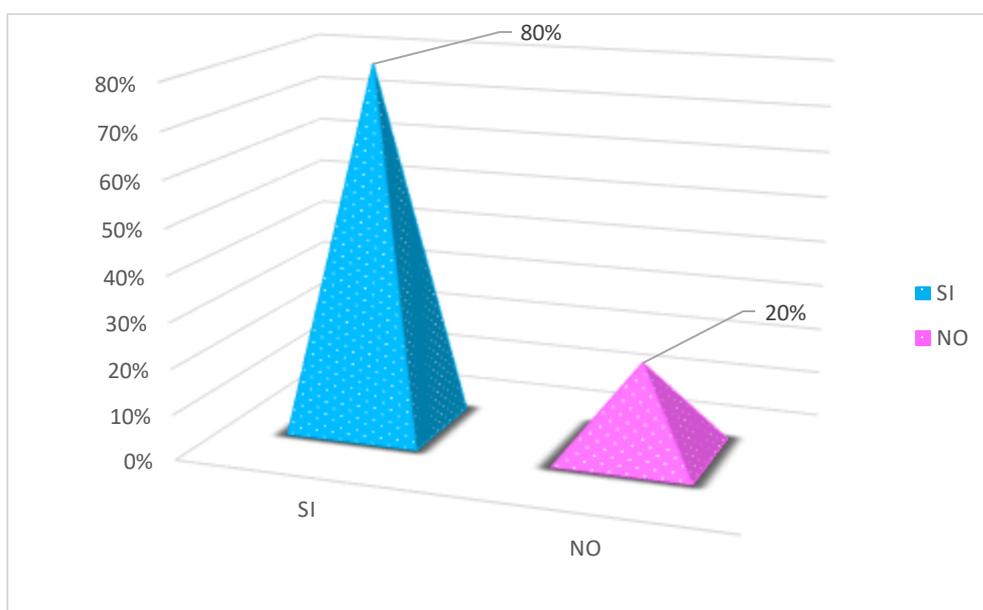


Figura 11:

Si los sindicatos y representantes trabajadores estatales se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR, no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión

Revisados el cuadro y la figura 11, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: De acuerdo a su observación ¿Cuándo los sindicatos y representantes de los empleados públicos de la Ley SERVIR, no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión? Indicaron: un 80% considera que, los sindicatos y representantes de los trabajadores estatales se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR y un 20% considera que se puede aplicar dicha ley en toda su extensión.

Tabla 12:

De acuerdo a su observación ¿La oposición a la aplicación por parte de los sindicatos y representantes de los trabajadores estatales perjudica a la administración pública?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	67%
NO	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem

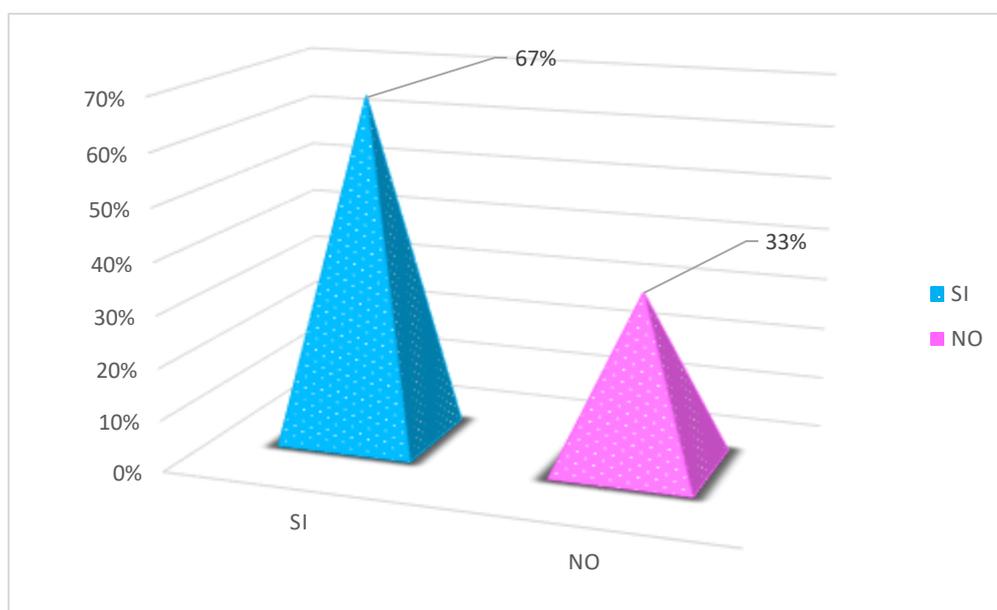


Figura 12:

Distribución porcentual respecto a si la oposición a la aplicación por parte de los representantes estatales perjudica a la administración pública

Revisados el cuadro y la figura 12, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: De acuerdo a su observación ¿La oposición a la aplicación por parte de los sindicatos y representantes de los servidores públicos perjudica a la administración pública? un 67% considera que, la oposición a la aplicación por parte de los sindicatos y representantes de los servidores públicos perjudica a la administración pública y un 33% considera que no.

Tabla 13:

Según su apreciación ¿Al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	67%
NO	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

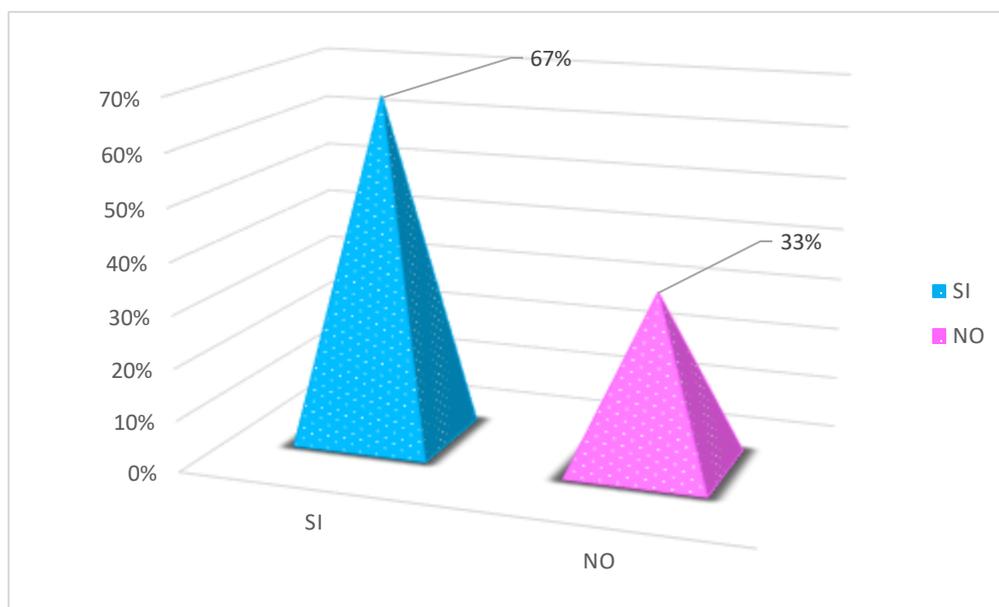


Figura 13:

Si al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados.

