

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
DIRECCIÓN PÚBLICA**



**Implementación del Régimen del Servicio Civil y su influencia
en la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional de
Trujillo, 2022**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Dirección Pública

Autora:

Bach. Ruth Bethy, Ruiz Tacanga

Docente:

Mg. Barriga Andrade, Yesica Yanira

TACNA – PERÚ

2023

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

A Dios,

Por ser mi Creador, Sustentador y Redentor. Sin su amor y misericordia nada de esto hubiera sido posible, pues reconozco que toda buena dádiva y don perfecto descienden de lo alto. Todo lo que fui, todo lo que soy y todo lo que seré es gracia a mi Dios.

Que toda mi existencia sea para glorificar y alabar su Santo Nombre.

“Jehová es mi fortaleza y mi escudo; En él confié, y fui ayudado, por lo que se gozó mi corazón, y con mi cántico le alabaré” (Salmos 28:7)

A mis padres, Francisca Tacanga y Julio Ruiz,

Por ser mi motor y motivo en cada esfuerzo realizado por alcanzar mis metas. Sin lugar a duda, mi crecimiento personal y profesional es gracias a ellos, a su dedicación constante por instruirme en el temor a Dios y por aconsejarme en perseverar y resistir hasta el final. Fueron ellos los que me enseñaron que en esta vida todo se logra con sacrificio.

Gracias, papá y mamá por su amor y apoyo incondicional, su presencia a lo largo de mi vida es la mayor bendición que he recibido del cielo.

A mi hermana, Rosse Ruiz y a mi sobrino José Miñan,

Por acompañarme a lo largo de este proceso.

Gracias, querida hermana por tus oraciones, consejos y amor. Gracias, mi querido hijo José por existir; el amor que siento por ti me motiva a continuar luchando en esta vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a cada uno de los docentes de la Escuela de Posgrado Newman por los conocimientos impartidos a lo largo del desarrollo de esta maestría.

Gracias apreciados docentes por su paciencia y dedicación. Su labor es esmerada y tiene como gratificación el poder contribuir con la construcción de un mejor país a través de la educación.

Agradezco también a la docente Yesica Barriga Andrade, por su acompañamiento pedagógico durante el desarrollo de la presente investigación.

Apreciados docentes, Dios continúe bendiciendo sus vidas y los proyectos que deseen emprender.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	1
1.1. Título del tema.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1.Objetivo General.....	5
1.3.2.Objetivos Específicos.....	5
1.4. Metodología.....	5
1.5. Justificación.....	10
1.6. Principales definiciones.....	12
1.7. Alcances y limitaciones.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Régimen del Servicio Civil.....	15
2.1.1.Conceptualización del Servicio Civil.....	15
2.1.2.Autoridad Nacional del Servicio Civil.....	16
2.1.3.Ley N° 30057: Ley del Servicio Civil.....	18
2.1.4.Dimensiones del Servicio Civil.....	27
2.2. Calidad del Servicio.....	29
2.2.1.Definiciones de la Calidad del Servicio.....	29
2.2.2.La Calidad del Servicio Educativo.....	31
2.2.3.Dimensiones de la Calidad del Servicio.....	32
2.3. Análisis Comparativo.....	34

2.3.1. Concepto de Servicio Civil	34
2.3.2. Concepto de Calidad del Servicio	34
2.3.3. Dimensiones del Servicio Civil y de la Calidad del Servicio	35
2.4. Análisis Crítico	36
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	38
3.1. Reseña histórica	38
3.2. Filosofía organizacional	39
3.3. Diseño organizacional	41
3.4. Servicios	43
3.5. Diagnóstico organizacional	46
3.6. Análisis crítico	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	50
4.1. Marco metodológico	50
4.1.1. Descripción del tipo y diseño de estudio	50
4.1.2. Determinación de la población y muestra	51
4.1.3. Diseño de los instrumentos de recopilación de información	55
4.2. Presentación de los resultados	55
4.2.1. Resultados y análisis de las variables	55
CAPÍTULO V: SUGERENCIAS	100
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXOS	115
Anexo 1. Instrumentos	115
Anexo 2. Validación de instrumentos	117

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tamaño de la muestra según estratos de la población	8
Tabla 2. Muestra de alumnos matriculados distribuidos según facultades académicas.....	9
Tabla 3. Operacionalización de Variables: Régimen del Servicio Civil y Calidad del Servicio	12
Tabla 4. Dimensiones del Servicio Civil según Moriano (2022)	27
Tabla 5. Dimensiones del Servicio Civil según Julca (2016)	28
Tabla 6. Dimensiones del Servicio Civil según la Ley N° 30057 (2013)	29
Tabla 7. Dimensiones de la Calidad del Servicio según Espada (2019)	32
Tabla 8. Dimensiones de la Calidad del Servicio según Tumino y Poitevin (2013) .	33
Tabla 9. Concepto del Servicio Civil.....	34
Tabla 10. Concepto de Calidad del Servicio	34
Tabla 11. Dimensiones del Servicio Civil y de la Calidad del Servicio	35
Tabla 12. Visión, misión y valores organizacionales.	40
Tabla 13. Matriz FODA	47
Tabla 14. Tamaño de la muestra según estratos de la población	53
Tabla 15. Muestra de alumnos matriculados distribuidos según facultades académicas.....	54
Tabla 16. Sexo del personal docente y administrativo	56
Tabla 17. Cargo de los encuestados.....	57
Tabla 18. La meritocracia en la calidad del servicio.....	58
Tabla 19. Línea de carrera en el sector público	59
Tabla 20. Cargos por concurso público.....	60
Tabla 21. La remuneración en la Ley Servir.....	61
Tabla 22. Evaluaciones de docentes y administrativos.....	62
Tabla 23. Promoción de la Ética	63
Tabla 24. Sanciones por falta de Ética.....	64
Tabla 25. Normas anticorrupción en la gestión pública.....	65
Tabla 26. Burocracia en la administración pública	66
Tabla 27. Estrategia de rendición de cuentas	67
Tabla 28. Sexo de los alumnos	69
Tabla 29. Facultad de los encuestados.....	69

Tabla 30. La meritocracia en la gestión pública	71
Tabla 31. La meritocracia en el desempeño personal.....	72
Tabla 32. Personal evaluado permanentemente.....	73
Tabla 33. Ascenso del personal	74
Tabla 34. Estabilidad laboral	75
Tabla 35. Remuneración del personal	76
Tabla 36. Estrategia de rendición de cuentas	77
Tabla 37. Promoción de la Ética	78
Tabla 38. Dominio de la materia	79
Tabla 39. Metodologías adecuadas en las sesiones de clase	80
Tabla 40. Conocimientos actualizados de los docentes.....	81
Tabla 41. Contenidos relacionados a la carrera.....	82
Tabla 42. Estimulación de capacidades.....	83
Tabla 43. Materias acordes al perfil profesional.....	84
Tabla 44. Horario de clases acorde a las necesidades.....	85
Tabla 45. Procesos y canales de comunicación	86
Tabla 46. Tratamiento de quejas y sugerencias.....	87
Tabla 47. Espacios para expresar opiniones	88
Tabla 48. Clima de convivencia y relaciones humanas.....	89
Tabla 49. Motivación en el aprendizaje.....	90
Tabla 50. Participación en clase	91
Tabla 51. Disponibilidad para orientar por parte de los docentes	92
Tabla 52. Instalaciones físicas en la universidad	93
Tabla 53. Equipamiento de la universidad	94
Tabla 54. Acervo bibliográfico en la universidad	95
Tabla 55. Evaluaciones para el aprendizaje.....	96
Tabla 56. Burocracia en trámites administrativos.....	97
Tabla 57. Ley del Servicio civil y su eficacia y eficiencia en la gestión	98

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la Universidad Nacional de Trujillo	42
Figura 2. Sexo del personal docente y administrativo encuestado	56
Figura 3. Cargo de los encuestados	57
Figura 4. La meritocracia en la calidad del servicio	58
Figura 5. Línea de carrera en el sector público.....	59
Figura 6. Cargos por concurso público	60
Figura 7. Ley Servir en la remuneración.....	61
Figura 8. Evaluaciones de docentes y administrativos	62
Figura 9. Promoción de la Ética	63
Figura 10. Sanciones por falta de Ética	64
Figura 11. Normas anticorrupción en la gestión pública	65
Figura 12. Burocracia en la administración pública	66
Figura 13. Estrategia de rendición de cuentas.....	67
Figura 14. Sexo de los alumnos	69
Figura 15. Facultad de los encuestados	70
Figura 16. La meritocracia en la gestión pública.....	71
Figura 17. La meritocracia en el desempeño personal	72
Figura 18. Personal evaluado permanentemente	73
Figura 19. Ascenso del personal	74
Figura 20. Estabilidad laboral en la Ley Servir.....	75
Figura 21. Remuneración del personal.....	76
Figura 22. Estrategia de rendición de cuentas.....	77
Figura 23. Promoción de la Ética	78
Figura 24. Dominio de la materia	79
Figura 25. Metodologías adecuadas en las sesiones de clase.....	80
Figura 26. Conocimientos actualizados de los docentes	81
Figura 27. Contenidos relacionados a la carrera	82
Figura 28. Estimulación de capacidades	83
Figura 29. Materias acordes al perfil profesional	84
Figura 30. Horario de clases acorde a las necesidades	85
Figura 31. Procesos y canales de comunicación.....	86
Figura 32. Tratamiento de quejas y sugerencias	87

Figura 33. Espacios para expresar opiniones.....	88
Figura 34. Clima de convivencia y relaciones humanas	89
Figura 35. Motivación en el aprendizaje	90
Figura 36. Participación en clase.....	91
Figura 37. Disponibilidad para orientar por parte de los docentes.....	92
Figura 38. Instalaciones físicas en la universidad.....	93
Figura 39. Equipamiento de la universidad.....	94
Figura 40. Acervo bibliográfico en la universidad	95
Figura 41. Evaluaciones para el aprendizaje	96
Figura 42. Burocracia en trámites administrativos	97
Figura 43. Ley del Servicio civil y su eficacia y eficiencia en la gestión.....	98

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos.....	115
Anexo 2. Validación de instrumentos.....	117

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Implementación del Régimen del Servicio Civil y su influencia en la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, 2022”, tuvo como objetivo general el determinar la relación entre las variables que la conforman: el régimen del servicio civil y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, 2022.

