

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**Tesis**

**ADECUACIÓN DE LOS TRABAJADORES A LA LEY SERVIR Y CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY 2021**

Presentado por:

**YAMILE BRIYITH LOARTE CESPEDES**

**VICTOR MANUEL ESPIRITU CARUZ**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

  
Abg. WILMER M. JIMÉNEZ FERNÁNDEZ

ASESOR:

**Mo. WILMER MAGNO JIMÉNEZ FERNÁNDEZ**

**HUACHO – PERÚ**

**2021**

**ADECUACIÓN DE LOS TRABAJADORES A LA LEY SERVIR Y CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY 2021**

**YAMILE BRIYITH LOARTE CESPEDES**

**VICTOR MANUEL ESPIRITU CARUZ**

**TESIS**

**ASESOR: Mo. WILMER MAGNO JIMÉNEZ FERNÁNDEZ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**TÍTULO DE ABOGADO**

**HUACHO-PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis padres y hermanas que siempre han sido el pilar de mi vida y el apoyo incondicional para la culminación de una carrera profesional, siendo el soporte y empuje para cada obstáculo que me ha tocado superar.

El presente proyecto va dedicado a mis padres y hermanos que me brindaron la oportunidad de ejercer la profesión de Derecho y Ciencias Políticas, quienes me animan a siempre dar lo mejor de mí en cada ámbito de mi vida, siendo así mi cimiento para la construcción de mi carrera profesional.

*Yamile Briyith Loarte Cespedes*

*Victor Manuel Espiritu Caruz*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por permitirme estar cada día de mi vida junto a mi familia y poder devolverles cada esfuerzo que hicieron para mi desarrollo profesional, a mis maestros y asesores que con sus enseñanzas forjan en mí una profesional con vocación de servicio en el desarrollo de la carrera.

Agradezco a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, por cada día de vida, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, quienes con sus enseñanzas y valores me impulsan a construir un buen profesional de mí, gracias a mi asesor por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de este trabajo.

*Yamile Briyith Loarte Cespedes*

*Victor Manuel Espiritu Caruz*

## INDICE

DEDICATORIA	iii
INDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Descripción de la realidad problemática	2
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	6
Capítulo II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales	111
2.2 Bases teóricas	144
2.3 Bases filosóficas	211
2.4 Definición de términos básicos	22
2.5 Hipótesis de investigación	24
2.5.1. Hipótesis general	24
2.5.2. Hipótesis específicas	24
2.6 Operacionalización de variables	25

Capítulo III	27
METODOLOGÍA	27
3.1. Diseño metodológico	277
3.2. Población y muestra	277
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	277
3.4. Procesamiento de datos y presentación de resultados	28
Capítulo IV	29
RESULTADOS	29
4.1 Descripción de resultados	29
4.2 Contrastación de hipótesis	40
Capítulo V	43
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
5.1. Discusión	43
5.2. Conclusiones	44
5.3. Recomendaciones	45
REFERENCIAS	46
6.1. Fuentes Documentales	46
6.2. Fuentes Bibliográficas	47
6.3. Fuentes Hemerográficas	48
6.4. Fuentes Electrónicas	48
ANEXOS	50
Anexo 01. Matriz de consistencia	51
Anexo: 02. Instrumentos de recolección de datos	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	¿El régimen único de la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de los servicios en las entidades del Estado? .....	29
Tabla 2.	¿La adecuación de los trabajadores a la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de los servicios en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura?.....	300
Tabla 3.	¿Los regímenes laborales D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) debería gozar de igualdad salarial, beneficios sociales y demás derechos?.....	31
Tabla 4.	¿La Ley del Servicio Civil 30057 y su Reglamento DS 040-2014-PCM, han alcanzado su propósito del régimen laboral único? .....	32
Tabla 5.	¿Los servidores del Estado aceptan el concurso público previo para adecuarse a la Ley del Servicio Civil?.....	33
Tabla 6.	¿La implementación, transitoriedad y adecuación progresiva se ha venido dando en el plazo de seis (6) años dispuesto por la Ley Servir? .....	34
Tabla 7.	¿La entidad municipal del distrito de Hualmay cuenta con presupuesto para adecuarse a la Ley Servir? .....	35
Tabla 8.	¿La municipalidad de Hualmay cuenta con trabajadores de diferentes regímenes laborales? .....	36
Tabla 9.	¿Recursos Humanos de la Municipalidad de Hualmay se preocupa por prestar servicio de calidad a sus administrados?.....	37
Tabla 10.	¿Es eficaz la labor del personal administrativo secretarias, asistentes, especialistas en la Municipalidad de Hualmay? .....	38
Tabla 11.	¿Es eficaz la labor del personal obrero recolectores, choferes, guardianes y limpieza en la Municipalidad de Hualmay?.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Sobre régimen único de la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de servicios en entidades del Estado. ....	29
Figura 2.	Sobre adecuación de trabajadores a la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.....	30
Figura 3.	Sobre regímenes laborales D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) debería gozar de igualdad salarial, beneficios sociales y demás derechos. ....	31
Figura 4.	Sobre Ley del Servicio Civil 30057 y su Reglamento DS 040-2014-PCM, han alcanzado su propósito del régimen laboral único.....	32
Figura 5.	Sobre si servidores del Estado aceptan el concurso público previo para adecuarse a la Ley del Servicio Civil. ....	33
Figura 6.	Sobre implementación, transitoriedad y adecuación progresiva se ha venido dando en el plazo de seis (6) años dispuesto por la Ley Servir. ....	34
Figura 7.	Sobre si la entidad municipal del distrito de Hualmay cuenta con presupuesto para adecuarse a la Ley Servir. ....	35
Figura 8.	Sobre si la municipalidad de Hualmay cuenta con trabajadores de diferentes regímenes laborales. ....	36
Figura 9.	Sobre si Recursos Humanos de la Municipalidad de Hualmay se preocupa por prestar servicio de calidad a sus administrados. ....	37
Figura 10.	Sobre si es eficaz la labor del personal administrativo secretarias, asistentes, especialistas en la Municipalidad de Hualmay.....	38
Figura 11.	Sobre si es eficaz la labor del personal obrero recolectores, choferes, guardianes y limpieza en la Municipalidad de Hualmay. ....	39



## RESUMEN

Se desarrolla la Tesis con el **Objetivo:** de Evaluar si la adecuación de los trabajadores a la ley Servir N°30057 incidiría en los índices en la calidad de los servicios que presta la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura **Método:** Diseño, no experimental, investigación horizontal, de tipo explicativo-práctico, nivel descriptivo correlacional y enfoque cualitativo, de análisis e interpretación de resultados. Población: 150 trabajadores de la comuna de Hualmay (obreros y administrativos). Muestra 50 elementos de la población. Se aplicó la encuesta anónima y cuestionario de preguntas, datos valederos con lo cual se alimentó el paquete informático Excel. **Resultados:** Un 60% coincide, que no es eficaz la labor del personal administrativo secretarias, asistentes, especialistas; así como de los de obreros recolectores, choferes, guardianes y limpieza en la Municipalidad de Hualmay. **Conclusión:** La municipalidad distrital de Hualmay-Huaura, no cuenta con presupuesto para adecuarse a la Ley Servir, hasta la fecha no se ha realizado ninguna dinámica de estudio que le permita contar con información relevante, en cuanto a la gestión de puestos con los que cuentan, servicios que prestan y los procesos que realizan, requisitos obligatorios para la transitoriedad.

**Palabras clave:** Ley Servir, calidad de servicio, gestión municipal, productividad laboral.

## **ABSTRACT**

The thesis is developed with the objective of evaluating whether the adequacy of the workers to the Servir law N ° 30057 would affect the indices in the quality of the services provided by the district municipality of Hualmay-Huaura Method: Design, non-experimental, horizontal research, of explanatory-practical type, correlational descriptive level and qualitative approach, of analysis and interpretation of results. Population: 150 workers from the Hualmay commune (workers and clerks). Displays 50 items from the population. The anonymous survey and questionnaire were applied, valid data with which the Excel computer package was fed. Results: 60% agree that the work of the administrative staff, secretaries, assistants, specialists is not effective; as well as those of collection workers, drivers, guardians and cleaning in the Municipality of Hualmay. Conclusion: The district municipality of Hualmay-Huaura does not have a budget to adapt to the Servir Law, to date no study dynamics has been carried out that allows it to have relevant information, regarding the management of positions with which They have, services they provide and the processes they carry out, mandatory requirements for transience.

**Keywords:** Serving Law, quality of service, municipal management, labor productivity.

## INTRODUCCIÓN

Abordamos el trabajo de investigación de tesis titulado: **ADECUACIÓN DE LOS TRABAJADORES A LA LEY SERVIR Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY 2021**, con el propósito de que las autoridad y personal administrativo eleven la calidad de sus servicios que prestan a su comuna.

Desde julio 2013, se encuentra vigente la Ley del Servicio Civil 30057, cuyo espíritu es lograr a futuro el régimen único laboral, frente a las más de catorce leyes dispersas de trabajadores sector público 276, 728, 1057 (CAS), entre otros, pese haberse cumplido el plazo de los seis años para la adecuación transitoria a la Ley, esta no ha surtido efecto, pues las instituciones son renuentes al cambio, entre la que se encuentra la institución edil Hualmay.

Es así que se redacta el informe final de la tesis adecuándose a lo que está establecido y normado por la Institución Superior por lo cual se estructuró la tesis en el esquema siguiente: Tenemos el Capítulo I, en donde se describe el análisis del problema se plantea la interrogante así como lo que se tiene como objetivo y los alcances puntuales; seguidamente se desenvuelve las referencias teóricas estudios antecedentes, segundo y III tercer apartado contiene el método así como el grupo a estudiar seleccionado y los instrumentos a aplicar, los resultados y las discusiones se presentan en el Capítulo IV, la discusión, conclusiones y recomendaciones en los capítulos siguientes.

## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

Urge necesidad optimizar calidad de los servicios en las entidades del Estado; no es dable que en la actualidad hayan más de catorce regímenes laborales D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) y otros, donde un aproximado de 2500 entidades alberguen a más de 1500000 trabajadores, que múltiples veces realizan igual labor, pero con diferentes sueldos, beneficios sociales y laborales.

Desde el 2013 se puso en vigencia la Ley Servicio Civil 30057 y Reglamento DS 040-2014-PCM, cuyo propósito busca alcanzar y establecer el régimen laboral único, obliga a trabajadores: los poderes Estado, Gobiernos Regionales, Locales y otros; pasarse a los alcances de la Ley previo concurso público, así lo dispone la implementación, transitoriedad y adecuación progresiva, deberá concluirse en un plazo seis años, con finalidad consolidar servicios e instituciones públicas eficientes y operativas.