Revisados el cuadro y la figura 13, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: Según su apreciación ¿Al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados? Indicaron: un 67% considera que, al aplicarse la Ley

SERVIR, los administrados y usuarios sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados y un 33% considera que, al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios no sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados.

Tabla 14:

Según su apreciación ¿Al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten que existe mejora en los servicios, pero que los protocolos administrativos son muy engorrosos?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	60%
NO	12	40%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

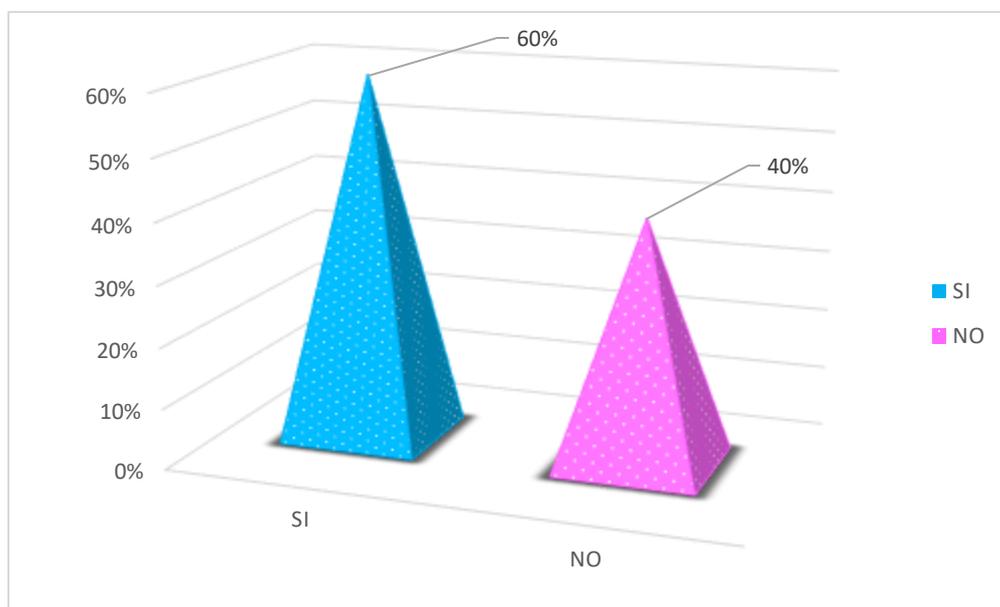


Figura 14:

Si al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten que existe mejora en los servicios, pero que los protocolos administrativos son muy engorrosos

Revisados el cuadro y la figura 14, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: Según su apreciación ¿Al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten que existe mejora en los servicios, pero que los protocolos administrativos son muy engorrosos? Indicaron: un 60% considera que, al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten que existe mejora en los servicios, pero que los protocolos administrativos son muy engorrosos y un 40% considera que, al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios no sienten que existe mejora en los servicios, pero que los protocolos administrativos son muy engorrosos.

Tabla 15:

Según su apreciación ¿La aplicación de la Ley N° 30057, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se ve reflejado en su calidad de vida?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	73%
NO	08	27%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem

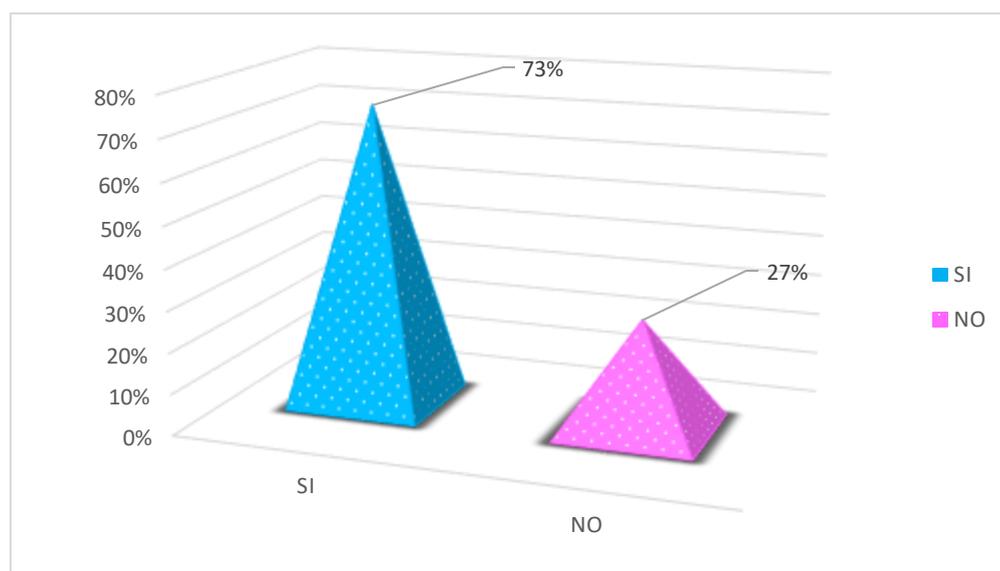


Figura 15:

Si la aplicación de la Ley N° 30057, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se ve reflejado en su calidad de vida

Revisados el cuadro y la figura 15, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: Según su apreciación ¿La aplicación de la Ley N° 30057, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se observa en su calidad de vida? Indicaron: un 73% considera que, Según su apreciación ¿La aplicación de la Ley N° 30057, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se ve reflejado en su calidad de vida y un 27% considera que no.