La metodología de la investigación empleada fue del tipo aplicada, de nivel no experimental, de corte transeccional y de diseño descriptivo – correlacional. Asimismo, para el estudio se consideró como muestra poblacional 95 personas, de las cuales 85 fueron estudiantes universitarios matriculados, 6 docentes universitarios y 4 trabajadores del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo. Como instrumento de investigación se consideró aplicar el cuestionario virtual con preguntas cerradas.

Los resultados obtenidos luego de la aplicación de las encuestas demostraron que existe una relación directa entre la implementación del Régimen del Servicio Civil y la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional de Trujillo – 2022, debido a que esta última variable depende en gran medida de la experiencia que se ofrece al usuario a través de los actores responsables de la entrega del servicio.

Palabras clave: Régimen del Servicio Civil, calidad del servicio.

ABSTRACT

The present research work entitled "Implementation of the Civil Service Regime and its influence on the Quality of Service at the National University of Trujillo, 2022", had the general objective of determining the relationship between the variables that comprise it: the civil service regime and the quality of service at the National University of Trujillo, 2022.

The research methodology used was applied, non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational. Likewise, 95 people were considered as a population sample for the study, of which 85 were enrolled university students, 6 university professors and 4 administrative personnel of the Universidad Nacional de Trujillo. A virtual questionnaire with closed questions was used as a research instrument.

Translated with www.DeepL.com/Translator (free version) The results obtained after the application of the surveys showed that there is a direct relationship between the implementation of the Civil Service Regime and the Quality of Service at the National University of Trujillo - 2022, since the latter variable depends to a great extent on the experience offered to the user through the actors responsible for the delivery of the service.

Key words: Civil service regime, quality of service.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se elaboró considerando los lineamientos del método científico, así como las reglas estipuladas por la Escuela de Postgrado Newman y las normas establecidas por APA en su 7ma edición. Su contenido se está conformado por cuatro capítulos.

El primer capítulo está compuesto por los antecedentes del estudio, el cual abarca el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la metodología, la justificación, las principales definiciones de las variables de investigación, los alcances, las limitaciones y el cronograma.

El segundo capítulo enfocado en el marco teórico, comprendido por la conceptualización de las variables de estudio, las dimensiones que las conforman según su modelo respectivo, el análisis comparativo y crítico.

En el tercer capítulo, titulado como marco referencial, se presenta la reseña histórica de la entidad donde se realiza el presente caso de estudio, así como la filosofía y diseño organizacional, asimismo se describen los servicios que brinda y se realiza un diagnóstico interno – externo de la organización.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados, de acuerdo con los objetivos de la investigación. Para ello, se emplearon dos instrumentos de investigación que fueron aplicados a las poblaciones muestrales conformadas por los alumnos, el personal docente y administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo respectivamente.

En el capítulo cinco, se muestran las sugerencias, se brindan las acciones de mejora para reforzar y garantizar una adecuada implementación del Régimen del Servicio Civil en la Universidad Nacional de Trujillo.

Por último, se desarrollan las conclusiones, se presenta la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO

1.1. Título del tema

Implementación del Régimen del Servicio Civil y su influencia en la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, 2022.

1.2. Planteamiento del problema

Hace un tiempo atrás, la gestión de recursos humanos en la administración pública de diferentes países de Latinoamérica se basaba en el antiguo modelo weberiano relacionado con la burocracia, la cual generaba como consecuencia la toma rígida de decisiones, procesos tediosos y demasiado lentos que desencadenaban a su vez actos de corrupción y nepotismo (Mendoza, 2020).

Sin embargo, con el transcurso de los años esta situación fue cambiando en algunos países, sobre todo en aquellos que tenían como prioridad cumplir con el rol fundamental que tiene el Estado con la sociedad. Por ese motivo, muchos optaron por realizar reformas administrativas a sus Estados, tomando como orientación la gestión pública moderna y la consolidación de las instituciones que lo conforman.

Fue así que para el logro de estos nuevos objetivos se hizo indispensable el enfoque de mérito en todo el aparato administrativo del Estado. En ese sentido, se determinó que la administración de los recursos humanos eran la pieza fundamental dentro de la gestión pública para completar el rompecabezas de la reforma del servicio civil y el buen desempeño del Estado (Zuñiga, 2020). Tal como lo afirma la ONU (1962, como se citó en Duhalt, 2019) todo plan de reforma administrativa requiere ser complementado por la actitud y aptitud de los funcionarios públicos, de lo contrario, resultará ineficaz intentar mejorar la

organización, métodos y procedimientos. La gestión del Estado es considerada eficaz, si depende principalmente de la capacidad de las personas que laboran en él. La condición imprescindible de un servicio público eficaz es el personal competente.

Por ese motivo, el mérito favorece y determina la transición de una administración pública precaria hacia una basada en la meritocracia y la profesionalización. Las instituciones públicas tienen como elemento transformador de su desempeño y su gestión institucional, a la contratación de personas comprometidas, competentes y totalmente capacitadas (García, 2020).

Bajo el marco de lo mencionado, el Perú a partir del año 2008 se convirtió en uno de los países que inició los esfuerzos por instaurar el proceso de la reforma del servicio civil, logrando promulgar en el 2013 la Ley 30057, Ley del Servicio Civil (en adelante Ley Servir), con la finalidad de garantizar el acceso meritocrático a los puestos públicos del Estado y con ello, brindar a los servidores estabilidad, protección de sus derechos y justicia como estímulos para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas.

Sin embargo, luego de dos años de haber culminado el plazo establecido para el cumplimiento de la meta trazada por la Ley Servir, es evidente que su implementación no ha sido del todo satisfactoria, pues existe una abrupta brecha entre los resultados planificados y los alcanzados.

Esto se debe por un lado a la resistencia y al rechazo a este cambio por parte de los servidores públicos como consecuencia de la falta de información y de los prejuicios que surgen en base al contenido de la reforma. Por lo que, hablar actualmente de la Ley Servir en las instituciones públicas es sinónimo de presión e inestabilidad laboral.

No obstante, la otra cara de la moneda la presentan los ciudadanos, administrados y contribuyentes, de quienes se reciben quejas sobre la atención y el desempeño de los servidores públicos al momento de realizar sus gestiones en las entidades. La insatisfacción se genera bajo la perspectiva que existe una proliferación de la deficiente calidad en la prestación de los servicios públicos que se brindan en las instituciones. Reconociendo como la raíz de este problema a la baja calidad del servidor público y como resultado se obtienen servicios deficientes que equivale a servidores incompetentes.

Sin embargo, la Ley Servir fue promulgada con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios públicos en términos de calidad y eficiencia, algo de lo que hoy en día carecen las instituciones públicas. Y más aún si hablamos de la actual realidad que se presenta en la gestión de recursos humanos de la administración pública, considerando que por ella pasan los gobiernos de turno. Quienes últimamente se enfocan en la asunción de los cargos públicos bajo términos políticos y partidistas, lo que a su vez conduce al Estado peruano hacia la ineficiencia, informalidad e inestabilidad.

No se puede negar la falta de desarrollo existente de la administración pública de los países en vías de desarrollo (como el caso de Perú) frente a los países emergentes. Mientras que, en los primeros, los gobiernos han perdido legitimidad, pues las personas que laboran en el Estado son reclutadas bajo procesos de selección llevados a cabo como pagos electorales, para saldar favores a los allegados e incluso para jugar a tres caras con los contratos y/o licitaciones públicas; en los segundos, ser un empleado público forma parte de un plan de vida alcanzado mediante la meritocracia (profesionalización y experiencia); reflejados a la larga en un avance integral del país.