En este extremo, nos avocaremos a explorar y describir la adecuación e ingreso de trabajadores a los puestos bajo este nuevo régimen laboral, a nivel Gobierno local, donde contamos con más de 1800 entidades, con particularidades diferentes en cuanto al número de personal, prestación de servicios, presupuesto, ámbito territorial

otros, específicamente la investigación se centrará al distrito d Hualmay, de ahí que, proponemos el trabajo de tesis titulado: ADECUACIÓN DE LOS TRABAJADORES A LA LEY SERVIR Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY 2021.

Hualmay distrito autónomo en política y economía, se encuentra ubicado en el margen izquierdo Río Huaura, 150 Km. Lima, a 32 metros. nivel del mar, representado por el alcalde y siete regidores, su actividad económica generalmente se relaciona con la agricultura y el comercio, su jurisdicción mayormente urbanizada es parte de la conurbación de la ciudad de Huacho, cuenta con 150 trabajadores entre empleados, obreros y personal administrativo bajo sus diferentes regímenes laborales, nombrados, contratados y personal por locación de servicios, desarrollan distintas funciones para lograr los objetivos institucionales.

Al respecto el gobierno local de Hualmay, pese al tiempo transcurrido que viene otorgando la Ley N°30057, para la adecuación de sus trabajadores a un solo régimen, no ha realizado ninguna dinámica de estudio que le permita contar con información relevante, en cuanto a la gestión de puestos con los que cuentan, servicios que prestan y los procesos que realizan, requisitos para la transitoriedad a la Ley Servir, a fin de mejorar su organización de Recursos Humanos de la Municipalidad.

Puesto que, en la comuna se presentan dificultades en cuanto a la gestión, tales como la baja productividad laboral del personal obrero (recolectores, choferes, guardianes, limpieza, etc.) así como en el personal administrativo (secretarias, asistentes, especialistas) generando paralizaciones del personal de campo, interrupción del cumplimiento de rutas, la inobservancia de metas trazadas e incluso fiscalizaciones

laborales por parte de SUNAFIL, y falta de apoyo del personal cuando se necesita un trabajo en sobretiempo.

En consecuencia, ello disminuye los niveles de productividad de la entidad, sus consecuencias se ven reflejados con la molestias e incomodidad de la población debido a la falta de limpieza pública de algunas calles y/o avenidas, baja recaudación de los arbitrios municipales y las opiniones negativas que se pueden generar; igualmente, se requiere repotenciar la Oficina de Recursos Humanos, responsables de la planificación, organización y administración del personal que conforman la organización, pues solo cuenta con dos personas, el jefe de la Oficina y un especialista, se encargan de la tareas de escalafón, planillero, administrativo, desarrollo social, dirección, otros, debe incrementarse personal para la proyección oportuna de las planillas, entrega de boletas de pago; de ahí que, la investigación, propugna porque la Municipalidad de Hualmay progresivamente inicie la adecuación de sus trabajadores a la Ley Servir.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿En qué medida, la adecuación de los trabajadores a la Ley Servir N°30057 incidiría en los índices de calidad de los servicios que presta la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura?

### **1.2.2 Problemas específicos**

PE1. ¿Cómo la adecuación a la Ley Servir de los trabajadores permitiría elevar la productividad laboral en la gestión de la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura?

PE2. ¿Cómo la adecuación a la Ley servir del personal de obreros y administrativos evitaría las paralizaciones en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura??

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Evaluar si la adecuación de los trabajadores a la ley Servir N°30057 incidiría en los índices en la calidad de los servicios que presta la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

OE1. Valorar si la adecuación a la Ley Servir de los trabajadores permitiría elevar la productividad laboral en la gestión de la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.

OE2. Establecer si la adecuación a la Ley servir del personal de obreros y administrativos evitaría las paralizaciones en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.

### **1.4 Justificación de la investigación**

Es relevante que la municipalidad de Hualmay cuente con información acerca de las particularidades acerca del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, procesos que realizan y servicios que prestan; tales como, denominación de los puestos, ubicación en el organigrama institucional, funciones, régimen laboral contractual , remuneraciones, datos personales trabajadores, cargos, servicios que

prestan a la ciudadanía, experiencia, nivel académico, capacitación, especialización, otros, característica e instrumento primero fundamental para el tránsito de adecuación al régimen servicio civil, ello contribuirá a mejor su organización de forma ágil y dinámica.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **Geográfica**

Ámbito territorial de la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.

### **Temporalidad**

Estudio de corte horizontal, precisaremos recopilar información relevante de los gobiernos locales a la Ley Servir durante los últimos cinco años.

### **Poblacional**

Alcanza al personal obrero (recolectores, choferes, guardianes, limpieza, etc.) así como en el personal administrativo (secretarias, asistentes, especialistas) de la comuna.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Si es posible su ejecución, el objetivo propuesto se logrará con la obtención de información proveniente de las diferentes fuentes bibliográficas, electrónicas, hemerográficas y documentales; aunado al aporte de especialistas conocedores del tema y asesor metodológico, permitirá elaborar el fundamento teórico referencial, de



la literatura relevante generalmente aceptada de nuestra variables de estudio “adecuación trabajadores Ley Servir” y calidad servicios municipalidad Hualmay”, nos permitirá describir la realidad problemática, los tesistas disponen de los recursos financieros para gastos que requiera su realización y disponibilidad de tiempo el desarrollo estructural del proyecto e informe final de tesis.

## **Capítulo II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Cifuentes (2018)

Investigó *“Prestación de servicios municipales, aspectos administrativos y jurídicos”*.

con el objetivo de establecer régimen legal y administrativo ajustado a prestación servicios públicos en municipalidades, se tomo como referencial el positivismo jurídico imperante sobre el particular, normativas que rigen los destinos de los gobiernos locales, tanto en los servicios que brindan como sus ordenamientos administrativos que ponen en práctica en los servicios que prestan a su comuna.

En el procedimiento metodológico se acopio información teórica y doctrinaria de juristas que tratan la problemática, así tenemos los relacionados a entrevistas dirigidos a la parte administrativa de los servicios ediles de Quetzaltenango, para darle mayor rigurosidad a la investigación.

Encarnacion (2018)

Su estudio *“La profesionalización del servicio civil en la administración pública central de la República Dominicana. Avances y perspectivas*

Realizado para saber razones que impidieron establecer proceso profesionalización servidores públicos República Dominicana.

De tipo explicativo, enfoque descriptivo - deductivo, diseño de enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo.

Los resultados que se alcanzaron fue que la ejecución estratégica requieren prácticas en la organización que contribuyan con el desarrollo profesional de servidores.

Tonato (2017)

En su investigación *“La calidad del servicio publico en el Ecuador”*, realizada para determinar la satisfacción o no de los usuarios de sus servicios, la metodología fue mixta descriptiva, análisis documental, observación y entrevista,

Es así que se obtuvo resultados donde afirma que la calidad del servicio no depende únicamente de buenos procesos o de un buen uso de recursos, sino de las interacciones cotidiana concretas entre la ciudadanía y servidores públicos, cuentan mucho construcción logró las interacciones concretas y cotidianas entre el cliente externo y el burócrata.

No hay instrucciones escritas que permitan que los usuarios saber cuáles son los requisitos para acceder a un determinado servicio y el cliente externo desconoce el proceso que debe seguir para ser atendido.

Evangelista y Pastor (2015)

*“Análisis jurídico del régimen de contratación de los empleados públicos municipales y su perspectiva constitucional en el municipio de santa cruz Michapa, departamento de Cuscatlán, periodo 2012 al 2014”*,

el propósito de verificar la realidad que afecta a muchos servidores municipales, y en caso de encontrar irregularidades, se señala las deficiencias, a la vez de proponer las reformas legales que a futuro puedan evitar el atropello de derechos laborales tales como la estabilidad laboral y otros de igual importancia, ya que la finalidad expresa brindar prestación de servicios de manera óptima y eficiente para la comuna.

Es preciso garantizar la continuidad de las funciones y actividades que los empleados públicos municipales realizan en sus respectivos municipios, debido a que sus servicios se orientan a satisfacer el interés general del mismo, por lo que es necesario concederles a tales empleados un grado de seguridad que les permita realizar sus labores, sin el miedo a que su situación jurídica sea modificada fuera de los parámetros constitucionales y legales ya establecidos.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

Avila (2019)

*“Ley de servidores del régimen del servicio civil, servir y los factores que impiden el avance para su implementación en la Municipalidad Distrital de Hualmay -año 2017-2018”.*

Buscó fijar si Ley Servir presenta indicadores relevantes que impedirían el avance de su implementación en los gobiernos locales.

Métodos: no experimental, observación rigurosa sin manipular variables de estudio.

Población constituyó cuarenta personas entre funcionarios, trabajadores, litigantes y estudiantes último ciclo Universidad Faustino Sánchez Carrión.

Resultados: Ley 30057, presente inconvenientes para aplicación exitosa, pasaron los seis años y su adecuación para el régimen único viene siendo irrelevante.

Se concluyo, falta de monitoreo Ley Servir desconocimiento por los trabajadores Municipalidad Hualmay.

Resurrección (2019)

*“Ley servir y sus efectos en la mejora del Servicio Administrativo en la Municipalidad distrital de Santa María -Año 2017 al 2018-”*

Objetivo: Determinar de qué forma la Ley Servir 30057, elevaría calidad de servicios a sus administrados.

Metodología, de nivel descriptivo, enfoque mixto, muestra totalidad de la población 30 personas encuestadas Trabajadores y estudiantes Facultad Derecho UNJFSC.

Concluyendo aplicación integral Ley Servicio Civil para elevar calidad de atención en sus servicios y mejores condiciones de trabajo con remuneraciones justas.

Rojas (2018)

*“Efectividad de la Implementación al Nuevo Régimen de la Ley del Servicio Civil ley 30057 en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2018”.*

Realizada con el fin de establecer indicadores de eficacia implementación régimen de trabajo único Ley 30057, optimiza a trabajadores comuna edil de Huánuco 2018, índole descriptivo, no experimental.

Universo poblacional 658 sujetos, muestra 80 elementos, servidores de la comuna muestran desinterés de adecuación a la Ley, indicador que no permite optimizar el tránsito del paso al régimen laboral único.