Tabla 16:

¿Considera que existe la necesidad de que se informe y capacite a los servidores sobre los beneficios que trae la ley SERVIR?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	83%
NO	05	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

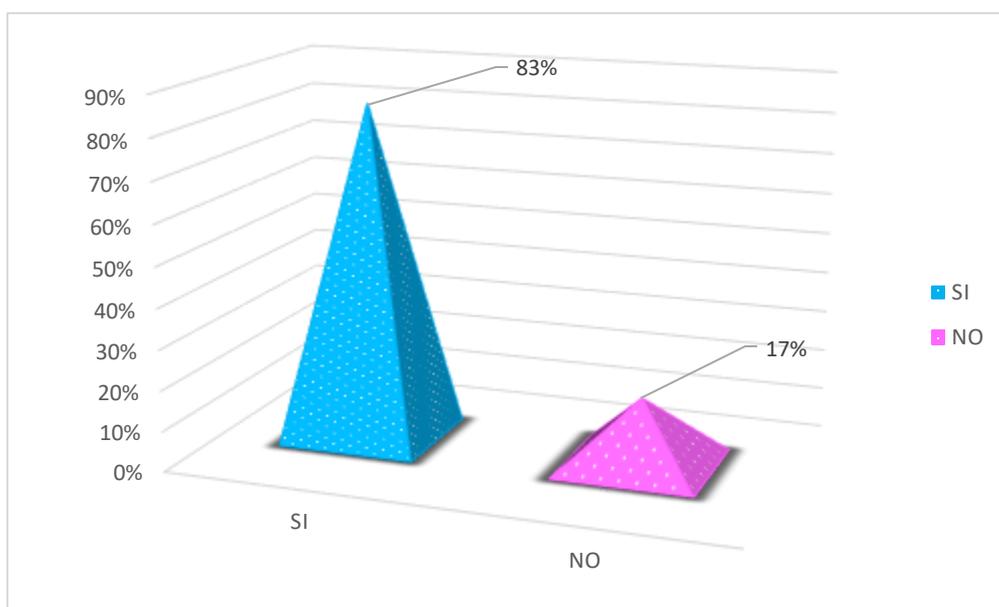


Figura 16:

si existe la necesidad de que se informe y capacite a los servidores sobre los beneficios que trae la ley SERVIR

Revisados el cuadro y la figura **16**, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: ¿Considera que existe la necesidad de que se informe y capacite a los servidores sobre los beneficios que trae la ley SERVIR? Indicaron: un 83% considera que, existe la necesidad de que se informe y capacite a los servidores sobre los beneficios que trae la ley SERVIR y un 17% considera que, no existe la necesidad de que se informe y capacite a los servidores sobre los beneficios que trae la ley SERVIR.

Tabla 17: *¿Considera que existe la necesidad de sensibilizar a los trabajadores administrativos del Estado sobre las ventajas de la Ley N° 30057?*

	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	93%
NO	02	07%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

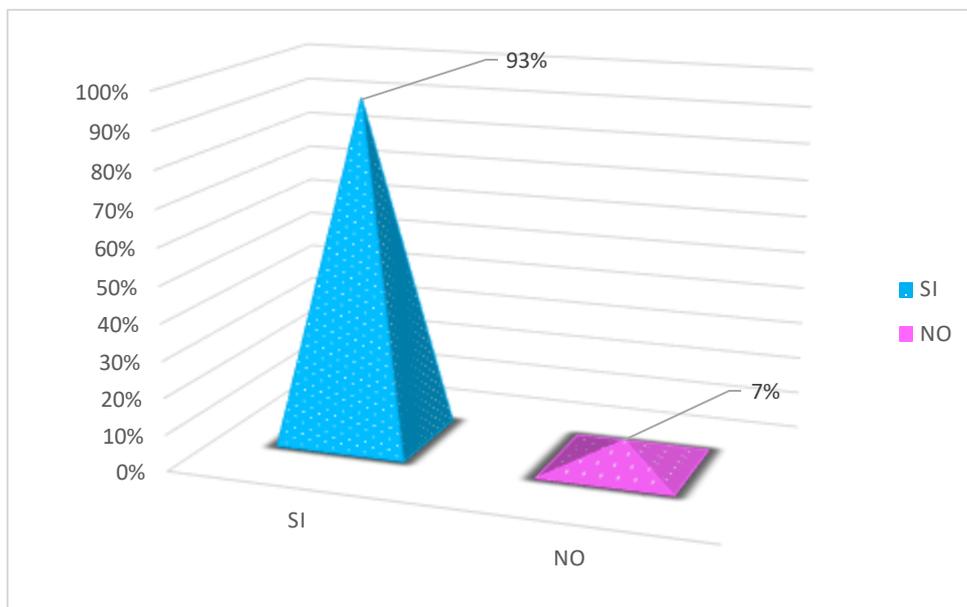


Figura 17:

Revisados el cuadro y la figura 17, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: ¿Considera que existe la necesidad de sensibilizar a los trabajadores administrativos del Estado sobre las ventajas de la Ley N° 30057? Indicaron: un 93% considera que, existe la necesidad de sensibilizar a los trabajadores administrativos del Estado sobre las ventajas y beneficios de la Ley N° 30057 y un 07% considera que, no existe la necesidad de sensibilizar a los trabajadores administrativos del Estado Ley N° 30057.

Tabla 188:

	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	50%
NO	15	50%
TOTAL	30	100%

De acuerdo a su apreciación ¿Considera que a corto plazo se aplicará la Ley N° 30057 a todos los trabajadores del Estado?

Fuente: Ídem.

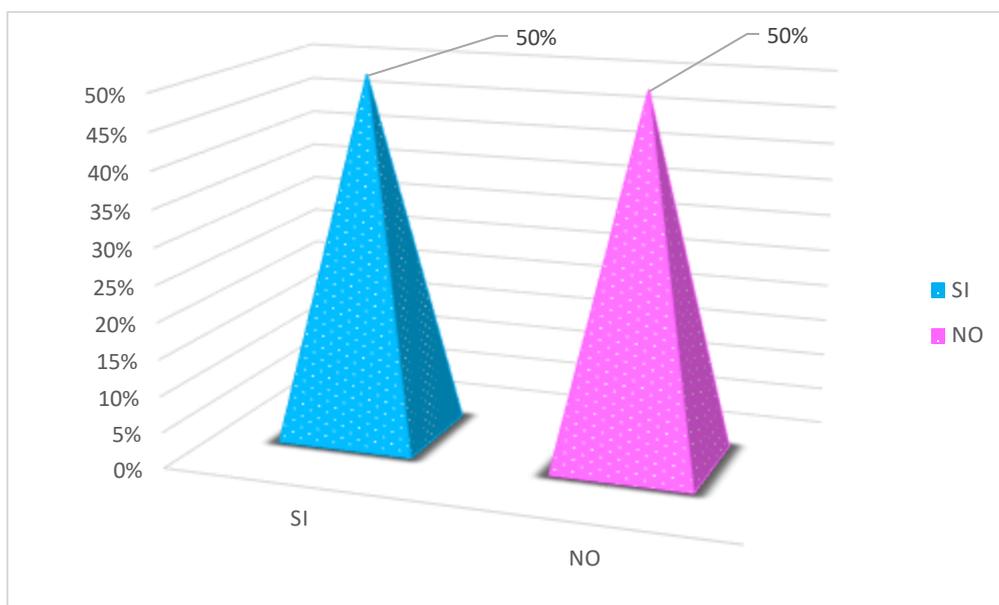


Figura 18:

Si a corto plazo se aplicará la Ley N° 30057 a todos los trabajadores del Estado

Revisados el cuadro y la figura 18, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: De acuerdo a su apreciación ¿Considera que a corto plazo se aplicará la Ley N° 30057 a todos los trabajadores del Estado? Indicaron: un 50% considera que, a corto plazo se aplicará la Ley N° 30057 a todos los trabajadores del Estado y un 50% considera que, a corto plazo no se aplicará la Ley N° 30057 a todos los trabajadores del Estado.

Tabla 19: *Según su apreciación, ¿hay la necesidad de revisar y mejorar la Ley SERVIR, para que tenga éxito en su aplicación?*

	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	80%
NO	06	20%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

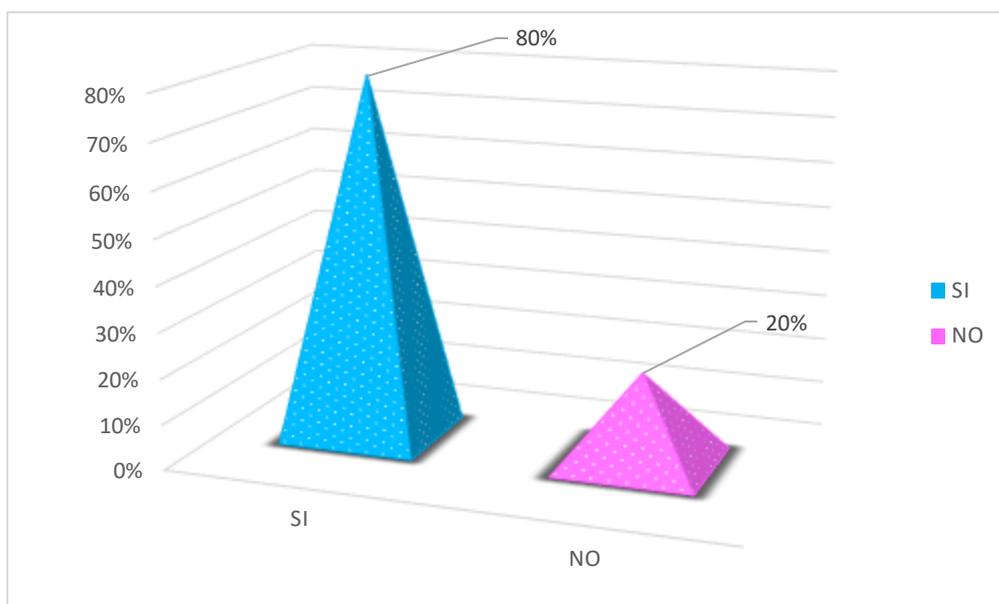


Figura 19:

Si hay la necesidad de revisar y mejorar la Ley SERVIR, para que tenga éxito en su aplicación

Revisados el cuadro y la figura **19**, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: Según su apreciación, ¿hay la necesidad de revisar y mejorar la Ley SERVIR, para que tenga éxito en su aplicación? Indicaron: un 80% asume que, hay la necesidad de revisar y mejorar la Ley SERVIR, para que tenga éxito en su aplicación y un 20% considera que, no hay la necesidad de revisar y mejorar la Ley SERVIR, para que tenga éxito en su aplicación.

Tabla 20:

¿Considera que el PAD prevista por la Ley N° 30057, Ley SERVIR, vulnera los derechos de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	50%
NO	15	50%
TOTAL	30	100%

Fuente: Ídem.

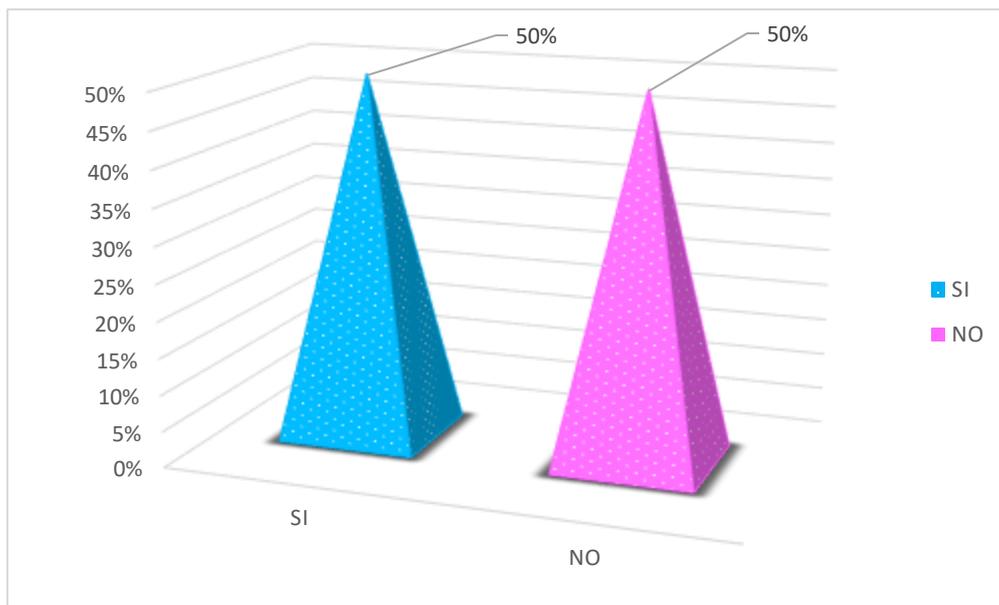


Figura 20:

Si el procedimiento administrativo sancionador prevista por la Ley N° 30057, Ley SERVIR, vulnera los derechos de los trabajadores.