Sin embargo, a pesar de las mejoras y beneficios que la norma ofrece a través de sus líneas, hasta el momento son pocas las organizaciones públicas que se han sometido a ella, pues las personas tienden a rechazarla por temor a los despidos a causa de un resultado negativo en una evaluación de desempeño (pilar fundamental de la Ley). Por lo que, aún no se puede hablar de una reforma integral del sistema de recursos humanos en nuestro país. Es verdad que, los cargos públicos de nuestras entidades continúan siendo ocupados después de un arreglo o negocio finiquitado bajo términos del clientelismo. Por lo tanto, sería necesario que la Autoridad del Servicio Civil brinde resultados positivos y alentadores en torno a esta reforma que motive a otras organizaciones a arriesgarse a pasar por el proceso de tránsito. Es tiempo de que los empleados del Estado dejen de lado la comodidad y entiendan que el ejercicio de un cargo público es de responsabilidad para con la sociedad y que está íntimamente relacionado con el desarrollo del país.

Bajo esa premisa, durante la presente investigación se tomará como modelo de análisis a la Universidad Nacional de Trujillo, la cual fue una de las primeras instituciones del Estado en someterse al proceso de tránsito de la Reforma del Servicio Civil y actualmente como lo afirma Buendía (2020) forma parte de las 493 instituciones del Estado que se encuentran en este proceso de cambio. Aunque hasta el momento han transcurrido 3 años, se considera que las entidades que pasan por este cambio deben ser conscientes de que se requiere varios años para alcanzar una completa implementación de la Ley Servir (entre unos 4 años o más). Sin embargo, a pesar de que una entidad se encuentre en las primeras fases de transición a este nuevo régimen, el impacto o influencia que genera en el servicio público deberá ser manifestado.

De tal modo que, de ser positivos los resultados de la presente trabajo de investigación, contribuirán a sensibilizar y concientizar a los directivos, personal administrativo y servidores públicos de las diferentes entidades para ser agentes promotores de la reforma que establece la Ley Servir con la intención de consolidar el sistema de gestión de recursos humanos en el Estado peruano que beneficie la productividad y efectividad de los servicios públicos prestados.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el régimen del servicio civil y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Evaluar el nivel de incidencia de la meritocracia en la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, 2022.
- b) Evaluar el nivel de incidencia de los beneficios laborales en la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, 2022.
- c) Evaluar el nivel de incidencia de la transparencia en la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, 2022.
- d) Evaluar el nivel de incidencia de la probidad y ética en la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, 2022.

1.4. Metodología

Tipo de estudio

De acuerdo con su propósito el presente estudio será una investigación aplicada, pues se busca resolver un problema de forma inmediata. En el presente trabajo se determinará la influencia de la implementación del Régimen del Servicio Civil en la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, de tal manera

que a partir de esta posible correlación se realicen hallazgos que sean llevados inmediatamente a la acción. Es así como este tipo de investigación permite realizar descubrimientos y encontrar soluciones del tipo utilitarios. (Salinas, 2016)

De acuerdo a lo que indica Baena (2017), la investigación aplicada aporta nuevos hechos y si es realizada con una adecuada proyección se puede obtener información provechosa y adecuada para la creación de una teoría.

Diseño de estudio

El diseño de la investigación es del tipo no experimental porque la variable independiente no será controlada, de manera que la medición solo se realizará sobre la variable dependiente. Por lo tanto, al momento del presente estudio el regimen del servicio civil (variable independiente) ya viene siendo implementado en la Universidad Nacional de Trujillo, mientras que por su parte, será la calidad del servicio que brinda esta institución, la variable dependiente que será sometida a medición (Behar, 2008).

Bajo esa premisa, el corte del estudio es transeccional, el análisis de las variables se llevará a cabo en un momento establecido. Para el presente estudio ese tiempo único es el presente año 2022.

Asimismo, el diseño del estudio es también descriptivo – correlacional porque se analizará cómo es y cómo se manifiesta la reforma del servicio civil y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo. Para ello, se estudiará a detalle las características principales de sus componentes, propiedades o aspectos importantes de su desarrollo (Vásquez, 2005). En esa misma línea, es correlacional; su finalidad es dar a conocer el grado de asociación entre las variables de la investigación. Es decir, la utilidad y el propósito de este tipo de estudio es conocer cómo se comporta la calidad del servicio que brinda la

Universidad Nacional de Trujillo ante la implementación del régimen de servicio civil, así se podrá determinar si estas variables están relacionadas o no, y cuál es la correlación entre ellas (positiva o negativa) para posteriormente en base a los resultados se pueda brindar propuestas de mejora o solución.

Población

La población estará conformada por la comunidad de la Universidad Nacional de Trujillo, la cual está comprendida por los estudiantes universitarios de pregrado, docentes y personal administrativo.

El estudio se realizará en base a esta población debido a que son estas las personas que se encuentran en constante interacción y es sobre ellos que se puede obtener y determinar las opiniones y percepciones respecto a los servicios y la experiencia que se brinda dentro de la Universidad Nacional de Trujillo. De la misma manera, son los docentes universitarios y los administrativos, quienes están atravesando y apreciando de cerca el proceso de transición a la reforma de servicio civil.

De tal manera, de acuerdo con los últimos datos estadísticos brindados por el Portal de Transparencia de la UNT, al 2019 II el total de facultades pertenecientes a esta casa de estudios son 13 y la cantidad de estudiantes universitarios asciende a un total de 10 850 personas. Por su parte, la población de los docentes está compuesta por un total de 742 personas, mientras que el personal administrativo está conformado por 558 personas en total. En resumen, son un total de 12 150 personas las que conforman la población total.

Muestra

Al estar la población del estudio conformada por subpoblaciones de características similares (estudiantes universitarios, docentes y personal

administrativo), la muestra será tomada mediante el muestreo probabilístico de la estratificación para obtener como lo indican Sáenz & Tamez (2014), la misma porción de personas dentro de cada grupo y que al mismo tiempo, la variabilidad entre una y otra unidad de medida del mismo estrato sea mínima. Desde el punto de vista de Raj (1979) esto implica generar una mayor precisión en las estimaciones a realizar.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q} = 95$$

En tal sentido, la muestra estará conformada por 95 personas, las cuales pertenecerán a su respectiva categoría de acuerdo con su grupo de estratificación, así como lo indica la tabla 1.

Tabla 1.

Tamaño de la muestra según estratos de la población

Estratos poblacionales	Población	Porcentaje	Muestra
Docentes	742	6.11%	6
Alumnos matriculados	10,850	89.30%	85
Personal administrativo	558	4.59%	4
Total	12,150	100.0%	95

Nota. Fuente: Información brindada por la Universidad Nacional de Trujillo según base de datos de alumnos matriculados periodo 2019 II.

Elaboración: Propia

Asimismo, considerando las 13 facultades que conforman la población de los alumnos matriculados en la Universidad Nacional de Trujillo se procede a realizar la distribución de acuerdo con el porcentaje correspondiente a la población

por cada facultad para determinar la cantidad de estudiantes a los que se aplicará el instrumento de la investigación. Esta distribución se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2.

Muestra de alumnos matriculados distribuidos según facultades académicas

N°	Facultades	2019 II	% Matriculados	Encuesta
				Alumnos
				85
1	Ciencias agropecuarias	1 004	9.25%	8
2	Ciencias Biológicas	695	6.41%	5
3	Ciencias Económicas	1 633	15.05%	13
4	Ciencias Físicas y Matemáticas	603	5.56%	5
5	Ciencias Sociales	919	8.47%	7
6	Derecho y Ciencias Políticas	463	4.27%	4
7	Educación y Ciencias de la Comunicación	895	8.25%	7
8	Enfermería	331	3.05%	3
9	Estomatología	42	0.39%	0
10	Farmacia y Bioquímica	636	5.86%	5
11	Ingeniería	2 690	24.79%	21
12	Ingeniería Química	834	7.69%	7
13	Medicina	105	0.96%	0
	Total	10 850	100.00%	85

Nota. Fuente: Información estadística brindada por la Universidad Nacional de Trujillo según base de datos de alumnos matriculados periodo 2019 II.

Elaboración: Propia

Técnica

La técnica que se empleará para la recolección de datos es la encuesta. De esta manera, según Espinoza (2021), la información a obtener de la comunidad universitaria será proporcionada por ellos mismos y así se podrá obtener sus opiniones y actitudes en relación con la influencia del régimen del servicio civil en la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo.

Instrumento

El instrumento que será usado es el cuestionario, el cual consistirá en una serie de preguntas debidamente organizadas y estructuradas en base a las variables de estudio: El régimen del servicio civil y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo.

El cuestionario estará diseñado de manera virtual y por preguntas cerradas que al ser contestadas por las personas que conformarán la muestra permitirán responder al planteamiento del problema y a la formulación de los objetivos del estudio (Cisneros, Urdágino, Guevara, & Garcés, 2022).

No obstante, antes de la implementación oficial del instrumento se realizará una prueba piloto con la intención de revisar su contenido y de evaluar si al ser llevado a la práctica permite cumplir con los objetivos propuestos en el presente estudio; de ser necesario se le realizará los ajustes correspondientes al instrumento para que su aplicación posterior sea eficaz.

1.5. Justificación

Práctica

- El aporte del presente estudio a través de sus resultados permitirá sensibilizar a los servidores públicos y los motivará a realizar el tránsito a este nuevo régimen civil de la Ley N° 30057, de tal manera que mientras las instituciones

del sector público logren alcanzar niveles altos de calidad en los servicios que brindan, los servidores civiles lograrán desarrollarse y acceder a mejores oportunidades laborales en base al mérito: desempeño, aptitud, actitud y capacidad.