Aguilar (2017)

sobre *“Percepciones de la Implementación de la Ley del Servicio Civil y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017”*

su objetivo fue establecer relación des percepciones a la implementación Ley servicio Civil y desempeño laboral de trabajadores.

Metodológicamente es aplicada, correlacional, universo estudio 298 trabajadores, muestra 55 trabajadores.

Conclusión, observamos percepciones implementación Ley Servicio Civil se relacionan con desempeño laboral trabajadores, según correlación variables al 62.5%, de ocho indicadores, cinco guardarían relación peculiaridades.

Aguirre (2016)

en su investigación *“Plan de sensibilización institucional para una correcta adecuación de la Ley del Servicio Civil en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén – Cajamarca -2016”*

objetivo: Elaborar la propuesta de un plan de sensibilización institucional para la correcta adecuación de la Ley del Servicio Civil en los trabajadores municipales. Población 100 trabajadores.

Diseño sin manipulación variables, descriptiva – propositiva.

Se muestran bajo nivel alcance normativo 71%, la dimensión fortalecimiento democracia 53% cercano extensión compromiso, a diferencia nivel regular lidera compromiso 59%, aunado fortalecer democracia 36% y ultimo ámbito normativo 29%.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1. Ley Servir

Vocablo servicio civil se acuña a mitad siglo XX, aproximadamente 1937 se da inicio Intendencia General Hacienda anexa Ministerio de Hacienda, a cargo administración finanza pública y Sistema escalafonario y Pensionario.

La Intendencia posteriormente se llamó Dirección General Servicio Civil y Pensiones, traspasándose al Ministerio Justicia y Culto hoy Ministerio de Justicia. (Carcelen, 2015)

Vigencia Ley Servicio Civil 30057, da inicio reforma servicio civil del país.

Su propósito aspira a futuro profesionalizar el servicio civil, labor que lo ubicaría en superioridad, pues brindaría servicios de calidad a la comunidad, constituyendo un muro contencioso de lucha a la corrupción (Barrios, 2015)

El Ministerio de Salud (2016) al respecto publica “Régimen del Servicio Civil”, primera “Disposición Complementaria Transitoria” adecuación sostenida nuevo régimen durante seis años.

Ley en su “Cuarta Disposición Complementaria Transitoria” norma “traslado de los Servidores bajo el régimen de los DL 276, 728 y 1057 al régimen del Servicio civil”, dos formas concurso público o traslado voluntario.



“Las entidades que al 31 de diciembre de 2017 no hayan iniciado el proceso de adecuación previsto en la Ley, serán comprendidas en el mismo automáticamente a partir del 1ro de enero 2018, para lo que SERVIR emitirá la resolución de inicio que las incorpore formalmente al proceso” (Ministerio de Salud, 2016)

### **Beneficios de la Ley Servir N° 30057**

Ley Servicio Civil sujeta a nuevas reglas, la meritocracia para brindar servicio especializado.

Según (Bendezu, 2009):

- Brinda carrera del servidor público.
- Trabajadores CAS, ingresen régimen único laboral, con beneficios uniformes.
- Remuneraciones justas.
- incremento ingresos económicos trabajadores, con gratificaciones, compensaciones.

Beneficio que aplica régimen D. Leg. 276 y los servidores CAS, representa a 400 mil a más.

### **Marco jurídico**

Llerena (2016)

Explica: Ley servicio civil 30057 dentro de los cánones de transparencia, “La información relativa a la gestión del régimen del Servicio Civil es confiable, accesible y oportuna.” (p. 9).

“Los servidores públicos encargados de la gestión de las entidades públicas rinden cuentas de la gestión que ejecutan”.

“El Servicio Civil promueve una actuación transparente, ética y objetiva de los servidores civiles. Los servidores actúan de acuerdo con los principios y valores éticos establecidos en la Constitución y las leyes que requieran la función pública”

“otorga al servidor civil adecuada protección contra el término arbitrario del Servicio Civil” (p. 10).

### **Requisitos incorporación servicio civil**

Según el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, art. 162 (2014), incorporarse requiere:

- Pleno ejercicio derechos civiles.
- Ser mayor de edad al concursar.
- Cumplir requisitos mínimos para el cargo.
- No registrar antecedentes por delito doloso y que recaiga sentencia condenatoria.
- No estar inhabilitados judicial ni administrativamente.
- No encontrarse inmerso Registro Nacional Sanciones Destitución y Despido.

- Ser peruano nacimiento
- Demás requisitos exigidos por ley. (Llica, 2020)

### **2.2.2. Calidad de servicios en Municipalidad**

Redhead (2015)

Precisa, el usurario es lo primero, con un servicio de calidad se sentirá satisfecho, pues cubre sus necesidades y expectativas, con opinión favorable para la institución. (p. 23)

Gutierrez (2017)

Satisfacción producida por trato eficiente, generando interrelación vendedora – consumidor, deja traslucir especialización de las bondades de servicio institucional a favor de usuarios, lo que produce desarrollo sostenido empresa, influye en la captación de clientela y escalar posiciones en el mercado competitivo (p.25)

El nivel de calidad de la prestación servicio se trasluce en resultados fruto del proceso evaluativo, clientela evaluará si cubren sus expectativas satisfactoriamente. (Colquehuanca y Barrionuevo, 2014)

Fernández (2016)

Eficacia en los servicios, aspirando en todo momento equilibrar y de ser posible superar expectativa del usuario.

## **Características del servicio de calidad**

Aniorte (2013)

Rotula algunos indicadores a seguir para el cumplimiento adecuado prestación de calidad:

### 1. Cumplir objetivos.

El trabajador se adecua a las exigencias de su institución; deber de cumplir rol encargado vía normatividad que los gobierna, cumplir con sus propósitos en forma precisa desde el inicio de relación contractual hasta su culminación.

### 2. Servir en el ámbito diseñado.

La entidad o empresa generalmente cuenta con organigrama establecido, estructura de áreas instituidas y reconocidas en normatividad, donde el trabajador realiza funciones específicas preestablecidas, a la que se dedicará según contrató.

### 3. Educado en su labor.

Desempeño laboral a la altura establecida, competitividad y mejora continua.

### 4. Solucionar problemas.

El servidor exitoso es quien resuelve oportunamente los problemas que presentan usuarios.

### 5. Obtener resultados óptimos.

En la actualidad la globalización económica empresarial se mide por sus resultados.

Servido debe ser medible cualitativa y cuantitativa desde ambas dimensiones.

### **Objetivo calidad del servicio**

Abadí (2004)

Dio a conocer objetivos relacionados con calidad en los servicios quedando:

- Satisfacción clientela.
- Mejor continua prestación servicios.
- Eficiencia prestación servicios (p. 8)

### **Importancia calidad servicio**

Evans y Lindsay (2008)

La importancia prestación de servicios clientela es más importante y competitivo, va en crecimiento y exigencia, ello vendrá acrecentándose mientras consumidores sean más exigentes, el cliente busca calidad de servicios y productos, se relaciona con la ética del trabajador, a quienes debe educarse en forma permanente.

## **Municipio y servicios públicos**

Considerada institución con personería jurídica pública, constituido conjunto de personas que ejercen función laboral interrelacionada, comuna vecinal y entidad edil juntos hacia el desarrollo de su jurisdicción.

Gobiernos locales gozan de autonomía para el imperio de su ley orgánica, buscan el desarrollo de su territorio, en el ámbito de seguridad, limpieza y demás ornatos públicos indispensables para la convivencia pacífica y relación armónica convivencial de su población, a decir de (Hernandez y Perez, 2013)

## **Determinan calidad servicios administración pública**

Zeithaml y Berry (1993)

Delimitan desde óptica del usuario diez factores independientes, están surgen del estudio a usuarios al prestar servicios privados incluso públicos, que se encuentran latente en las relaciones comerciales.

Así tenemos:

1. Trabajo fiable
2. Respuesta oportuna
3. Competitividad laboral
4. Accesibilidad a los servicios
5. Trato cortés
6. Lenguaje entendible con usuarios

7. Proveedores honestos
8. Seguridad y confidencialidad
9. El ciudadano es primero para la administración
10. Servicio agradable y de calidad (p. 12)

### **2.3 Bases filosóficas**

Basado en el espíritu filosófico del positivismo jurídico de la Ley Servir 30057 y su reglamento DS. 040-2014-PCM, diseñado normativamente para la prevalencia de un solo sistema laboral, desterrando los existentes que suman más de catorce regímenes que imperan actualmente en las instituciones del Estado.

Se busca, fortalecer el principio de igualdad del derecho laboral, específicamente en la gestión de recursos humanos de la municipalidad de Hualmay y sus modalidades de contrato.

En su mayoría son temporales por locación de servicios, siendo principal propósito la transitoriedad de adecuación a la Ley vía concurso de los trabajadores régimen CAS, donde tendrán mayor estabilidad, percibirán igual y mejores ingresos por función desarrollada, gratificaciones, CTS y mejoraran sus pensiones; así como una línea de carrera, desempeño laboral y capacitación permanente, en concordancia con la Ley 31131 que elimina progresivamente el CAS en el sector público, pasando a ser indefinidos.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Calidad de servicios**

Conjunto acciones desarrolladas por las instituciones, finalidad satisfacer necesidades correctas y de forma instantánea, en cumpliendo esperado y satisfactorio de necesidades, tiene consecuencias lo mencionado, de fidelización y exclusividad total basado en buen trato y servicio pizzo (2013)

### **Contrato Administrativo de Servicios (CAS)**

Modalidad contractual régimen laboral en las entidades del Estado, vincula entidad pública y natural quien presta los servicios autónomamente.

Se rige por normas del derecho público y confiere a las partes únicamente los beneficios y las obligaciones que establece el Decreto Legislativo N° 1057 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 075-2008-PCM.

### **Decreto Legislativo 276**

Normatividad para desarrollo Carrera Administrativa, genera y regula Sistema Único Remuneraciones, sirven reconocer retribución económica servidores vinculados en dicho régimen (USMP, 2020)

### **Decreto Legislativo 728**

Ley productividad y competitividad laboral, legislación importante vigente desde 27 marzo 1997, dispositivo legal tiene como propósito diversos objetivos.