Revisados el cuadro y la figura 20, esta acepta la respuesta frente a la siguiente interrogante: ¿Considera que el PAD prevista por la Ley N° 30057, Ley SERVIR, vulnera los derechos de los trabajadores? Indicaron: un 50% considera que, el procedimiento administrativo sancionador prevista por la Ley N° 30057, vulnera los derechos de los trabajadores y un 50% que NO.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

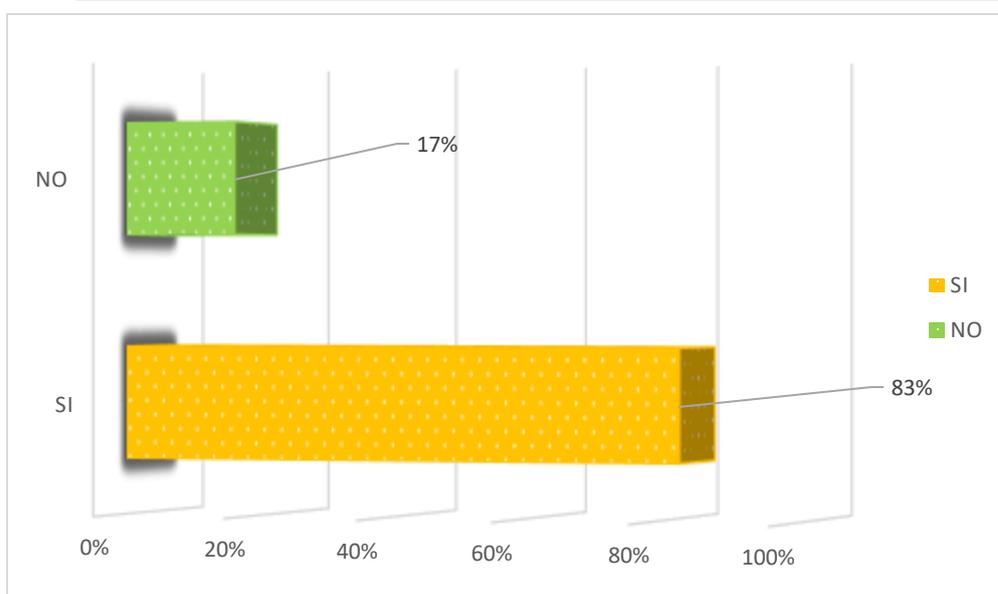
Hipótesis Alternativa Ha: Si se aplicara la Ley N° 30057, SERVIR, entonces se mejorará el servicio a los usuarios en la MDSM 2017 - 2018.

Existe un correlato estadístico entre la **Ley N° 30057**, se relaciona significativamente con **mejorará el servicio a los usuarios**. Esta premisa concluyente se obtiene de la pregunta N° 9, cuya interrogante es: Considera que ¿Si se aplicara la

Ley N° 30057, ¿SERVIR, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios en la Municipalidad? un 83% considera que, si.

Para una mayor explicación, ilustramos con el siguiente esquema que contiene el cuadro y figura siguiente:

SI	25	83%
NO	05	17%
TOTAL	30	100%



En consecuencia, se aprecia que un 83% considera que, si se aplicara la Ley N° 30057, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios en la Municipalidad.

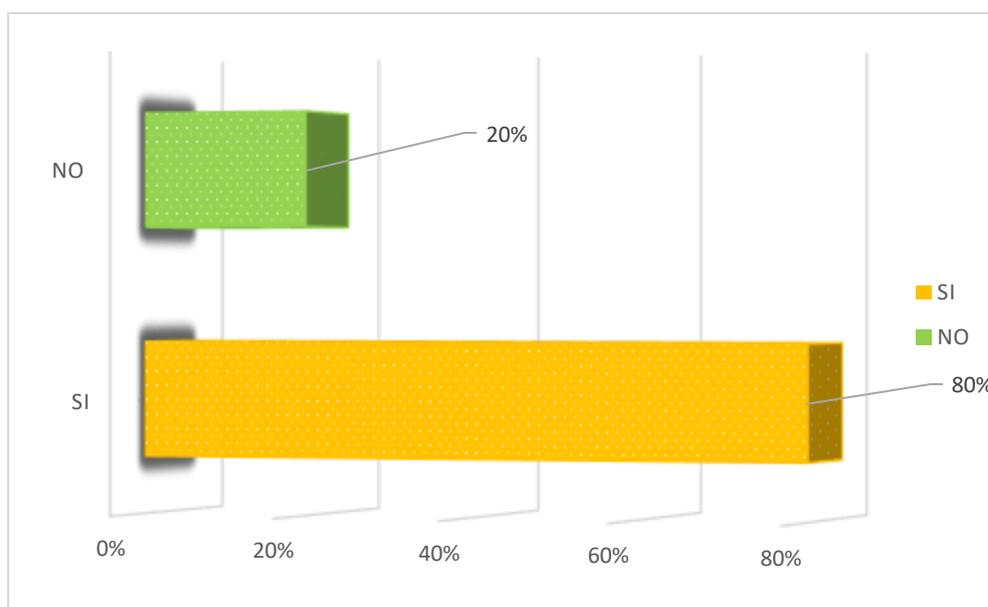
4.2.2 Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa H1: Si los sindicatos y representantes de los trabajadores estatales se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR, entonces no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión, lo que perjudica a la administración pública en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

Existe un correlato estadístico por cuanto la dimensión *oposición de sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público* se relaciona. Esta premisa concluyente se obtiene de la pregunta N° 11, cuya interrogante es: De acuerdo a su observación ¿los sindicatos y representantes de los trabajadores estatales se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR? un 80% considera que SI.

Para una mayor explicación, ilustramos con el siguiente esquema que contiene el cuadro y figura siguiente:

	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	80%
NO	06	20%
TOTAL	30	100%



En consecuencia, se aprecia que un 80% considera que SÍ oponen a la aplicación de la Ley SERVIR, no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión

4.2.3 Hipótesis específica 2

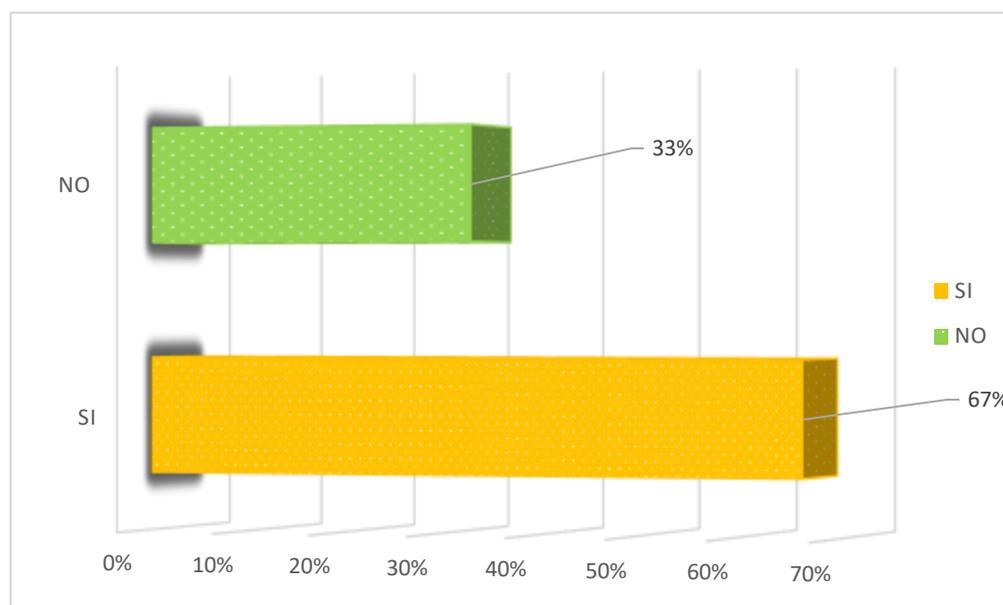
Hipótesis Alternativa Ha: Los administrados y usuarios ante la puesta en marcha de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

Hipótesis nula H₀: Los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, no sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados en la MDSM entre 2017 al 2018.

De la correlación de variables, permite advertir que existe un correlato estadístico entre los indicadores: *los administrados y usuarios* se relaciona con *mejoría de la atención ante la aplicación de la ley*. Esta premisa concluyente se obtiene de la pregunta N° 13, cuya interrogante es: Según su apreciación ¿Al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados? Indicaron: un 67% considera que, al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados y un 33% considera que, al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios no sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados.

Para una mayor explicación, ilustramos con el siguiente esquema que contiene el cuadro y figura siguiente:

	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	67%
NO	10	33%
TOTAL	30	100%



En consecuencia, se aprecia que un 67% considera que, al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados.

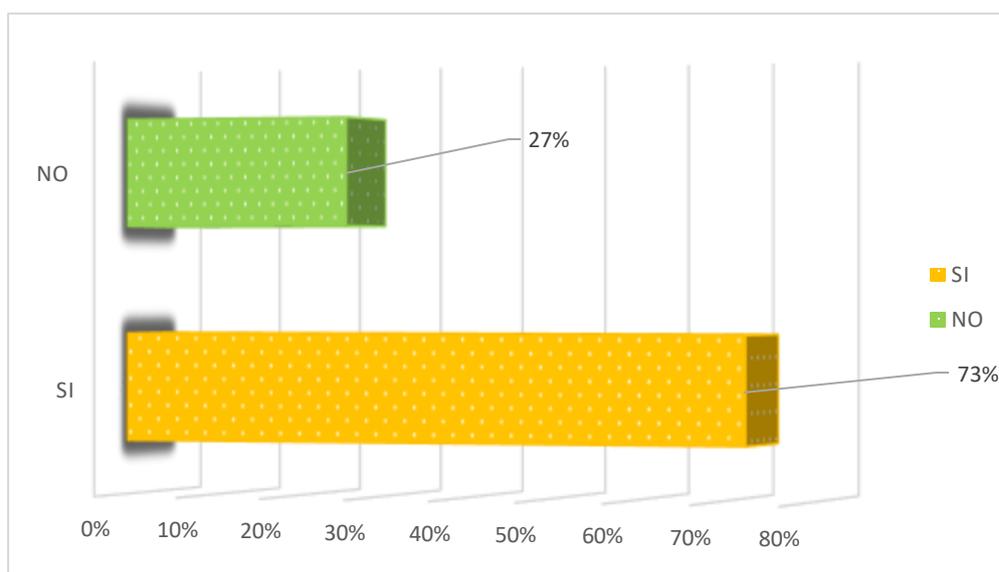
4.2.3 Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa Ha: La aplicación de la Ley N° 30057, SERVIR, mejorará los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se ve reflejado en la calidad de vida de los servidores en la MDSM entre los años 2017 al 2018.

De la correlación de variables, permite advertir que existe un correlato estadístico entre los indicadores: *Ley SERVIR* se relaciona con la *mejoría de la calidad de vida de los servidores y trabajadores*. Esta premisa concluyente se obtiene de la pregunta N° 15, cuya interrogante es: Según su apreciación ¿La aplicación de la Ley N° 30057, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se APRECIA en su calidad de vida? Indicaron: un 73% considera que, Según su apreciación ¿La aplicación de la Ley N° 30057, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se APRECIA en su calidad de vida y un 27% considera que, la aplicación de la Ley N° 30057, no mejora los ingresos de los servidores y trabajadores.

Para una mayor explicación, ilustramos con el siguiente esquema que contiene el cuadro y figura siguiente:

	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	73%
NO	08	27%
TOTAL	30	100%



En consecuencia, se aprecia que un 73% considera que, la aplicación de la Ley N° 30057, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

En esta parte de la investigación, importa la confrontación de los trabajos previos o los denominados antecedentes de nuestra investigación, tanto internacionales como nacionales, todo referente a los relacionados al trabajo o servicio que se ofrece y presenta en las entidades dependientes con la realidad actual que se observa en las administraciones públicas que a partir de la entrada en vigencia de la Ley SERVIR, aparece un escenario nuevo que necesita evaluarse si amerita que se aplica para todas las entidades, mejora la calidad del servicio y la calidad de vida de todos aquellos que presentan sus servicios o en su caso se sigue la misma rutina.

Analizado los datos suministrados por la tamización de los resultados en base a la encuesta realizada a un total de 30 personas que conforman la muestra y sobre la observación de los resultados de las encuestas nos llega a caracterizar muy especiales, los mismos que se ven plasmados y que se han expresados contextualmente sobre la aplicación de la Ley SERVIR, y la mejoría en la atención a los usuarios o administrados en la MDSM, en la presente discusión debe advertirse que los resultados permiten contrastar con los estudios previos sobre la ley SERVIR que debe mejorar la situación de los usuarios y de los servidores públicos. En consecuencia, la muestra poblacional constituida por 30 personas que es el total de entrevistados y muestra estadística, permiten asumir que se ha cumplido con los objetivos previstos.

O.G.

Determinar de qué forma la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR mejora el servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018.

Sobre este objetivo, luego de haber sometido a consulta con el cuestionario de interrogantes, se observa que hay un alto porcentaje que nos permite concluir que se ha logrado el objetivo, así pues, un 83% considera que, si se aplicara la Ley N° 30057, Ley SERVIR, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios en la Municipalidad.