- La investigación permitirá proponer directrices en cuanto a la implementación de la norma y por consiguiente una mayor cantidad de entidades optarán por iniciar el tránsito a este nuevo régimen laboral y, en consecuencia, todas ellas estarán conformadas por colaboradores eficientes con un enfoque en el ciudadano.

1.6. Principales definiciones

Tabla 3.

Operacionalización de Variables: Régimen del Servicio Civil y Calidad del Servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Régimen del Servicio Civil (*)	Grupo de normas relacionadas a la administración de los recursos humanos dentro del sector público cuyo objetivo principal es el alcance del equilibrio entre los intereses de la ciudadanía y de los servidores del Estado (Ley Servir, 2022).	<i>Meritocracia</i>	<i>Nivel de aptitud</i>
			<i>Nivel de actitud</i>
			<i>Nivel de desempeño</i>
			<i>Capacidad y evaluación permanente</i>
		<i>Beneficios laborales</i>	<i>Línea de carrera</i>
			<i>Permanencia y estabilidad</i>
			<i>Retribución económica</i>
<i>Transparencia</i>	<i>Rendición de cuentas</i>		
<i>Probidad y Ética Pública</i>	<i>Código de Ética</i>		
Calidad del Servicio (**)	Percepción del cliente en base al servicio brindado por una entidad o empresa sobre el que se construyen experiencias y se obtiene la lealtad y la satisfacción de este (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006).	<i>Competencia de la plana docente</i>	<i>Nivel de conocimientos</i>
			<i>Capacidad transmisión de conocimientos</i>
			<i>Nivel de actualización profesional</i>
		<i>Enseñanza – Plan de estudios</i>	<i>Grado de orientación de los estudios</i>
			<i>Grado del desarrollo de capacidades</i>
			<i>Adecuación de contenidos al perfil profesional</i>
			<i>Horarios de clase</i>
		<i>Comunicación y clima organizacional</i>	<i>Comunicación entre actores institucionales</i>
			<i>Tratamiento de las sugerencias</i>
			<i>Espacios de expresión de opiniones</i>
			<i>Convivencia</i>
		<i>Actitudes y comportamientos de la plana docente</i>	<i>Preocupación por el aprendizaje</i>
			<i>Estimulación de la participación</i>
			<i>Disposición para orientar el aprendizaje</i>
<i>Instalaciones y equipamientos</i>	<i>Instalaciones físicas</i>		
	<i>Equipamiento</i>		

			<i>Acervo bibliográfico</i>
		<i>Evaluaciones</i>	<i>Grado de adecuación de las evaluaciones de los aprendizajes</i>
		<i>Efectividad de los procesos administrativos</i>	<i>Eficacia de los procesos administrativos</i>
			<i>Eficiencia de los procesos administrativos</i>

(*) Base: Los principios de la Ley del Régimen del Servicio Civil.

(**) Base: Trabajo de investigación “Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio (Tumino & Poitevin, 2013).

Nota. Fuente: Diversos autores

Elaboración: Propia

1.7. Alcances y limitaciones

Alcances

- La presente investigación analizará la manera en que se relaciona la implementación del régimen del servicio civil con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo – 2022.
- La presente investigación tendrá como unidad de análisis la comunidad educativa universitaria, conformada por estudiantes universitarios, docentes y personal administrativo.

Limitaciones

- Hasta la actualidad son pocos los estudios realizados en torno al tema del Régimen del Servicio Civil, a pesar de que la norma entró en vigor a partir del año 2013. Por lo que el marco teórico no es abundante; sin embargo, los pocos estudios realizados entorno a estas variables permitirán brindar aportes valiosos para el avance de la gestión de recursos humanos en la administración pública y, en consecuencia, para la mejora de la prestación de los servicios públicos.
- El presente estudio tendrá un corte transversal, y permitirá la medición de la implementación del Régimen del Servicio Civil en la Universidad Nacional de Trujillo tan solo durante un año y en la etapa en la que esta institución se encuentre. En tal sentido, no se conocerá la evolución ni el comportamiento de estas variables en un largo plazo.
- El acceso a la base de datos e información de la Universidad Nacional de Trujillo será un poco dificultoso ya que por lo general las instituciones públicas son renuentes y evitan brindar información sobre sus procesos internos.
- La investigación se llevará a cabo con recursos propios, limitando así el alcance y la profundidad de su contenido.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Régimen del Servicio Civil

2.1.1. Conceptualización del Servicio Civil

De acuerdo con SERVIR (2022), la Autoridad Nacional, el servicio civil es el conjunto de personas que desempeñan funciones dentro del ámbito de la administración pública y que, por lo tanto, las tareas y responsabilidades asignadas a estas personas guardan relación con el servicio brindado a la ciudadanía.

Para Longo (s.f.) la noción del servicio civil está relacionada con la función pública y posee dos perspectivas, una de ellas de dimensión amplia y la otra de dimensión limitada. La del sentido amplio lo define como un sistema de gestión de empleo público y al grupo humano vinculado al servicio de las entidades públicas pertenecientes a una situación característica de una nación. Asimismo, la del sentido limitado está referida a las modificaciones institucionales específicas que diferencian al empleo público de un empleo común con el propósito de avalar la permanencia de las gestiones públicas.

Otros autores, como Salvador y Ramió (2008) lo configuran como el conjunto de normas, principios, valores y reglas que regulan el sistema de empleo público profesional y que de cierta manera suele diferir en cada país, pues está adscrito a la realidad que se vive en cada uno de ellos.

Por otro lado, el autor Arellano (2008) enlaza el concepto de servicio civil con el tema político y considera que se trata de una institución política, enfocada en establecer reglas que la resguarden y protejan de la burocracia. De tal manera que, la intervención de los políticos dentro de

sus actividades no repercuta en la gestión de la administración pública.

Asimismo, el servicio civil está presente y es ejercido en todos los países porque estas no son nada más y nada menos que las políticas desarrolladas para la gestión de los colaboradores y la parte directiva de las entidades del Estado. Enfocadas en otorgar adecuados puestos de trabajo y bajo el mismo lineamiento en mejorar los servicios brindados a los administrados y/o contribuyentes. (Ministerio de Hacienda, s.f)

A pesar de todas estas definiciones, existe una aún más completa, la cual es brindada por La Ley Servir (2022) y señala que, estos términos hacen referencia al conjunto de normas relacionadas a la administración de los recursos humanos dentro del sector público cuyo objetivo principal es el alcance del equilibrio entre los intereses de la ciudadanía y de los servidores del Estado.

Este concepto no solo determina al conjunto de elementos que conforman al Servicio Civil sino que además hace referencia a las reglas de juego que guían el comportamiento y el desempeño de este equipo humano, pues ejercen el rol importante de contribuir con la satisfacción de las principales necesidades de la sociedad. En tal sentido, no se puede desligar las responsabilidades y funciones que cumplen los colaboradores del Estado de la percepción que obtienen cada uno de los ciudadanos que de cierta manera han tenido alguna cercanía con las instituciones de la administración pública.

2.1.2. Autoridad Nacional del Servicio Civil

La administración de recursos humanos en la gestión pública está organizada a través de un sistema administrativo. El cual a su vez se

encuentra comprendido por un grupo de órganos que coadyuvan al logro del alcance de mayores niveles de eficacia y eficiencia en los servicios públicos.

Bajo esa premisa, uno de los órganos pertenecientes a este sistema, es la Autoridad Nacional del Servicio Civil, comúnmente conocida como SERVIR. Así como se especifica en la Ley N° 30057 (2013), es la entidad encargada de formular la política nacional del servicio civil, siendo el órgano que rige el sistema y brinda soluciones específicas para resolver las disputas o controversias dadas en el ámbito. Asimismo, se caracteriza por actuar con imparcialidad, autonomía y profesionalismo.

En otras palabras, es el organismo que dictamina las pautas o guías para la organización de la administración de los recursos humanos de la gestión pública en todo el territorio de la nación peruana. Aunque no solo configura las “reglas normativas del juego” sino que también realiza la supervisión del cumplimiento de las mismas. De tal manera que, garantiza la continuidad de los servicios públicos enfocados en el usuario final.

Este organismo técnico especializado de acuerdo con el Decreto Legislativo N°1023 fue creado en el año 2008 constituyendo pliego presupuestal. Desde entonces se encuentra vinculado a la Presidencia del Consejo de Ministros y posee personería jurídica de derecho público interno con autoridad a escala nacional y por encima de las demás entidades de la administración pública.