Propicia competencias entre trabajadores tendientes a la consolidación de su desempeño en su centro de trabajo (Cortes, 2020)

### **Estabilidad laboral**

Significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo (Infanzon, 2007)

### **Gestión de recursos humanos**

Procesos por los cuales las empresas planifican, organizan y administran las tareas y activos relacionados con las personas que conforman la organización (Cardenal, 2019)

### **Gobierno local**

Organización que se encarga de la administración local en un pueblo o ciudad, compuesta por un alcalde y varios concejales para la administración de los intereses de un municipio (Española, 2014)

### **Ley Servir**

Es el régimen laboral único al cual el gobierno busca que migren voluntariamente todos los trabajadores del Estado, excepto los de carreras especiales como las fuerzas armadas, policía nacional, salud, educación, entre otras, señaló la Autoridad Nacional de Servicio Civil (Cortes, 2016)

## **Régimen laboral**

Permite conocer a cabalidad los derechos y obligaciones del empleador y de los trabajadores y las normas y actuaciones de la Autoridad de Trabajo con incidencia en la relación laboral (Galileo, 2018)

## **Servidor público**

Persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (Perez, 2010)

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1. Hipótesis general**

Si los trabajadores progresivamente se adecuaran a los alcances de la Ley Servir N°30057 entonces se incidiría en los índices de calidad de prestación de servicios en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

HE1. La adecuación de los trabajadores a la Ley Servir permitiría elevar la productividad laboral en la gestión de la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.

HE2. La adecuación a la Ley servir del personal de obreros y administrativos evitaría las paralizaciones en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.

## **2.6 Operacionalización de variables**

**Variable independiente:** ADECUACIÓN TRABAJADORES LEY SERVIR

**Variable dependiente:** CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALIDAD HUALMAY

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
¿En qué medida, la adecuación de los trabajadores a la Ley Servir N°30057 incidiría en los índices de calidad de los servicios que presta la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura?	Si los trabajadores progresivamente se adecuan a los alcances de la Ley Servir N°30057 entonces se incidiría en los índices de calidad de prestación de servicios en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.	<b>V1=VX</b> <b>ADECUACIÓN</b> <b>TRABAJADORES</b> <b>LEY SERVIR</b>	Ley N°30057, busca alcanzar y establecer régimen laboral único, a los trabajadores que prestan servicios en los poderes del Estado, Gobiernos Regionales, Locales y otros, previo concurso público, según Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley, la implementación, transitoriedad y adecuación progresiva, en un plazo de seis (6) años, fortalecer servicios e instituciones públicas eficientes y operativas.	La comuna no presente dificultades en su gestión, eleve su productividad laboral del personal obrero (recolectores, choferes, guardianes, limpieza y administrativos, alcanzando las metas trazadas, evitando molestias e incomodidad de la población, y opiniones negativas, repotenciar Oficina de Recursos Humanos, responsables de la planificación y organización.	-Igualdad de sueldos -Igualdad beneficios sociales -Igualdad derechos laborales -Régimen laboral único -Niveles de productividad -Regímenes laborales
		<b>V2=VY</b> <b>CALIDAD</b> <b>SERVICIOS</b> <b>MUNICIPALIDAD</b> <b>HUALMAY</b>	La comuna cuenta con autonomía política y económica, con un alcalde y siete regidores, su actividad es económica se relaciona con agricultura y comercio, cuenta 150 trabajadores entre empleados, obreros y administrativos de diferentes regímenes laborales, mayormente por locación de servicios.	Enfataremos que la comuna de Hualmay, valla adecuándose a la Ley Servir N°30057, de sus trabajadores a un solo régimen, realizando dinámica de estudio que permita tener información de la gestión de puestos, servicios que prestan y los procesos que realizan, requisitos para la transitoriedad de mejorar organización de Recursos Humanos de la Municipalidad	-Optimizar calidad servicios -Gestión recursos humanos -Productividad laboral obrera -Producción administrativa -Organigrama institucional -Igualdad remunerativa -Igualdad pensionaria

## **Capítulo III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

Diseño, no experimental pues observaremos minuciosamente las variables sin manipularlas, investigación horizontal se recopilará información relacionado a los últimos años, de tipo explicativo-práctico, busca elevar calidad de los servicios en la municipalidad distrital de Hualmay, de nivel descriptivo correlacional y de enfoque cualitativo, de análisis e interpretación de resultados.

#### **3.2. Población y muestra**

Ciento cincuenta trabajadores de la comuna de Hualmay (obreros y administrativos).

Muestra constituida por cincuenta elementos de la población.

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

Encuesta anónima y cuestionario de preguntas.

### **3.4. Procesamiento de datos y presentación de resultados**

Datos valederos se alimentará en el paquete informático Excel cuyos resultados serán interpretados por el investigador en el Capítulo IV de los Resultados del Informe final de Tesis.

## Capítulo IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Descripción de resultados

Tabla 1. *¿El régimen único de la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de los servicios en las entidades del Estado?*

	Frecuencia	%
Si	28	56%
No	17	34%
No responde	05	10%
TOTAL	50	100%

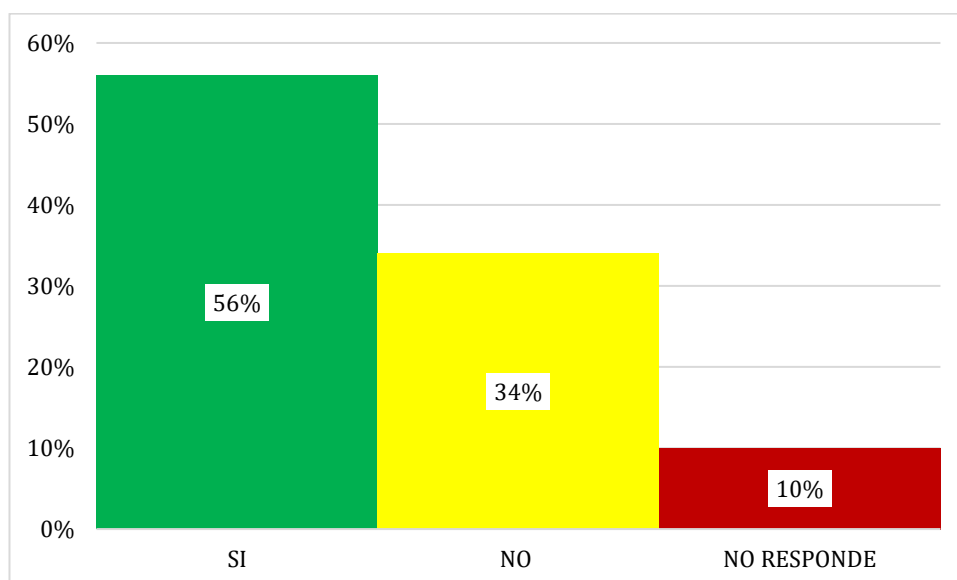


Figura 1. Sobre régimen único de la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de servicios en entidades del Estado.

## Interpretación

Del sondeo de la muestra constituido por cincuenta trabajadores de la Municipalidad distrital de Hualmay entre personal obrero recolectores, choferes, guardianes, limpieza, secretarías, asistentes, especialistas un 56% estuvo de acuerdo que, si nos adecuamos al régimen laboral único de la Ley Servir 30057, entonces mejoraría la calidad de los servicios que presta las instituciones del Estado a sus administrados, desapareciendo los más de catorce regímenes laborales entre ellos D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) otros, que alberga a más de 2500 entidades con más de 1500000, desterrando las desigualdades laborales de sueldos, beneficios sociales y laborales.

Un 34% dio respuesta en contrario, los restantes tímidos dudaron y dejaron en blanco la respuesta.

Tabla 2. *¿La adecuación de los trabajadores a la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de los servicios en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura?*

	Frecuencia	%
Si	30	60%
No	16	32%
No responde	04	8%
TOTAL	50	100%

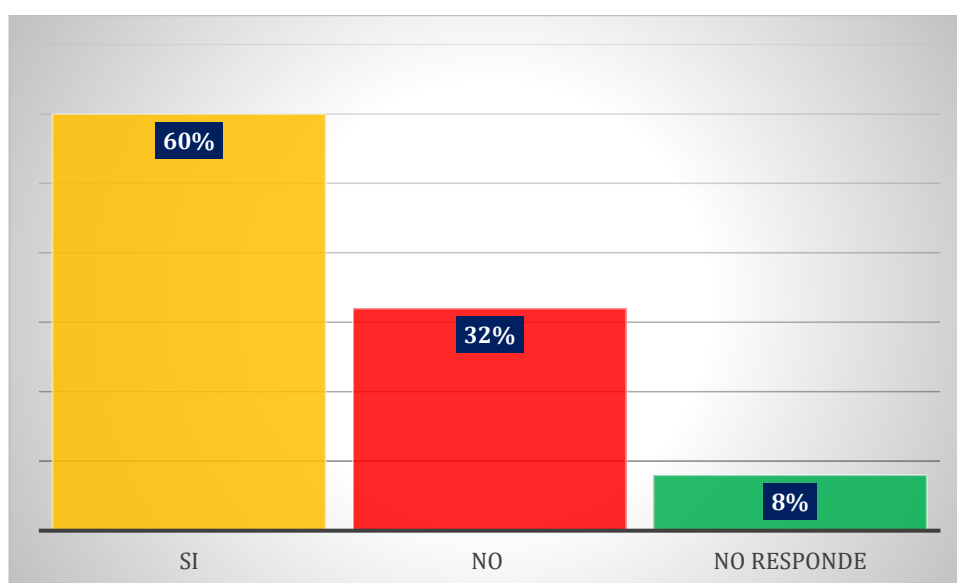


Figura 2. Sobre adecuación de trabajadores a la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.



## Lectura

Mayormente los trabajadores de la municipalidad distrital de Hualmay se encuentran bajo contrato de servicio CAS, de ahí que, un 60% estuvo de acuerdo con la adecuación a la Ley Servir 30057, ello mejoraría la calidad de los servicios, pues en un régimen laboral único los trabajadores tendrían iguales derechos, un 32% no estuvo de acuerdo con la implementación, que exige concurso público. Los restantes guardaron silencio.

Tabla 3. ¿Los regímenes laborales D. Legis? 276, 728, 1057 (CAS) debería gozar de igualdad salarial, beneficios sociales y demás derechos?