O.G.1

Entrando al desengranaje de los objetivos específicos siendo el primero, Determinar cómo se oponen los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público a la aplicación de la Ley SERVIR en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018.

En este primer objetivo permite aseverar en función a la tendencia estadística que tenemos un 80% considera que, los sindicatos y quienes representan a los servidores y trabajadores del sector público se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR, no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión, por ende, este objetivo se ha cumplido.

O.G.2

Analizar de qué manera los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018.

Analizado este objetivo, permite aseverar en función a la tendencia estadística mayoritaria de un 67% considera que, al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados.

O.G.3

Determinar de qué forma la aplicación de la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018.

Desde la encuesta realizada, podemos asegurar que un 73% considera que, Según su apreciación ¿La aplicación de la Ley N° 30057, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se ve reflejado en su calidad de vida.

5.2 Conclusiones

Después de haber sometido a la prueba nuestras variables y las hipótesis de trabajo podemos concluir:

Primero: Analizado los resultados de nuestras encuestas realizadas a las 30 personas, se concluye que un 83% considera que, si se aplicara la Ley N° 30057, ley SERVIR, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios en la Municipalidad, por lo que amerita que se aplique en todas las entidades públicas y en particular en esta comuna la ley en toda su magnitud dicha norma.

Segundo: En la Municipalidad Distrital de Santa María según la encuesta entre los años 2017 al 2018, se concluye que un 80% considera que, los sindicatos y quienes asumen la representación de los trabajadores del sector público se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR, por ende, no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión.

Tercero: Queda demostrado que un porcentaje equivalente al 67% considera que, al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados, por lo tanto debe aplicarse a todo rigor la norma administrativa.

Cuarto: Dos son las variables que nos enuncian que la dimensión, mejora de la calidad de vida de los trabajadores y aplicación de la Ley SERVIR se corresponden entre sí, esto se desprende a partir de un resultado equivalente al 73% que considera que, la aplicación de la Ley N° 30057, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se ve reflejado en su mejora de los ingresos.

Quinto: Ante la inaplicación de la Ley servir en toda su extensión existe la necesidad de sensibilizar a los trabajadores administrativos del Estado sobre las ventajas y beneficios de la Ley N° 30057, así lo indicaron un 93%.

Sexto: Toda ley es perfectible, consideramos que a estas alturas de su aplicación la ley SERVIR, amerita algunos ajustes, especialmente en lo que corresponde a la evaluación

de los servidores, cuando estos dejan de formar parte del servicio activo en su labor en las entidades públicas.

5.3 Recomendaciones

- El Estado a través de sus diferentes entidades debe sensibilizar a todos sus trabajadores para que se incorporen a los alcances de la ley SERVIR.
- Al Estado le corresponde ejercer una función tutiva sobre los derechos laborales, de todos los trabajadores, por lo tanto, se debe buscar que los trabajadores optimicen su labor, pero con una compensación adecuada que les permita tener mejor calidad de vida.
- Al realizar una misma labor trabajadores que se encuentran bajo el régimen CAS, Decreto Legislativo 1057 y de otros regímenes existe una evidente discriminación laboral, por lo que se recomienda en lo posible buscar la igualdad en el cumplimiento de los derechos laborales, de esta manera se estará cumpliendo con lo que promueve la Carta Magna, la igualdad de todos.
- La Ley N° 30057, como toda norma, debe estar en una permanente revisión y evaluación a efectos de contextualizar a nuestra realidad.
- La mejora de la calidad de vida y de servicios en las entidades públicas van de la mano, por lo que las entidades públicas deben proyectar y destinar recursos que permitan la capacitación de los servidores públicos para que estos mejoren y optimicen su labor.

- Actualmente los servidores del Estado, no están conformes con sus ingresos, por lo que se les recomienda que asuman su inclusión en la ley SERVIR de esta manera podrán tener nuevos propósitos y metas, pero para ello deben prepararse.

CAPITULO III

FUENTES DE INFORMACIÓN

4.1. Fuente Bibliográfica

- ✓ Miyagusuku, T. J. (2005). *Instituciones del Derecho Laboral (II ed.)*. Miraflores: Gaceta Jurídica S.A.
- ✓ Vinatea, R. L. (1993). *El tratamiento de los derechos individuales laborales en el texto aprobado por Comisión de Constitución del CCD*. Lima: Asesoría Legal.

4.2. Fuentes Documentales

- ✓ Autoridad , N. d. (2015). Implementación de la reforma del servicio civil. *Servir*, https://storage.servir.gob.pe//servicio-civil/Informe_implementation_reforma_avances_y_logros_2014.pdf.
- ✓ Humanos, M. d. (2017). Ley del Servicio Civil, sus reglamentos y precedentes administrativos de observancia obligatoria. *Sistema peruano de información jurídica*, http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/SERVIR-2017.pdf.
- ✓ Neves, M. J. (2016). Introducción al Derecho del Trabajo. *Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1134/introduccionalderechotrabajoperu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- ✓ Servicio Civil, N. A. (2018). Profesionalizando el Servicio Civil. Reflexiones y propuesta desde el Perú y América Latina. *Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo*, <https://storage.servir.gob.pe//publicaciones-gp/Libro-Profesionalizando-El-Servicio-Civil-julio-2018.pdf>.

4.3. Fuentes electrónicas

- ✓ Buenrostro, G. A. (2010). El servicio civil de carrera en la administración pública municipal de Guadalajara. *Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente*, <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3202/TESIS%20ABEL%20BUNROSTRO.pdf?sequence=2>.
- ✓ Cánepa, M. C. (2017). Ley del servicio civil y la motivación laboral en el proyecto especial binacional puyango tumbes, 2016. *Universidad Nacional de Tumbes*, <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/91/TESIS%20-%20CANEPAY%20OCAMPOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- ✓ Corrales, A. A. (2015). Comentario a la ley del servicio civil y sus reglamentos. *Universidad Continental*, https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2993/1/IV_UC_LI_Comentarios%20a%20la%20Ley%20del%20Servicio%20Civil%20y%20sus%20reglamentos_2015.pdf.
- ✓ Costa, S. P. (2010). El servicio civil en Ecuador: Innovación y reforma de la burocracia en el período 2003-2008. *Universidad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador*, <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3076/1/TFLACSO-2010PRCS.pdf>.
- ✓ Ecarrión, R. M. (2018). La profesionalización del servicio civil en la administración pública central de la República Dominicana. Avances y perspectivas. *Universidad Computense de Madrid*, <https://eprints.ucm.es/49617/1/T40393.pdf>.
- ✓ Ortega, R. Á. (2016). Ejercicio de la función pública desde la perspectiva constitucional y las innovaciones de la Ley 30057 o del Servicio Civil. *Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez*, http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/658/TESIS%20T036_07021553_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- ✓ Pezo, L. S. (2017). Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE - Tarapoto, 2016. *Universidad César Vallejo*,

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1000/pezo_ls.pdf?sequence=1.