Dentro de sus principales funciones se encuentra: 1) Plantear las políticas nacionales asociadas a la administración de los recursos humanos del Estado. Por lo que, los asuntos concernientes a ellas abarcan diferentes

aspectos que van desde la distribución y organización del trabajo hasta el adecuado entrenamiento y capacitación de las personas, así como la administración del desempeño y desarrollo. 2) Formular la política de compensación no económica, involucrando en ello a la Dirección General de Gestión Fiscal de Recursos Humanos perteneciente al Ministerio de Economía y Finanzas. 3) Expedir normas de carácter técnico para la adecuada puesta en marcha del Sistema y la regulación en materia de salud y seguridad en el trabajo de las instituciones públicas. 4) Establecer normas técnicas para el desarrollo del proceso de selección de personal en las entidades del Estado. 5) Participar dentro de la organización, convocatoria y supervisión de los concursos públicos de selección de personal, de acuerdo con lo establecido por la norma. 6) Apoyar mediante la capacitación a las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas para que sean capaces de implementar la normatividad de la gestión de recursos humanos y así posteriormente evaluar su ejecución. 7) Formular políticas de formación de personal, así como de evaluación de desempeño. (Decreto Legislativo N° 1450, 2018)

Como lo indica Llerena (2015) se trata de la gerencia de recursos humanos de todas las entidades del Estado que busca implantar un sistema de servicio civil basado en el mérito para garantizar servicios de calidad en todo el ámbito del territorio peruano.

2.1.3. Ley N° 30057: Ley del Servicio Civil

La Ley del Servicio Civil fue aprobado por el Congreso de la República el 02 de julio del 2013 y dos días después, el 04 de julio del mismo año obtuvo la formalidad a través de su promulgación en el Diario

Oficial El Peruano.

Su admisión significó un gran paso en la historia de la reforma del servicio civil. Se pensó mucho que esta Ley sería la solución al desnivel y a las muchas diferencias que presentan los demás regímenes laborales, entre ellos el Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo N° 276 y Decreto Legislativo N° 728. Por ello, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2022) la establece como una de las reformas de mayor ambición para la modernización de la gestión de los recursos humanos de la administración pública, pues antes de su formulación, aceptación y publicación, las remuneraciones y el desarrollo de la línea de carrera y crecimiento de los servidores públicos se encontraba paralizado y obstruido.

Aunque muchas fueron las expectativas, pasado ya más de los seis años propuestos para su implementación, hoy en día es notorio a través de los diversos estudios sobre la materia que la respuesta por parte de los ciudadanos y de manera específica la de los servidores públicos, quienes de cierta manera están afectos a la Ley, no es la esperada ni mucho menos la proyectada, pues sus percepciones los conllevan a rechazar la norma.

Esta negativa según Crisanto (2013) se debe a cuatro factores que provocan la insatisfacción y la desconfianza en los trabajadores del sector público: la presencia de constantes evaluaciones de desempeño, la probabilidad de ser destituidos como consecuencia de un resultado negativo en las evaluaciones de desempeño, el hecho de perder uno que otro derecho adquirido por otro régimen y la poca posibilidad de negociar de manera colectiva.

La Ley ha tenido opositores que critican su formulación ambigua y

la incorporación voluntaria de las entidades y por ende, de los servidores a ella, es decir, hasta el momento la norma es facultativa. Sin embargo, al mismo tiempo también ha tenido adeptos que consideran su implementación como “clave para lograr un mejor servicio civil”. Esta afirmación tiene como fundamento el equilibrio que pretende brindar la norma tanto a la ciudadanía en general como a los servidores públicos. Por una parte, mediante la introducción de la meritocracia se pretende alcanzar mayores niveles de calidad en la entrega de los servicios públicos a la población; por el otro lado, al mejorar los derechos y las compensaciones remunerativas otorgadas a los servidores del Estado se promueve el crecimiento profesional de estos y como resultado se obtienen grados superiores de satisfacción durante el desempeño de sus funciones.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley del Servicio Civil N° 30057, esta se rige por once principios, destacando entre ellos los siguientes:

- Interés general: La Ley nace a partir de la necesidad de recursos humanos para garantizar la permanente entrega de los servicios públicos. No hay prestación de servicios públicos sin servidores encargados de asegurar la continuidad de ellos.
- Eficacia y eficiencia: A través de la norma el Estado plantea cumplir con sus objetivos orientados a la prestación de servicios públicos y al mismo tiempo, considera hacerlo empleando de manera razonable los recursos asignados para tal fin.
- Igualdad de oportunidades: Cada uno de los artículos que comprende la Ley están revestidos de objetividad, además tienen

carácter genérico y público; por lo tanto, atañen a toda persona, sin distinción de raza, religión, sexo o idioma.

- Mérito: La meritocracia es la base para el sistema del servicio civil, si una persona desea acceder, permanecer, progresar y mejorar tanto en compensaciones como en el alcance de puestos laborales de mayor responsabilidad debe presentar una adecuada profesionalización, la cual se mide a través de la “actitud, aptitud, desempeño, capacidad y evaluación permanente”.
- Provisión presupuestaria: La implementación de lo normado solo se concreta si existe un respaldo presupuestal. En tal sentido, el Estado asegura “la sostenibilidad financiera” y “el cumplimiento de reglas fiscales” de la Ley para su exitosa puesta en marcha.
- Transparencia: Toda información concerniente a la administración del sistema de recursos humanos dentro del servicio civil es provechosa, verídica y de fácil acceso.
- Rendición de cuentas de la gestión: Los servidores públicos reciben responsabilidades en la administración pública y como resultado también se les atribuye el deber de informar sobre las cuentas relacionadas al ejercicio de sus funciones.

Por otra parte, al introducir esta Ley un nuevo régimen laboral se ofrece a los servidores públicos de otros regímenes, entre ellos los pertenecientes a los decretos legislativos 276, 728 y 1057 (CAS), a poder formar parte de él mediante su participación voluntaria en el concurso público que hace efectivo el pase a este régimen único. No obstante, el cuerpo normativo de esta Ley deja de lado aquellas carreras especiales en

los que se encuentran los policías, las fuerzas armadas, los trabajadores del sector salud y educación. Dado que para estos casos se determina que la reforma puede ser aplicada solo de manera supletoria y en caso de falta de regulación específica. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2013)

Así también, como señala este régimen presenta características específicas que lo hacen del todo especial para la nueva era que se vive, pues en realidad las exigencias que se demandan de la administración pública son muchas; de tal manera que, las peculiaridades presentes en la norma la convierten en el antídoto para los recurrentes problemas que se presentan en la gestión de los recursos humanos del Estado:

- El nuevo sistema de gestión de los recursos humanos posee pilares fuertes que sirven de soporte a la formulación de la reforma del servicio civil. Sus bases son:
 - Mérito: Acceder a algún cargo público que forma parte de la carrera pública en el país debe realizarse teniendo como eje central el mérito, solo así se podrá seleccionar mejores e idóneas personas para el servicio de la ciudadanía. (García, 2020)
 - Igualdad de oportunidades: Aunque todas las personas tienen el derecho de acceder a cargos públicos bajo condiciones de igualdad en los procesos de reclutamiento y selección de los concursos públicos, no todas tienen la facultad en sí mismos de pertenecer al cuerpo laboral del Estado. Las reglas y requisitos de los concursos públicos deben ser determinados de manera objetiva y razonable. (Torres, 2021)

- Gestión del rendimiento: Según la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°000076-2021-SERVIR-PE (2021) esta es una herramienta que incentiva al servidor público a realizar contribuciones al logro de las metas institucionales, evidenciando a través de ella si realmente este tiene interés por la mejora de su desempeño. Mediante este pilar, se conoce qué aspectos son necesarios para el perfeccionamiento del ejercicio de las funciones de un colaborador del Estado.
- El sistema de servicio civil sustentado por la norma presenta una adecuada estructura que permite reconocer y diferenciar a cada una de las personas que integran o forman parte de él. En tal sentido, los servidores de las entidades del Estado están organizados de la siguiente manera:
 - Funcionario público: Responsabilidad asumida por su interrelación con la política. La persona que ejerce este cargo asume la representatividad de una institución del Estado y, por lo tanto, es de su competencia aprobar normas y políticas.
 - Directivo público: Persona que asume la conducción y gestión de una entidad pública mediante la toma de decisiones, esta entidad puede ser un órgano, un proyecto o un programa en particular.
 - Servidor Civil de Carrera: Persona encargada de realizar las principales actividades en una entidad del Estado. Ella es la que lidia día a día con los procesos internos y brinda soluciones efectivas a los problemas que se suscitan en la operatividad de

una institución pública.

- Servidor de actividades complementarias: Persona que brinda apoyo realizando actividades de soporte y de asistencia a las actividades principales de una institución pública.
- Para Sú (2015) lo que diferencia y hace atractiva a esta reforma son los cambios que se promueven en torno a:

- La compensación remunerativa:

Antes: Por muchos años se presencié el desequilibrio en cuanto a sueldos y compensaciones, personas que realizaban las mismas funciones a nivel nacional recibían diferentes remuneraciones. Esto ocasionó que el sector público sea muy poco atractivo para atraer personas con características idóneas para el puesto de trabajo.

Ahora: Los servidores públicos pueden gozar de una retribución económica en base a la responsabilidad que le es asignada, cumpliendo el mismo horario laboral (48 horas como máximo) y percibiendo al mismo tiempo gratificaciones, salud y CTS. Los servidores civiles reciben mayores beneficios laborales tomando como base las funciones que le corresponde realizar por exigencia de su puesto de trabajo y como consecuencia, el mérito es el sustento para percibir aumentos. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2013)

- Deberes y derechos:

Antes: La presencia de más de diez formas de vinculación con el Estado ocasionaban desorden y caos. La falta de equidad en

los deberes y derechos asignados a los servidores públicos producía un mal clima laboral y con el tiempo abandono laboral o renuncias voluntarias.