	Frecuencia	%
Si	35	70%
No	13	26%
No responde	02	4%
TOTAL	50	100%

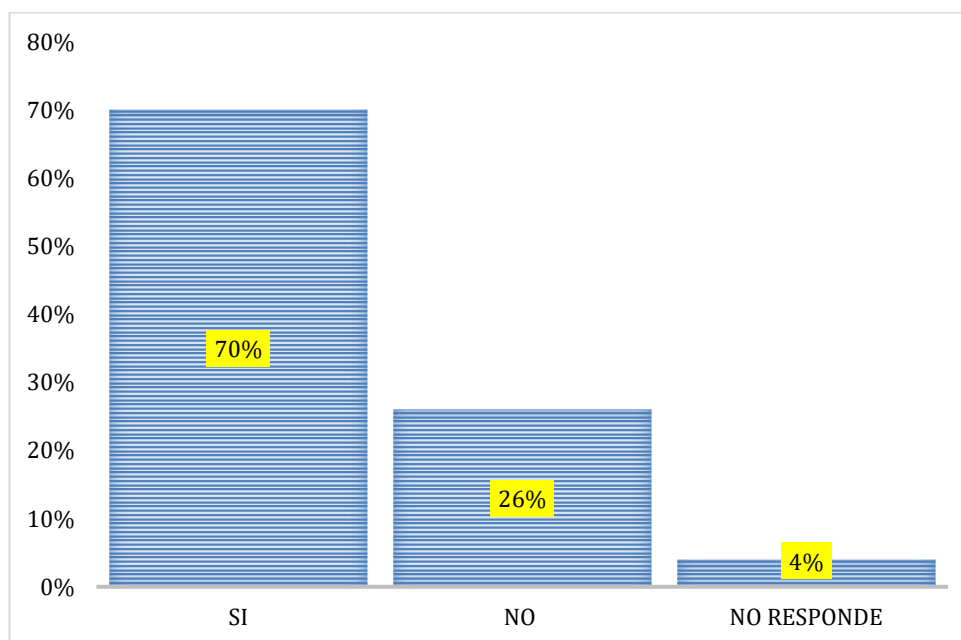


Figura 3. Sobre regímenes laborales D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) debería gozar de igualdad salarial, beneficios sociales y demás derechos.

## Valoración

La respuesta fue categórica, el 70 % del sondeo reconoció que regímenes laborales D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) deberían gozar se igualdad de derechos salariales, beneficios sociales, otros, pues no es dable que por realizar la misma labor perciban diferentes sueldos y demás derechos; siempre y cuando el 26% manifestó, si la diferencia obedezca a razones de profesionalismo, especialización, que amerite la diferenciación.

Tabla 4. *¿La Ley del Servicio Civil 30057 y su Reglamento DS 040-2014-PCM, han alcanzado su propósito del régimen laboral único?*

	Frecuencia	%
Si	03	6%
No	45	90%
No responde	02	4%
TOTAL	50	100%

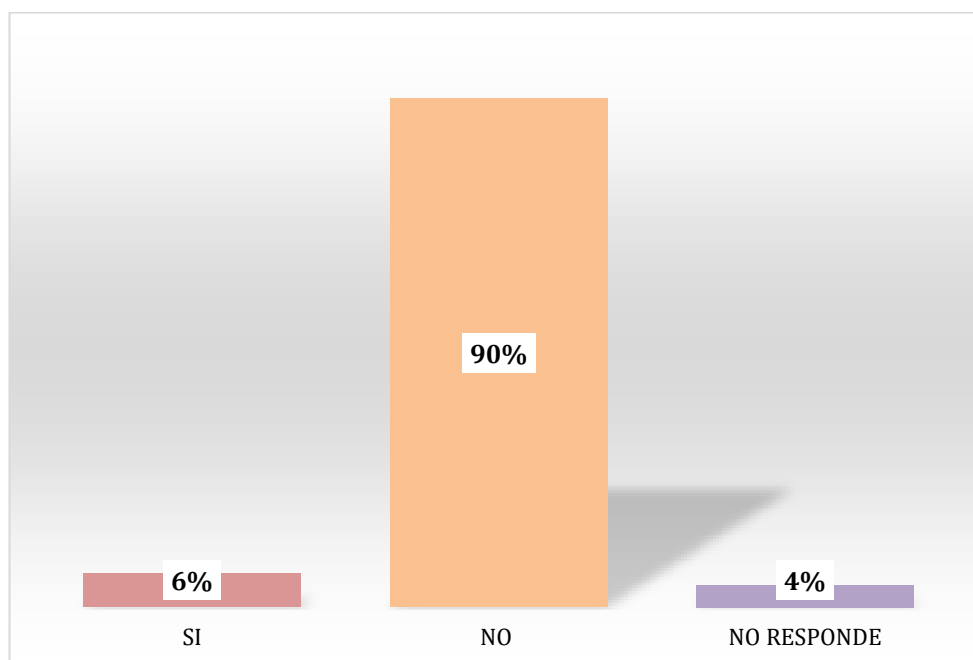


Figura 4. Sobre Ley del Servicio Civil 30057 y su Reglamento DS 040-2014-PCM, han alcanzado su propósito del régimen laboral único.

## Reflexión

De acuerdo, plazo dispuesto por los dispositivos legales vigentes desde el 2013 a la fecha ya se cumplieron los seis años de implementación, transitoriedad y adecuación progresiva; sin embargo, ha sido mínimo el resultado, pues de las más de 2500 entidades públicas, solo 93 cuentan con resolución Servir para acomodarse progresivamente el personal a Ley, lo reconoció el 6%, el 90% no se ha dado la adecuación, un 4 % no contestó.

Tabla 5. *¿Los servidores del Estado aceptan el concurso público previo para adecuarse a la Ley del Servicio Civil?*

	Frecuencia	%
Si	10	20%
No	37	74%
No responde	03	6%
TOTAL	50	100%

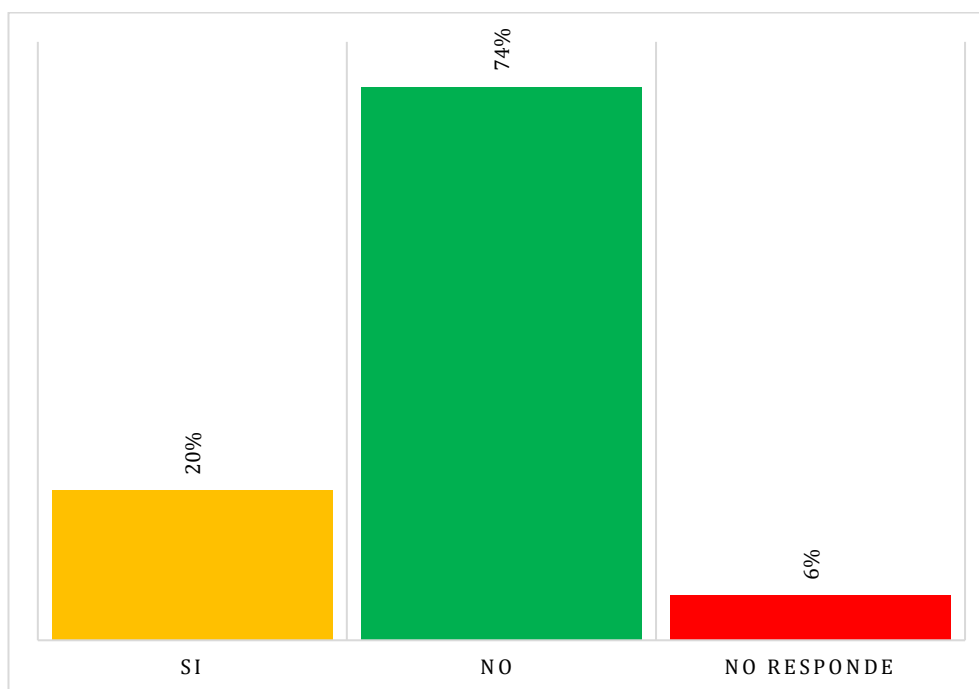


Figura 5. Sobre si servidores del Estado aceptan el concurso público previo para adecuarse a la Ley del Servicio Civil.

## Comentario

Uno de los principales indicadores que surge como barrera impidiendo el pase al régimen Servir, es precisamente el concurso público previo; de ahí que, los pertenecientes a los decretos legislativos 276 y 728 son renuentes a ello, lo dio a entender el 74 % de la muestra, a un 20% que sí estuvieron de acuerdo, solo tres elementos no respondieron

Tabla 6. *¿La implementación, transitoriedad y adecuación progresiva se ha venido dando en el plazo de seis (6) años dispuesto por la Ley Servir?*

	Frecuencia	%
Si	04	8%
No	41	82%
No responde	05	10%
TOTAL	50	100%

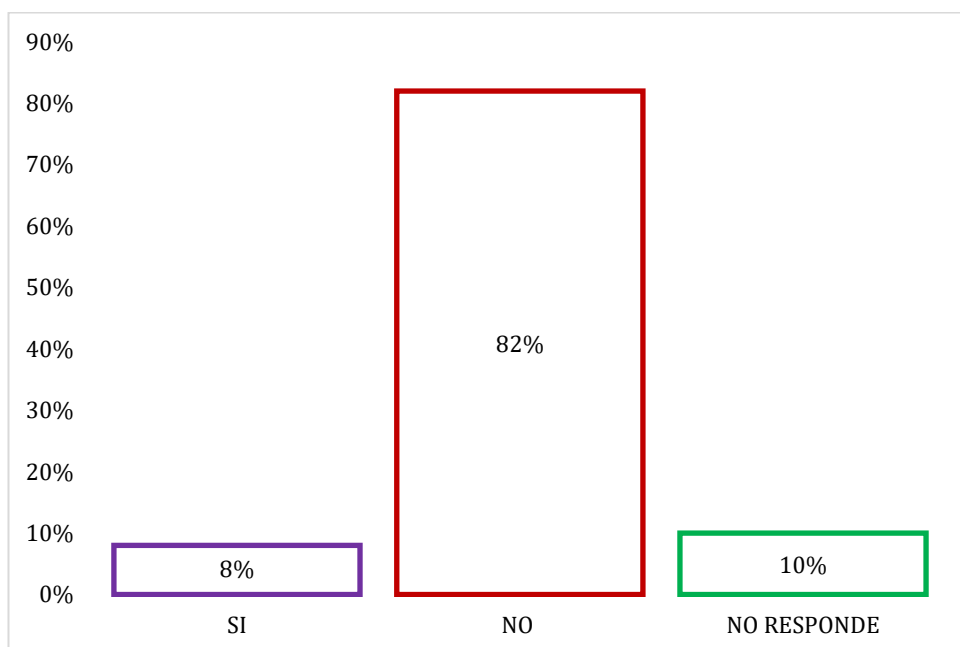


Figura 6. Sobre implementación, transitoriedad y adecuación progresiva se ha venido dando en el plazo de seis (6) años dispuesto por la Ley Servir.

## Aporte

No viene alcanzando su finalidad la Ley del Servicio Civil 30057 y su Reglamento DS 040-2014-PCM, fue el sentir del 82% del muestreo, un 8 dijo si, los restantes timoratos dudaron, han pasado más de seis años y no se ha consolidado servicios e instituciones públicas eficientes y operativas, dentro de este nuevo marco de régimen único.