- ✓ Rivera, T. A. (2017). La vulneración de los derechos laborales por parte del Tribunal Constitucional en aplicación del precedente vinculante del expediente 5057-2013-AA/YC-Caso Huatuco. *Universidad Ricardo Palma*, <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1122/TESIS-%20Angie%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- ✓ Rojas, V. D. (2018). Efectividad de la implementación al nuevo régimen de la ley del Servicio Civil Ley N° 30057 en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2018. *Universidad de Huánuco*, <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1528/ROJAS%20VILLADEZA%2C%20DanaiDes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- ✓ Toyama, M. J. (2008). Derechos inespecíficos de los trabajadores en los empleadores ideológicos. *Pontificia Universidad Católica del Perú*, http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4686/TOYAMA_MIYAGUSUKU_JORGE_EMPLEADORES_IDEOLOGICOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJEIVO GENERAL	HIPO TESIS GENERAL	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGIA
LEY SERVIR Y SUS EFECTOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA -AÑO 2017 AL 2018-	¿De qué forma la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR mejora el servicio a favor de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018?	Determinar de qué forma la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR mejora el servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018.	Si se aplicara la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, entonces se mejorará el servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018.	VARIABLE INDEPENDIENTE: LEY DE SERVIDORES DEL RÉGIMEN DEL SERVICIO CIVIL	TIPO DE INVESTIGACION: 3.1. Diseño Metodológico El diseño metodológico es no experimental, es una investigación de corte transversal. 3.1.1. Tipo: Aplicada – descriptivo 3.1.2. Enfoque: El enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo (mixto) 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA 3.2.1. Población - 30 personas 3.3. TECNICAS Y INSTRUMENTOS: Encuesta, análisis de expedientes de desalojo en la Municipalidad de Hualmay.
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS		
	¿Cómo se oponen los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público a la aplicación de la Ley SERVIR en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018? ¿De qué manera los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018? ¿De qué forma la aplicación de la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018?	Determinar cómo se oponen los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público a la aplicación de la Ley SERVIR en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018. Analizar de qué manera los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018. Determinar de qué forma la aplicación de la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018.	Si los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR, entonces no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión, lo que perjudica a la administración pública en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018. Los administrados y usuarios ante la aplicación de la Ley SERVIR, sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018. La aplicación de la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, mejorará los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se ve reflejado en la calidad de vida de los servidores en la Municipalidad Distrital de Santa María entre los años 2017 al 2018.	MEJORA DEL SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	



ANEXO 02
Instrumentos para la Toma de Datos
Evidencias del trabajo estadístico desarrollado.
UNIVERSIDAD NACIONAL
“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADO DE
ABOGADO
TÍTULO: LEY SERVIR Y SUS EFECTOS EN LA MEJORA DEL
SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTA MARÍA -AÑO 2017 AL 2018-

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente.

Escala valorativa.

SI	NO
-----------	-----------

N N°	PREGUNTA	SI	NO
1.	De acuerdo a lo que adviertes en tu experiencia, ¿Existe autonomía en la administración pública respecto a la aplicación de las normas generales expedidas por el Estado?		
2.	De acuerdo a lo que adviertes en tu experiencia, ¿Existe autonomía en la administración de recursos y la aplicación de las normas en las municipalidades?		
3.	¿Considera que son varios los factores para que no se aplique en todo su rigor la Ley N° 30057 en las municipalidades?		
4.	De acuerdo a su opinión, al momento de su expedición de la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, en el año 2014, no se pensó en el contexto de las entidades del Estado de estos tiempos?		
5.	De acuerdo a su opinión, ¿Considera que la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR es una ley acorde a la coyuntura y circunstancias actuales?		
6.	¿Considera que los sindicatos y gremios por un tema estrictamente político en gran medida impiden que se implemente la Ley SERVIR y se aplique para todos los trabajadores?		
7.	¿Considera que la Ley N° 30057, Ley SERVIR ha traído beneficios para todos los trabajadores del sector público?		
8.	¿Considera que la Ley N° 30057, Ley SERVIR es una ley de calidad y que promueve la meritocracia ha traído beneficios para todos los trabajadores del sector público?		
9.	Considera que ¿Si se aplicara la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios en la Municipalidad?		
10	De acuerdo a su apreciación ¿Si se aplicara la Ley N° 30057, Ley de servidores del Régimen del Servicio Civil, SERVIR, se mejoraría el servicio a favor de los usuarios de todas la entidades públicas?		

11	De acuerdo a su observación ¿Cuándo los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público se oponen a la aplicación de la Ley SERVIR, no se puede aplicar dicha ley en toda su extensión?		
12	De acuerdo a su observación ¿La oposición a la aplicación por parte de los sindicatos y representantes de los trabajadores del sector público perjudica a la administración pública?		
13	Según su apreciación ¿Al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten la mejora de la atención por cuanto la norma exige el cumplimiento de algunos protocolos de manera diligente que privilegia el servicio a favor de los administrados?		
14	Según su apreciación ¿Al aplicarse la Ley SERVIR, los administrados y usuarios sienten que existe mejora en los servicios, pero que los protocolos administrativos son muy engorrosos?		
15	Según su apreciación ¿La aplicación de la Ley N° 30057, mejora los ingresos de los servidores y trabajadores lo que se ve reflejado en su calidad de vida?		
16	¿Considera que existe la necesidad de que se informe y capacite a los servidores sobre los beneficios que trae la ley SERVIR?		
17	¿Considera que existe la necesidad de sensibilizar a los trabajadores administrativos del Estado sobre las ventajas y beneficios de la Ley N° 30057?		
18	De acuerdo a su apreciación ¿Considera que a corto plazo se aplicará la Ley N° 30057 a todos los trabajadores del Estado?		
19	Según su apreciación, ¿hay la necesidad de revisar y mejorar la Ley SERVIR, para que tenga éxito en su aplicación?		
20	¿Considera que el procedimiento administrativo sancionador prevista por la Ley N° 30057, Ley SERVIR, vulnera los derechos de los trabajadores?		