Después: Se brinda motivación a los servidores públicos para fortalecer su permanencia en las entidades a través de un equilibrio en los deberes y derechos conferidos. Disfrutar de las mejoras remunerativas y compensaciones, también los responsabiliza de ejercer sus funciones con neutralidad, transparencia, discreción, uso adecuado de los bienes del Estado y lealtad al Estado de Derecho. (Comisión de Alto Nivel de Anticorrupción, 2016)

- Evaluaciones de desempeño:

Antes: Desde hace mucho tiempo atrás las evaluaciones del desempeño formaron parte de las normas laborales. Sin embargo, solo se trató de formalismo, su implementación no llegó a concretarse. En tal sentido, no existía información oportuna para fortalecer su puesta marcha, sumándose a ello la falta de planteamiento de metas específicas que sirvan de instrumentos de evaluación para los puestos laborales. (Cortés & Prieto, 2015)

Ahora: Las evaluaciones de desempeño formuladas por esta reforma del servicio civil (Ley N° 30057) es un hecho en concreto, pues a partir de ella se busca estimular que los servidores tengan un buen rendimiento y se sientan comprometidos con el ejercicio de sus funciones. En

consecuencia, esto conllevaría a brindar mejores servicios y una adecuada satisfacción en el ciudadano. (SERVIR, 2014)

La norma también estipula que, los servidores públicos antes de pasar por este proceso deben conocer la forma en que será llevado a cabo, así como los aspectos que serán considerados como criterios de medición; y por último y no menos importante, se les debe dar conocer la fecha en que será realizada la evaluación.

Según los detractores de la norma este aspecto en particular atenta contra la estabilidad laboral de los servidores público, pues mucho se habla de que todo servidor civil que no apruebe satisfactoriamente la evaluación será automáticamente despedido. No obstante, esto es un error. La normativa actual implica capacitaciones para el servidor que desapruebe, luego de dos evaluaciones con resultado negativo recién se procede al despido

- Estabilidad laboral:

Antes: La estabilidad laboral dentro del sector público tenía como base el clientelismo. Toda aquella persona que encontraba padrinazgo dentro de la administración del Estado tenía su puesto asegurado y, en consecuencia, su ascenso.

Ahora: La permanencia en el empleo público está basado en la meritocracia. Todo servidor civil hábil, capacitado y dotado de competencias para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones cuenta con la garantía de permanecer y realizar una

línea de carrera en el servicio civil de la administración pública.

2.1.4. Dimensiones del Servicio Civil

Realizar la medición del proceso y la implementación del Servicio Civil en una entidad pública conlleva a realizar una revisión exhaustiva de diversos estudios, de tal manera que los aspectos a considerar en la presente investigación sean los más apropiados y, por consiguiente, permitan conocer de cerca esta reforma única de la gestión de recursos humanos en el Estado. A continuación, se presentan las posturas de los principales autores:

Según Moriano (2022) la implementación del Servicio Civil debe ser medido en base a los principios que la propia Ley N° 30057 plantea, quedando conformada la medición de acuerdo a lo indicado en la Tabla 2.

Tabla 4.

Dimensiones del Servicio Civil según Moriano (2022)

Meritocracia	Designación de personas a cargos públicos en base a los méritos que poseen y no a agentes extrínsecos a ellos, descartando así que una persona asuma algún puesto de trabajo dentro del Estado en base al padrinazgo o clientelismo político. (Grajales & Rentería, 2021)
Ética Pública	Instrumento que coadyuva a la lucha contra la corrupción durante la etapa de elección de los candidatos a cargos públicos. Permitiendo que las personas más capaces y preparadas sean quienes asuman el ejercicio de esta responsabilidad con lealtad a la carta magna y rectitud a la justicia. (Naessens, 2010)
Eficacia y eficiencia	Principios de relación estrecha por sus significados. Siendo la eficacia la forma de brindar una respuesta rápida y óptima a los ciudadanos teniendo presente el cumplimiento de objetivos y metas que contribuyan a satisfacer las necesidades, expectativas o intereses de la sociedad. Por su parte, la eficiencia no solo se enfoca en el alcance de objetivos, sino sobre todo en el adecuado uso de los recursos para tal fin. Logrando que la administración pública brinde prestaciones de calidad a toda la población. Ambos principios están enfocados en resultados. (Mendoza, 2017)

Nota. Fuente: Diversos autores

Elaboración: Propia

Por su parte Julca (2016) formula que la aplicación de esta variable está relacionada con las etapas implicadas en el tránsito de

una institución pública a este nuevo régimen laboral. Las dimensiones son expuestas en la Tabla 3.

Tabla 5.

Dimensiones del Servicio Civil según Julca (2016)

Preparación de la entidad	Etapa de conocimiento y difusión de las características y beneficios del tránsito al nuevo régimen laboral. Se conforma la Comisión de Tránsito al Régimen del Servicio Civil, quien realizará las coordinaciones con SERVIR. Durante esta etapa, la Autoridad (SERVIR), está comprometida en brindar las metodologías y herramientas necesarias que serán empleadas a lo largo del proceso. (Julca, 2016)
Análisis situacional de la entidad	Etapa de recolección de la información relacionada a los puestos y procesos de la entidad pública. Las unidades orgánicas u órganos colaboran entregando la información solicitada para lo cual es necesario la revisión de los documentos de gestión (ROF, MOF, CAP, PAP, TDR, planillas de pago e información correspondiente a otros regímenes laborales). Por último, todo lo recaudado se consigna en la Matriz de Mapeo de Procesos y bajo la información sistematizada y organizada, la Comisión de Tránsito realiza un análisis y un posterior informe identificando las oportunidades de mejora interna de la entidad. (Julca, 2016)
Aplicación de mejoras internas	Etapa donde las oportunidades de mejora son puestas en marcha, por lo que los documentos de gestión reciben cambios y modificaciones. Los cambios más notorios aquí son: La valorización de puestos, tomando como referencia el Reglamento de Compensaciones de la Ley N° 30057 y la unión del CAP y PAP en el Cuadro de Puestos de la Entidad. (Julca, 2016)
Implementación del Régimen del Servicio Civil	Etapa de realización de concursos públicos bajo el régimen de la Ley del Servicio Civil, tránsito de los anteriores servidores públicos a este nuevo régimen y aplicación de las mejoras internas. (Julca, 2016)

Nota. Fuente: Julca (2016)

Elaboración: Propia

Por otro lado, realizando una revisión pormenorizada de la Ley del Servicio Civil (2013) se obtuvo que, para conocer de cerca cuáles son los cambios y las mejoras que ocurren en la entidad pública que pasa por el proceso de tránsito a este nuevo régimen laboral, es necesario y preciso analizar los principios rectores de esta reforma como un todo, pues se trata de un sistema y por lo tanto, cada principio se encuentra interrelacionado entre sí. En la Tabla 4 se plantean las dimensiones propuestas de manera indirecta por la norma.

Tabla 6.

Dimensiones del Servicio Civil según la Ley N° 30057 (2013)

Meritocracia	Selección, permanencia y retiro del personal que labora en el Estado bajo criterios de objetividad y transparencia. Su principal propósito es garantizar para las entidades públicas servidores de calidad poseedores de competencias, valores, aptitudes y capacidades suficientemente idóneos para la prestación de servicios adecuados a la sociedad en su conjunto. (Cam, 2021)
Beneficios laborales	Recompensas o retribuciones que recibe un servidor público por el cumplimiento efectivo de las funciones propias al cargo designado. Incrementan la productividad y promueven el desarrollo laboral por su interdependencia con la motivación y la satisfacción laboral. (Barragán et al., 2019)
Transparencia	Posibilidades de acceso a información fidedigna de la administración pública por parte de los ciudadanos para su conocimiento sobre las contrataciones, manejo de fondos y gestión de gastos realizados. La falta de transparencia prolifera la corrupción. (Perramon, 2013)
Probidad y ética pública	Conducta de los servidores públicos basada en “valores, principios y deberes” que afianzan el ejercicio de la función pública con estándares de calidad, compromiso, rectitud, honestidad, honradez y eficacia. (Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, 2005; Ley N° 27815, 2003)

Nota. Fuente: Diversos autores

Elaboración: Propia

2.2. Calidad del Servicio

2.2.1. Definiciones de la Calidad del Servicio

El término “calidad” surge en el siglo XIX, tornándose en una de las características de mayor valor en el proceso de compra, de tal manera que sean las personas quienes valoraran su nivel y como consecuencia de ello se decidieran por adquirir un producto. Fue desde entonces que su uso es muy frecuente tanto en el ámbito administrativo como en la gestión empresarial. Tal como lo expresaron Sangüesa, Mateo e Ilzarbe (2006) la calidad es “un factor competitivo estratégico” que permite alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

Sin embargo, aunque los inicios del término giraron en torno a los productos y bienes de las empresas, hoy por hoy también se habla de la calidad en el ámbito de los servicios. En tal sentido, Botero y Peña (2006)

indican que se trata de una filosofía organizacional, cuya fortaleza recae en su estructura y gestión, pues su principal finalidad es superar las expectativas de los clientes o usuarios.