Tabla 7. *¿La entidad municipal del distrito de Hualmay cuenta con presupuesto para adecuarse a la Ley Servir?*

	Frecuencia	%
Si	04	2%
No	41	90%
No responde	05	8%
TOTAL	50	100%

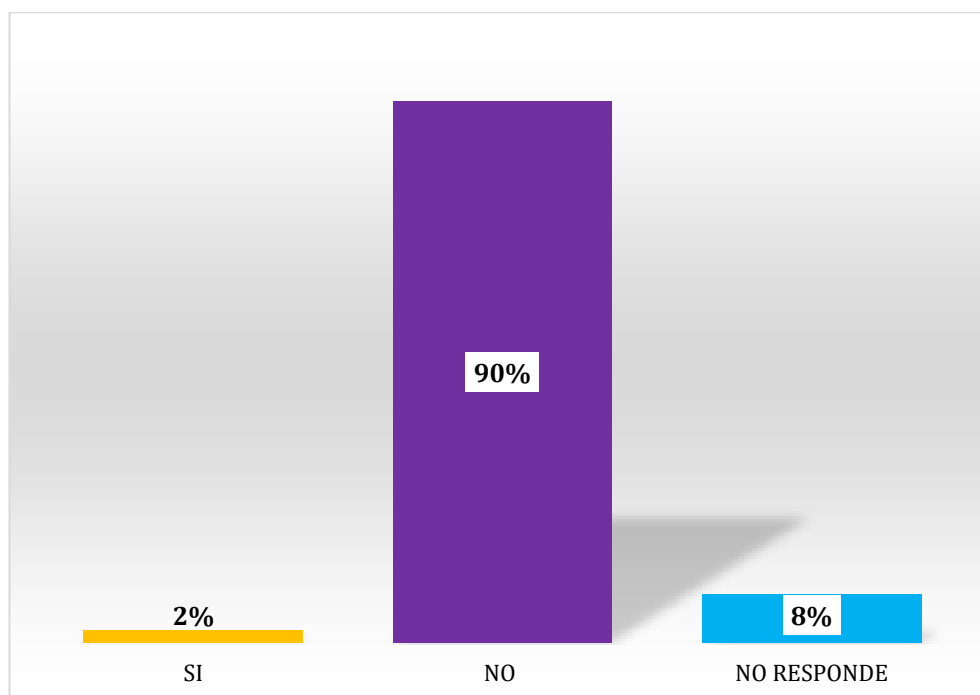


Figura 7. Sobre si la entidad municipal del distrito de Hualmay cuenta con presupuesto para adecuarse a la Ley Servir.

### Critica

La respuesta fue única, el sondeo coincidió en un 90% que la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura, no cuenta con presupuesto para adecuarse a la Ley Servir, prueba de ello es, que no se ha realizado ninguna dinámica de estudio que le permita contar con información relevante, en cuanto a la gestión de puestos con los que cuentan, servicios que prestan y los procesos que realizan, requisitos obligatorios para la transitoriedad, solo un trabajador contesto afirmativamente, y cuatro prefirieron no responder.

Tabla 8. *¿La municipalidad de Hualmay cuenta con trabajadores de diferentes regímenes laborales?*

	Frecuencia	%
Si	45	90%
No	02	4%
No responde	03	6%
TOTAL	50	100%

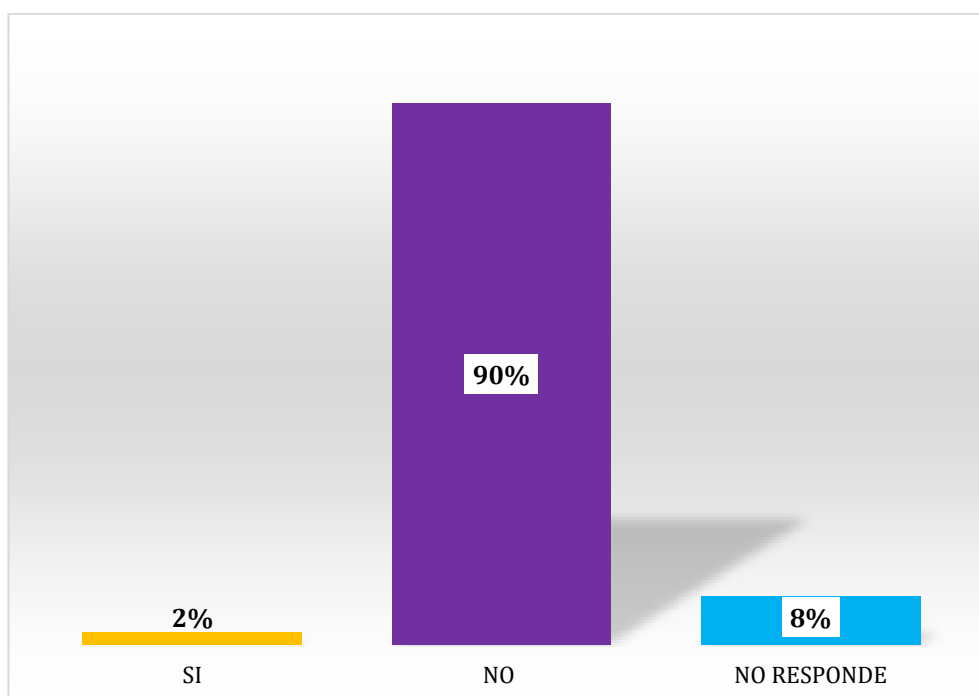


Figura 8. Sobre si la municipalidad de Hualmay cuenta con trabajadores de diferentes regímenes laborales.

## Lectura

La municipalidad de Hualmay si cuenta con trabajadores de diferentes regímenes laborales, preferentemente con servidores CAS y por terceros, a quienes no se les reconoce beneficio laboral alguno, dos elementos muestrales dijeron no y los restantes dejen en blanco la respuesta.

Tabla 9. *¿Recursos Humanos de la Municipalidad de Hualmay se preocupa por prestar servicio de calidad a sus administrados?*

	Frecuencia	%
Si	30	60%
No	10	20%
No responde	10	20%
TOTAL	50	100%

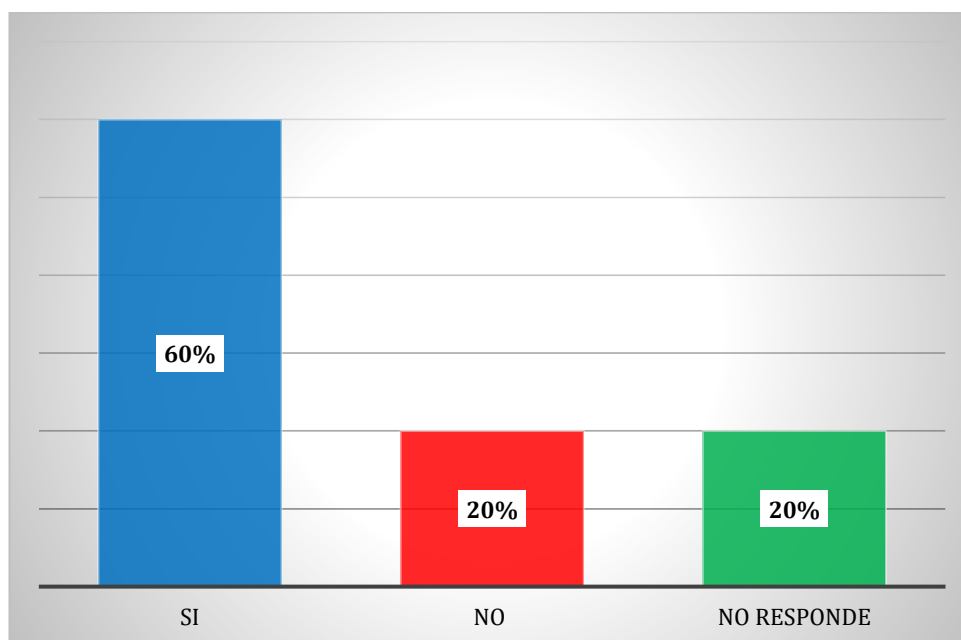


Figura 9. Sobre si Recursos Humanos de la Municipalidad de Hualmay se preocupa por prestar servicio de calidad a sus administrados.

## Valoración

Si se preocupa afirmo el 60%, pese al escaso personal con que cuenta (dos trabajadores) son responsables de la planificación, organización y administración del personal que integra la organización, además el jefe de la Oficina y un especialista, se encargan del escalafón, planillas, administrativo, desarrollo social, dirección, otros, debe incrementarse personal tendiente a mejorar su organización de Recursos Humanos, elevando la productividad que se verá reflejado en la atención oportuna a la población, mayor recaudación de arbitrios, limpieza pública de calles y/o avenidas, y opiniones favorables de la administración, un 20% opino lo contrario, los restantes se reservaron su respuesta

Tabla 10. *¿Es eficaz la labor del personal administrativo secretarias, asistentes, especialistas en la Municipalidad de Hualmay?*

	Frecuencia	%
Si	15	30%
No	30	60%
No responde	05	10%
TOTAL	50	100%

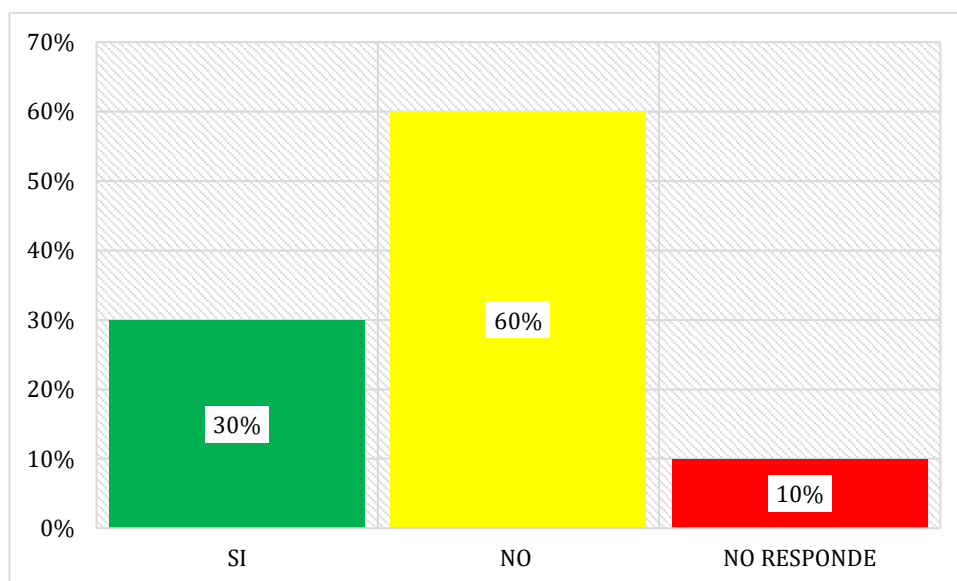


Figura 10. Sobre si es eficaz la labor del personal administrativo secretarias, asistentes, especialistas en la Municipalidad de Hualmay.



## Comentario

Un 60% coincide en que no es eficaz la labor del personal administrativo secretarias, asistentes, especialistas en la Municipalidad de Hualmay, mientras un 30 % dio si, los restantes no respondieron.

Tabla 11. *¿Es eficaz la labor del personal obrero recolectores, choferes, guardianes y limpieza en la Municipalidad de Hualmay?*

	Frecuencia	%
Si	15	30%
No	30	60%
No responde	05	10%
TOTAL	50	100%

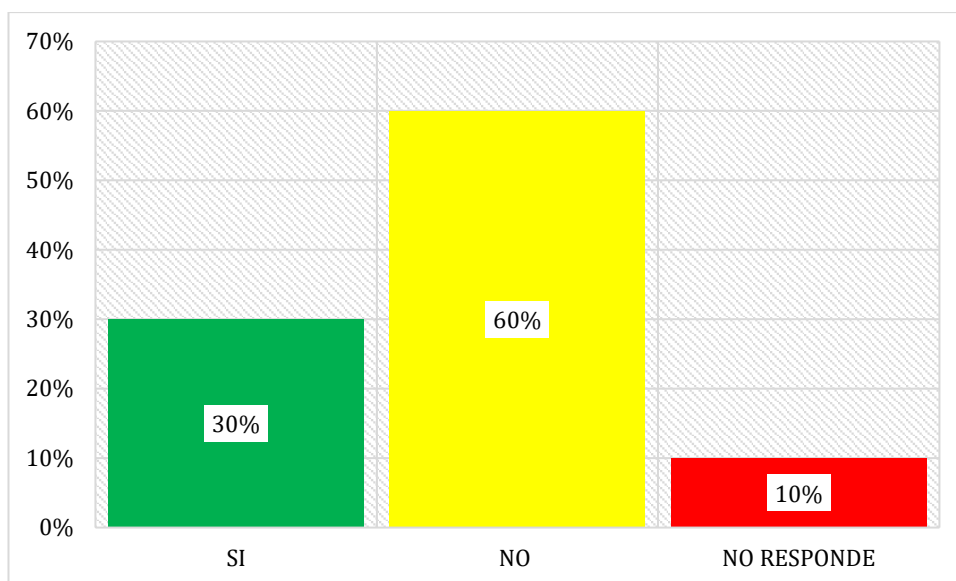


Figura 11. Sobre si es eficaz la labor del personal obrero recolectores, choferes, guardianes y limpieza en la Municipalidad de Hualmay.

## Reflexión

60% coincide, no es eficaz la labor del personal obrero recolectores, choferes, guardianes y limpieza en la Municipalidad de Hualmay, un 30 % dijo si, los restantes no respondieron. obreros recolectores, choferes, guardianes y limpieza

## 4.2 Contrastación de hipótesis

Se planteó como **Hipótesis general**:

Si los trabajadores progresivamente se adecuan a los alcances de la Ley Servir N°30057 entonces se incidiría en los índices de calidad de prestación de servicios en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.

De razonamiento analítico, con las conectivas lógicas Si y Entonces, las misma que se corroboraron con los resultados de tablas y gráficos: 01-06

1. La adecuación al régimen único de la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de los servicios en las entidades del Estado lo asevero el 56% del sondeo muestral.
2. Son cincuenta trabajadores de la Municipalidad distrital de Hualmay entre personal obrero recolectores, choferes, guardianes, limpieza, secretarias, asistentes, especialistas, el 56% de acuerdo adecuarse al régimen laboral, mejoraría la calidad de los servicios prestados a las instituciones del Estados.
3. Debe desapareciendo los más de catorce regímenes laborales entre ellos D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) otros, que alberga a más de 2500 entidades con más de 1500000, a fin de desterrar las desigualdades laborales de sueldos, beneficios sociales y laborales entre otros.
4. Mayoría de trabajadores municipalidad distrital de Hualmay se encuentran bajo contrato de servicio CAS, un 60% de acuerdo con adecuación a la Ley, mejoraría la calidad de servicios, prima régimen laboral único, no de acuerdo con la exigencia de concurso para la carrera pública del régimen único Servir.
5. El 70% reconoció que regímenes laborales D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) deberían gozar se igualdad de derechos salariales, beneficios sociales, otros, pues no es dable que por realizar la misma labor perciban diferentes sueldos y demás derechos; siempre y cuando la diferencia obedezca a razones de profesionalismo, especialización, que amerite la diferenciación.

6. 90% dio a entender que la Ley del Servicio Civil 30057 y su Reglamento DS 040-2014-PCM, No han alcanzado su propósito del régimen laboral único, pese al plazo de adecuación de seis años desde el 2013 a la fecha de implementación, transitoriedad progresiva.
7. Ha sido mínimo el resultado, pues de las más de 2500 entidades públicas, solo 93 cuentan no resolución Servir para acomodar progresivamente a su personal a Ley, pues los servidores del Estado no aceptan el concurso público previo para adecuarse a la Ley.
8. La Ley Servir no ha alcanzado su finalidad por lo que, no se han consolidado servicios e instituciones públicas eficientes y operativas, dentro de este nuevo marco de régimen único.

Las **Hipótesis específicas** de investigación planteadas fueron afirmativas:

HE1. La adecuación de los trabajadores a la Ley Servir permitiría elevar la productividad laboral en la gestión de la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.

HE2. La adecuación a la Ley servir del personal de obreros y administrativos evitaría las paralizaciones en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.

Las mimas, quedaron contrastadas con resultados de tablas u cuadros: 07-11

1. El 90% dejo traslucir que la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura, no cuenta con presupuesto para adecuarse a la Ley Servir, hasta la fecha no se ha realizado ninguna dinámica de estudio que le permita contar con información relevante, en cuanto a la gestión de puestos con los que cuentan, servicios que prestan y los procesos que realizan, requisitos obligatorios para la transitoriedad.
2. La municipalidad de Hualmay cuenta con trabajadores de diferentes regímenes laborales, preferentemente con servidores CAS y por terceros, a quienes no se les reconoce beneficio laboral alguno.

3. Recursos Humanos de la Municipalidad de Hualmay si se preocupa, pese al escaso personal (dos trabajadores) son responsables de planificación, organización y administración del personal de la organización, el jefe de la Oficina y un especialista, se encargan del escalafón, planillas, desarrollo social otros.
4. Debe incrementarse personal tendiente a mejorar la organización de Recursos Humanos, elevando productividad, reflejado en la atención oportuna a la población, mayor recaudación de arbitrios, limpieza pública de calles y/o avenidas, y opiniones favorables de los administrados.
5. Un 60% coincide, no es eficaz la labor del personal administrativo secretarias, asistentes, especialistas; así como de los de obreros recolectores, choferes, guardianes y limpieza en la Municipalidad de Hualmay.

## Capítulo V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Discusión

1. Es conveniente que la entidad edil de Hualmay se preocupe por obtener información acerca del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, procesos que realizan y servicios que prestan; tales como, puestos, ubicación en el organigrama institucional, funciones, régimen laboral contractual, remuneraciones, datos personales trabajadores, cargos, servicios que prestan a la ciudadanía, experiencia, nivel académico, capacitación, especialización, otros, indicadores sugeridos para el tránsito y adecuación al régimen del servicio civil, lo que contribuirá a mejorar y fortalecer la institución con servicios ágiles y dinámicos en favor de sus administrados.
2. Debe ir desapareciendo progresivamente los más de catorce regímenes laborales entre ellos D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) otros, que alberga a más de 2500 entidades con más de 1500000, a fin de desterrar las desigualdades laborales de sueldos, beneficios sociales y laborales entre otros.
3. Los regímenes laborales D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) deberían gozar de igualdad de derechos salariales, beneficios sociales, otros, pues no es dable que por realizar la misma labor perciban diferentes sueldos y demás derechos; este margen de diferencia debe obedecer a razones de profesionalismo, especialización, que amerite la diferenciación.
4. La generalidad de la muestra transmitió, que la Ley del Servicio Civil 30057 y su Reglamento DS 040-2014-PCM, no han alcanzado su propósito del régimen laboral único, pese al tiempo transcurrido seis años desde el 2013 a la fecha ha sido negativo la adecuación, implementación y transitoriedad progresiva.

5. La municipalidad de Hualmay cuenta con trabajadores de diferentes regímenes laborales, preferentemente con servidores CAS y por terceros, a quienes no se les reconoce beneficio laboral alguno.
6. Un 60% coincide, no es eficaz la labor del personal administrativo secretarias, asistentes, especialistas; así como de los de obreros recolectores, choferes, guardianes y limpieza en la Municipalidad de Hualmay.

## **5.2. Conclusiones**

1. La adecuación al régimen único de la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de los servicios en las entidades del Estado lo asevero el 56% del sondeo muestral.
2. De los cincuenta trabajadores sondeados en la Municipalidad distrital de Hualmay entre personal obrero recolectores, choferes, guardianes, limpieza, secretarias, asistentes, especialistas, un 56% estuvo de acuerdo con adecuarse al régimen único laboral, mejoraría la calidad de los servicios prestados.
3. Ha sido mínimo el resultado de adecuación, de las más de 2500 entidades públicas, solo 93 cuentan no resolución Servir para acomodar progresivamente a su personal a Ley, los servidores del Estado no aceptan el concurso público previo.
4. La Ley Servir no ha alcanzado su finalidad por lo que, no se han consolidado servicios e instituciones públicas eficientes y operativas, dentro de este nuevo marco de régimen único.
5. La municipalidad distrital de Hualmay-Huaura, no cuenta con presupuesto para adecuarse a la Ley Servir, hasta la fecha no se ha realizado ninguna dinámica de estudio que le permita contar con información relevante, en cuanto a la gestión de puestos con los que cuentan, servicios que prestan y los procesos que realizan, requisitos obligatorios para la transitoriedad.