Por su parte, Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) afirman que la calidad del servicio es la percepción del cliente en base a lo brindado por una entidad o empresa. De modo que, a partir de él se construyen experiencias y se obtiene la lealtad y la satisfacción del usuario. Esta postura es apoyada por la naturaleza misma de los servicios, cuya propiedad principal es la intangibilidad. En consecuencia, la calidad de un servicio es difícil de medir porque está relacionado a términos subjetivos, variables y cambiantes que forman parte de la percepción particular de cada persona. Aun así, Salvador, Pozo y Alonso (2008) formulan que, la calidad puede ser medida con objetividad gracias al contacto de la persona con el servicio a recibir y a su interacción de esta con el agente o los agentes que lo brindan, cuyo desempeño influye de cierta en la entrega del resultado final al cliente.

Según Traba, Barletta y Velásquez (2020) considerando lo planteado por Feigenbaum establecen que, la calidad del servicio debe ser medido en términos de satisfacción del cliente, pues se trata de una variable multidimensional y cambiante con el paso del tiempo. Bajo esa premisa, la calidad no es un fin en sí mismo ni un resultado en concreto sino que se trata de largo “camino” por recorrer, de un sentir de “hacer bien las cosas” y de una “mejora permanente”. (Tumino & Poitevin, 2013)

En términos sencillos, la calidad de un servicio es determinada por la rapidez de los procedimientos, la cortesía y el comportamiento de las

personas que lo brindan, así como por la competitividad del producto en cuanto a la conformidad con las expectativas y estándares de los clientes, también es considerado como tal por la ausencia de errores durante la experiencia de adquisición del servicio. (Juran, 1996)

2.2.2. La Calidad del Servicio Educativo

La calidad de un servicio también es aplicada dentro del sector educativo tanto en organizaciones como colegios y universidades.

Para Sverdlick (2012), la calidad del servicio educativo implica el conocimiento del sistema en sí, comprendiendo en qué consiste, qué funciones se cumplen en su interior y cuál es su contribución o finalidad que realiza para con la sociedad. Por lo que, el proceso de enseñanza – aprendizaje, la evaluación y el desempeño de los docentes cumplen un rol fundamental en la valoración del conjunto de servicios que brinda este tipo de organizaciones.

Por su parte Barnett (1992), enfoca el concepto de la calidad del servicio educativo de manera más específica al campo de la educación superior. Tomando cuatro tareas particulares para calificarlo un servicio eficiente y eficaz: “método de enseñanza”, “proceso de evaluación del aprendizaje”, “diseño de los cursos” y “programa de desarrollo del profesorado”.

Asimismo, Mortimer (1991) define la calidad de la educación “como aquella que promueve el progreso de los estudiantes en los logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, tomando en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo”. Es decir, la calidad del servicio educativo no solo se basa en lo que se entrega en el

presente ni en lo que brinda en sí la entidad educativa, pues para tal fin también se requieren de las características internas del usuario (estudiantes). De modo que se logre el desarrollo integral de sus capacidades y competencias para el alcance del éxito en el campo personal, familiar y profesional.

2.2.3. Dimensiones de la Calidad del Servicio

De acuerdo con Espada (2019) valorar la calidad de los servicios públicos requiere de conocer a la organización y la manera en que esta entrega sus servicios a los clientes. De esa forma, el autor propone que los indicadores para medir esta variable sean cinco, véase la Tabla 5. A su vez, estas dimensiones han sido determinadas en base a lo más valorado por el usuario durante la experiencia de la entrega o consumo de un servicio.

Tabla 7.

Dimensiones de la Calidad del Servicio según Espada (2019)

Fiabilidad	Compromiso de una entidad en la entrega de un servicio de manera fiable y considerando el cumplimiento de las promesas en términos de plazos y resultados. Se trata también de una preocupación constante de la organización por brindar soluciones óptimas a los clientes frente a cualquier problema relacionado con la ejecución del servicio. (Espada, 2019)
Elementos tangibles	Son los componentes concretos de un servicio. En otras palabras, son las partes perceptibles de él, aquí están presentes los ambientes físicos de la entidad, el cuerpo de empleados, los equipos y materiales. (Espada, 2019)
Capacidad de Respuesta	Prontitud para solucionar problemas de interés de los usuarios finales. Es la habilidad del personal para demostrar interés y preocupación por cumplir con los compromisos hechos desde un principio a los clientes. (Drucker, 1990)
Seguridad	Credibilidad y confiabilidad en la entrega del servicio que gira en torno a los principios de honestidad e integridad del personal de una entidad. (Drucker, 1990)
Empatía	Herramienta para establecer una relación estrecha y estable con los clientes, muy valorado en la ejecución de los servicios por su ponderación mediante la escucha activa y la disposición de una atención delicada y personal. (Drucker, 1990; Espada, 2019)

Nota. Fuente: (Drucker, 1990; Espada, 2019)

Elaboración: Propia

En la opinión de Tumino y Poitevin (2013), los parámetros a considerar para la evaluación de la calidad de los servicios pueden ser especializados para el campo de la educación. Estos autores propusieron a través de su investigación una adecuación al modelo SERVQUAL de tal manera que pueda ser usado como un instrumento en la medición de esta variable. Las dimensiones son expuestas en la Tabla 6.

Tabla 8.

Dimensiones de la Calidad del Servicio según Tumino y Poitevin (2013)

Competencia de la plana docente	Es el conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos y aptitudes empleados durante el ejercicio de la docencia, que van siendo adaptados a medida que el contexto va cambiando y evolucionando. Es usado tanto para la toma de decisiones como para el desempeño de la práctica pedagógica involucrando la planificación, organización y evaluación profesional. (Coronado, 2009; Cadoche, 2016)
Enseñanza – Plan de estudios	Planificación de las actividades a realizar por los estudiantes de manera individual y en conjunto. Su formulación es responsabilidad de la institución educativa e implica el desarrollo de capacidades relacionadas al campo profesional a través de experiencias vividas dentro y fuera del campus universitario. (Rogers & Taylor, 1999)
Comunicación y clima organizacional	El clima es la conducta organizacional producto de la interacción de las personas al interior de una entidad o institución. (Chiavenato, 2009) La comunicación es el proceso de compartir información entre todos los niveles organizacionales, de manera vertical y horizontal. (Sánchez et al., 2009)
Actitudes y comportamientos de la plana docente	Prácticas del docente observables y apreciadas en clase mediante la interacción de este con su cuerpo estudiantil (Bain, 2006). El comportamiento del docente dentro del aula se asemeja a la de un líder. De igual manera, impresiona y comunica con mayor claridad que la comunicación verbal.
Instalaciones y equipamientos	Espacio físico que rodea a los estudiantes. Aquí se propicia y desarrolla el proceso de aprendizaje, su concepto está asociado con los materiales, equipos, enseres y ambientes en donde el educando realiza interacciones con sus compañeros y docentes. (Flórez et al., 2017)
Evaluaciones	Herramienta pedagógica que permite determinar las fortalezas y debilidades presentes en el proceso de aprendizaje del estudiante. Su principal propósito es realizar ajustes a las fases enseñanza . aprendizaje. La verdadera evaluación es aquella que consigue que cada educando autorregule sus procesos de aprendizaje. (Avolio & Dolores, 2006)
Efectividad de los procesos administrativos	La efectividad dentro de la gestión administrativa pública se mide en términos de eficiencia y eficacia. Ambos conceptos dan legitimidad a las instituciones públicas. Los dos implican el uso de recursos, capacidades, aprovechamiento de oportunidad y derroche de esfuerzo, asimismo están relacionadas con el claro establecimiento de metas que encaminan el esmero y la dedicación hacia un punto en común. (Aburto, 2000)

Nota. Fuente: Diversos autores

Elaboración: Propia

2.3. Análisis Comparativo

Los conceptos desarrollados a lo largo del marco teórico son sintetizados a través de tablas 7, 8 y 9 para un mejor análisis y evaluación crítica. Mediante el paralelismo de las principales teorías se puede determinar la postura a tomar para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

2.3.1. Concepto de Servicio Civil

Tabla 9.

Concepto del Servicio Civil

N°	Autor	Postura	Análisis
1	(Longo, s.f.)	Noción relacionada con la función pública. Posee dos perspectivas, la del sentido amplio lo define como un sistema de gestión de empleo público y al grupo humano vinculado al servicio de las entidades públicas pertenecientes a una situación característica de una nación, la del sentido limitado está referida a las modificaciones institucionales específicas que diferencian al empleo público de un empleo común.	Concepto relacionado a la normatividad que rige el sistema de gestión de recursos humanos de la administración pública y al conjunto de personas que lo integran.
2	(Salvador & Ramió, 2008)	Conjunto de normas, principios, valores y reglas que regulan el sistema de empleo público profesional y que de cierta manera suele diferir en cada país, pues está adscrito a la realidad que se vive en cada uno de ellos.	
3	(Ley Servir, 2022)	Conjunto de normas relacionadas a la administración de los recursos humanos dentro del sector público cuyo objetivo principal es el alcance del equilibrio entre los intereses de la ciudadanía y de los servidores del Estado.	