### **5.3. Recomendaciones**

1. Debe fortalecerse el principio de igualdad de trabajadores en el marco del derecho laboral, gestión de recursos humanos de la municipalidad de Hualmay y sus modalidades de contrato, en su mayoría temporales por locación de servicios, buscar aparejarlos a la Ley, obtengan estabilidad, mejores ingresos por función desarrollada, gratificaciones, CTS y sus pensiones.
2. Si los trabajadores se adecuaran a la Ley Servir, entonces avizorarían línea de carrera, desempeño laboral y capacitación permanente, en concordancia con la Ley 31131 que elimina progresivamente el CAS en el sector público, pasando a indefinidos.
3. La mayoría de trabajadores en la municipalidad distrital de Hualmay, se encuentran bajo contrato de servicio CAS, si se adecuaran a la Ley, mejoraría la calidad de servicios, pues primaría régimen laboral único.
4. Recursos Humanos de la Municipalidad de Hualmay si se preocupa, pese al escaso personal (dos trabajadores) son responsables de planificación, organización y administración del personal de la organización, el jefe de la Oficina y un especialista, se encargan del escalafón, planillas, desarrollo social otros.
5. Debe incrementarse personal tendiente a mejorar la organización de Recursos Humanos, elevando productividad, reflejado en la atención oportuna a la población, mayor recaudación de arbitrios, limpieza pública de calles y/o avenidas, y opiniones favorables de los administrados

## REFERENCIAS

### 6.1. Fuentes Documentales

- Aguilar, E. (2017). *Percepciones de la Implementación de la Ley del Servicio Civil y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017*. Huaraz - Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo .
- Aguirre, R. (2016). *Plan de sensibilización institucional para una correcta adecuación de la Ley del Servicio Civil en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén – Cajamarca -2016*. Jaen - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Avila, J. (2019). *Ley de servidores del régimen del servicio civil, servir y los factores que impiden el avance para su implementación en la Municipalidad Distrital de Hualmay -año 2017-2018*. Huacho–Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión .
- Barrios, E. (2015). *Comentarios a la Ley del Servicio Civil y sus reglamentos*. Huancayo - Perú: Universidad Continental, Fondo Editorial.
- Cifuentes, A. (2018). *Prestación de servicios municipales, aspectos administrativos y jurídicos* . Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Encarnacion, M. (2018). *La profesionalización del servicio civil en la administración pública central de la República Dominicana. Avances y perspectivas*. Madrid - España: Univesidad Computlense de Madrid.
- Evangelista, E. y Pastor, C. (2015). *Análisis jurídico del régimen de contratación de los empleados públicos municipales y su perspectiva constitucional en el municipio de santa cruz Michapa, departamento de Cuscatlán, periodo 2012 al 2014*. El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Gutierrez, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.



- Llerena, B. (2016). *Ley de servicio civil y sus implicancias sociales en el Perú*. Arequipa - Perú: Universidad Católica Santa María.
- Llica, Y. (2020). *Proceso de selección por concurso público de méritos en el marco del Régimen de la Ley N° 30057 y su influencia en el logro de misión de la institución de la Municipalidad Provincial de Tacna*. Tacna - Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco 2013*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Resurreccion, J. (2019). *Ley servir y sus efectos en la mejora del Servicio Administrativo en la Municipalidad distrital de Santa María -Año 2017 al 2018-*. Huacho - Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Rojas, D. (2018). *Efectividad de la Implementación al Nuevo Régimen de la Ley del Servicio Civil ley 30057 en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2018*. Huánuco – Perú : Universidad de Huánuco.
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio publico en el Ecuador*. Quito- Ecuador: Universidad de Altos Estudios Nacionales.

## **6.2. Fuentes Bibliográficas**

- Bendezu, G. (2009). *Legislación Laboral para Funcionarios y Empleados Públicos*. Lima, Perú: FECAT. E.I.R.L.
- Carcelen, J. (2015). *La Reforma del Servicio Civil en el Perú: Profesionalización de la función Pública*. Informe.
- Colquehuanca, L. y Barrionuevo, E. (2014). *“Calidad de los servicios en atención al turista en el aeropuerto internacional padre José Aldamiz de Madre De Dios*.
- Evans, R. y Lindsay, M. . (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning.
- Zeithaml, P. y Berry . (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios - Un enfoque de Integración del Cliente en la Empresa*. México: Editorial Mc Graw – Hill.

### 6.3. Fuentes Hemerográficas

Hernandez, J. y Perez, B. (2013). Gestion de los servicios pblicos municipales. *International Journal of Goob Conscience*, 8(3), 1- 18.

### 6.4. Fuentes Electrónicas

Abadí, M. (2004). *La Calidad de Servicio*. Obtenido de [www.econ.uba.ar/.../abadi%20Adm%20Gral./LA\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO.O.doc](http://www.econ.uba.ar/.../abadi%20Adm%20Gral./LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.O.doc)

Cardenal, C. (2019). *Gestión de Recursos Humanos* . Obtenido de <https://www.universidadcisneros.es/gestion-de-recursos-humanos-que-es-funciones-y-objetivos/>

Cortes, C. (2016). *¿Qué implica el régimen laboral del Servicio Civil o Ley Servir?* Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/cortes-servicio-civil-es-una-reingenieria-de-la-institucion-noticia-925787>

Cortes, N. (2020). *Decreto legislativo 728: principales derechos*. Obtenido de <https://www.geovictoria.com/pe/decreto-legislativo-728/>

Española, R. A. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno\\_local#cite\\_note-1](https://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_local#cite_note-1)

Galileo. (2018). *Regimen Laboral*. Obtenido de [https://www.eef.com.pe/producto.php?id\\_prod=6](https://www.eef.com.pe/producto.php?id_prod=6)

Infanzon, J. (2007). *Estabilidad laboral en el Peru*. Obtenido de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb/CSJAP\\_D\\_ARTICULO\\_DOCTOR\\_JELIO\\_PAREDES\\_15052012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb#:~:text=La%20estabilidad%20laboral%2C%20significa%20en,momento%20a%20otro%20sin%20](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb/CSJAP_D_ARTICULO_DOCTOR_JELIO_PAREDES_15052012.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb#:~:text=La%20estabilidad%20laboral%2C%20significa%20en,momento%20a%20otro%20sin%20)

Ministerio de Salud. (2016). *Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil*. Obtenido de <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/triptico%20de%20preguntas%20frecuentes%20Transito.pdf>

Perez, J. y. (2010). *Definición de servidor público*. Obtenido de <https://definicion.de/servidor-publico/>

USMP. (2020). *Servir: ¿Cuáles son los beneficios de los servidores nombrados bajo el régimen del Decreto Legislativo 276?* Obtenido de <https://actualidadlaboral.com/servir-cuales-son-los-beneficios-de-los-servidores-nombrados-bajo-el-regimen-del-decreto-legislativo-276/>

## **ANEXOS**

## Anexo 01. Matriz de consistencia

### ADECUACIÓN DE TRABAJADORES A LA LEY SERVIR Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY-HUAURA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>V1=VX</b>  <b>ADECUACIÓN</b> <b>TRABAJADORES</b> <b>LEY SERVIR</b>  <b>V2=VY</b>  <b>CALIDAD</b> <b>SERVICIOS</b> <b>MUNICIPALIDAD</b> <b>HUALMAY</b>	Diseño, no experimental, investigación horizontal, de tipo explicativo-práctico, de nivel descriptivo correlacional y de enfoque cualitativo, de análisis e interpretación de resultados.  Población: 150 trabajadores de la comuna de Hualmay (obreros y administrativos). Muestra 50 elementos de la población
¿En qué medida, la adecuación de los trabajadores a la Ley Servir N°30057 incidiría en los índices de calidad de los servicios que presta la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura?	Evaluar si la adecuación de los trabajadores a la ley Servir N°30057 incidiría en los índices en la calidad de los servicios que presta la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.	Si los trabajadores progresivamente se adecuan a los alcances de la Ley Servir N°30057 entonces se incidiría en los índices de calidad de prestación de servicios en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.		<b>TÉCNICA</b>
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta anónima y cuestionario de preguntas.</li> <li>- Datos valederos se alimentará en el paquete informático Excel cuyos resultados serán interpretados por el investigador en el Capítulo IV de los Resultados del Informe final de Tesis.</li> </ul>
PE1. ¿Cómo la adecuación a la Ley Servir de los trabajadores permitiría elevar la productividad laboral en la gestión de la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura?	OE1. Valorar si la adecuación a la Ley Servir de los trabajadores permitiría elevar la productividad laboral en la gestión de la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.	HE1. La adecuación de los trabajadores a la Ley Servir permitiría elevar la productividad laboral en la gestión de la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.		
PE2. ¿Cómo la adecuación a la Ley servir del personal de obreros y administrativos evitaría las paralizaciones en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura?	OE2. Establecer si la adecuación a la Ley servir del personal de obreros y administrativos evitaría las paralizaciones en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura	HE2. La adecuación a la Ley servir del personal de obreros y administrativos evitaría las paralizaciones en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura.		

## Anexo: 02. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos. Le agradecemos de antemano cada minuto de su tiempo para responder con las siguientes preguntas del cuestionario. Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

SI (3)  
NO (2)  
NO RESPONDE (1)

INDICADORES	VALORES DE ESCALA		
	1	2	3
<b>Perfil del consumidor</b>			
1. El régimen único de la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de los servicios en las entidades del Estado			
2. La adecuación de los trabajadores a la Ley Servir 30057 mejoraría la calidad de los servicios en la municipalidad distrital de Hualmay-Huaura			
3. Los regímenes laborales D. Legis. 276, 728, 1057 (CAS) debería gozar se igualdad salarial, beneficios sociales y demás derechos			
4. La Ley del Servicio Civil 30057 y su Reglamento DS 040-2014-PCM, han alcanzado su propósito del régimen laboral único			
5. Los servidores del Estado aceptan el concurso público previo para adecuarse a la Ley del Servicio Civil			
6. La implementación, transitoriedad y adecuación progresiva se ha venido dando en el plazo de seis (6) años dispuesto por la Ley Servir.			
7. La entidad municipal del distrito de Hualmay cuenta con presupuesto para adecuarse a la Ley Servir			
8. La municipalidad de Hualmay cuenta con trabajadores de diferentes regímenes laborales			
9. Recursos Humanos de la Municipalidad de Hualmay se preocupa por prestar servicio de calidad a sus administrados			
10. Es eficaz la labor del personal administrativo secretarias, asistentes, especialistas en la Municipalidad de Hualmay			
11. Es eficaz la labor del personal obrero recolectores, choferes, guardianes y limpieza en la Municipalidad de Hualmay			