Nota. Fuente: Diversos autores

Elaboración: Propia

2.3.2. Concepto de Calidad del Servicio

Tabla 10.

Concepto de Calidad del Servicio

N°	Autor	Postura	Análisis
1	(Botero & Peña, 2006)	Filosofía organizacional, cuya fortaleza recae en su estructura y gestión, pues su principal finalidad es superar las expectativas de los clientes o usuarios.	Concepto estratégico con enfoque en la satisfacción del usuario. Su objetivo es generar percepciones
2	(Camisón, Cruz & Gonzáles, 2006)	Percepción del cliente en base a lo brindado por una entidad o empresa. A partir de él se construyen experiencias y se obtiene la lealtad y la	

		satisfacción del usuario.	adecuadas durante y después de la entrega del servicio público.
3	(Juran, 1996)	Es la rapidez de los procedimientos, la cortesía y el comportamiento de las personas que lo brindan, así como por la competitividad del producto en cuanto a la conformidad con las expectativas y estándares de los clientes, también es considerado como tal por la ausencia de errores durante la experiencia de adquisición del servicio.	

Nota. Fuente: Diversos autores

Elaboración: Propia

2.3.3. Dimensiones del Servicio Civil y de la Calidad del Servicio

Tabla 11.

Dimensiones del Servicio Civil y de la Calidad del Servicio

N°	Variable	Autor	Dimensiones	Análisis
1		(Moriano, 2022)	Meritocracia	Postura basada en los principios de la Ley del Servicio Civil sin enfoque en los beneficios que la Ley ofrece a los servidores públicos.
			Ética Pública	
			Eficacia y eficiencia	
2	Régimen del Servicio Civil	(Julca, 2016)	Preparación de la entidad	Teoría que analiza el Régimen del Servicio Civil a través de las etapas del tránsito de cambio de régimen laboral que experimenta una entidad pública.
			Análisis situacional de la entidad	
			Aplicación de mejoras internas	
			Implementación del Régimen del Servicio Civil	
3		(Ley del Servicio Civil, 2013)	Meritocracia	Óptima medición del Servicio Civil en base a los principios más importantes de la Ley, considerando relevante entre ellos los beneficios equitativos que la norma brinda a todo el personal de las entidades públicas a nivel nacional.
			Beneficios laborales	
			Transparencia	
			Probidad y ética pública	
1	Calidad del Servicio	(Espada, 2019)	Fiabilidad	Dimensiones muy genéricas de la calidad del servicio. Puede ser empleado en cualquier organización; sin embargo, por ser subjetiva la valoración de los servicios es importante aplicar un enfoque relacionado con la misión y visión organizacional.
			Elementos tangibles	
			Capacidad de Respuesta	
			Seguridad	
			Empatía	
2		(Tumino & Poitevin, 2013)	Competencia de la plana docente	Adecuados parámetros para la medición de la calidad de los servicios brindados en una universidad pública.
			Enseñanza – Plan de estudios	

Comunicación y clima
organizacional

Actitudes y
comportamientos de la
plana docente

Instalaciones y
equipamientos

Evaluaciones

Efectividad de los
procesos
administrativos

Nota. Fuente: Diversos autores

Elaboración: Propia

2.4. Análisis Crítico

De la estructuración, síntesis y evaluación de las diferentes posturas que conforman el marco teórico se concretiza que, la definición del Servicio Civil está íntimamente vinculado con la Ley N° 30057, la cual es promotora de la reforma de la gestión de los recursos humanos en la administración pública y a su vez la conlleva a una evolución en términos de meritocracia, beneficios laborales, transparencia, probidad y ética pública. En tal sentido, la noción más completa del Servicio Civil es brindada por el marco normativo debidamente actualizado al presente año (Ley Servir, 2022). Asimismo, las dimensiones a emplear para el análisis de este proceso en la Universidad Nacional de Trujillo durante el año 2022 también son refrendadas por el mismo cuerpo legal. De tal manera que, durante la presente investigación se logrará un conocimiento profundo sobre la situación actual del tránsito a esta nueva reforma en una de las casas de estudios superiores más reconocidas en el norte del país.

En lo referente a la dimensión de la calidad del servicio se determina que, se trata de una variable de difícil medición por sus características intangibles. Sin embargo, para lograr su comprensión tal como lo indica Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) es importante develar la percepción del cliente no solo con respecto al servicio brindado sino sobre todo con lo referente a las prácticas

organizacionales, pues ello conllevará a que un usuario se sienta satisfecho y con el paso del tiempo se fidelice con la entidad. Bajo esta premisa, las dimensiones a tomar en cuenta para la evaluación de la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo durante el año 2022 serán las formuladas por Tumino y Poitevin (2013) ya que se encuentran enfocadas para organizaciones del ámbito educativo superior, la cual es materia de estudio en la presente tesis.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1. Reseña histórica

El inicio de esta prestigiosa Casa de Estudios se remonta al año 1824, específicamente al 10 de mayo, cuando Simón Bolívar y José Faustino Sánchez Carrión plasmaron sus firmas en el Acta Fundacional. En ese entonces era conocida como la Universidad de Santo Tomás y Santa Rosa de Lima.

Sin embargo, a pesar de su inauguración, sus actividades académicas no fueron puestas en marcha hasta la instalación concretada el 12 de octubre de 1831 con la participación de autoridades y personas célebres de la ciudad de Trujillo. Desde ese entonces en sus aulas se empezaron a brindar las primeras cátedras, siendo estas: Teología Dogmática y Moral, Cánones y Leyes; Anatomía y Medicina; Filosofía y Matemáticas. Asimismo, la universidad durante estos primeros años de funcionamiento otorgó grados académicos de Bachiller, Maestro y Doctor en Leyes y Sagrados Cánones. (Valdiviezo, 1996)

Años más tarde, la Universidad llega a ser renombrada como la Universidad de La Libertad, pero desde los inicios del siglo XX su nombre cambia y hoy por hoy es llamada Universidad Nacional de Trujillo teniendo como acrónimo las letras de UNT.

Por otro lado, a partir del año 1960 las cátedras cambian de nombre y empiezan a denominarse “facultades”. (Valdiviezo, 1996)

Actualmente es reconocida como una de las mejores universidades del norte de Perú, que fue fundada durante la época republicana y que a nivel nacional ocupa el cuarto lugar como la casa de estudios universitarios de mayor antigüedad.

Además, es muy reconocida a nivel nacional, pues de sus aulas universitarias han egresado personas eminentes como César Vallejo, Antenor Orrego y Luis Banchemo Rossi.

Hoy la universidad no solo cuenta con instalaciones en la ciudad de Trujillo, sino que con el paso de los años también ha logrado abrir sedes en las ciudades de Huamachuco, Valle Jequetepeque y Santiago de Chuco. Actualmente se encuentra en manos de la gestión del Rector Dr. Carlos Alberto Vásquez Boyer que inició en el año 2020 y que continuará hasta el año 2025. (Universidad Nacional de Trujillo, 2022)

3.2. Filosofía organizacional

La filosofía organizacional es la manera en que una institución decide hacer las cosas, es decir, la forma en la que decide ejecutar los proyectos o brindar los bienes o servicios a la comunidad. En tal sentido, a través de ella una entidad puede ser reconocida y diferenciada en el sector al que pertenece. Para determinar la filosofía de una organización es importante considerar y conocer los objetivos que esta tiene, las personas involucradas o relacionadas con sus operaciones (stakeholders) y los cambios al que está sometida de manera obligatoria.

Asimismo, la visión fomenta el establecimiento de un plan a seguir por parte de una institución considerando qué es lo que esta desea desarrollar, hacia dónde se desea llegar, y de qué manera en particular puede llegar a contribuir en la atención de las necesidades de la población, ya sea con bienes o servicios, depende de lo que la entidad brinde.

Es así que, una visión siempre debe ser redactada en palabras que motiven e inspiren. Entonces, aquella visión que no se encuentre alineada a la cultura y los valores de la institución está condenada a no ser cumplida.

Por otro lado, la misión es un concepto relacionado a la filosofía y el propósito de la entidad. Gracias a ella se dirige, estimula y guía el comportamiento de las personas, reforzando su compromiso para que la entidad continúe sus operaciones diarias.

Los valores de una institución permiten dar dirección al comportamiento de sus servidores, lo que a su vez les motiva a esforzarse en el logro de la misión y visión de la entidad.

La filosofía organizacional de la Universidad Nacional de Trujillo se encuentra conformada por sus valores, su visión y misión, las cuales están plasmadas en la Tabla N° 12 y han sido extraídas del portal web renombrado con el mismo nombre de la Casa de Estudios (2022).

Tabla 12.

Visión, misión y valores organizacionales.

Visión	Al 2024, la Universidad Nacional de Trujillo es una de las líderes en excelencia académica y producción científica con visibilidad e impacto en Latinoamérica y el mundo.
Misión	Formar profesionales e investigadores de la región norte y el país, con ética y calidad; creadores de conocimiento científico, tecnológico, humanístico e innovación, para el desarrollo sostenible de la sociedad.
Valores	<p>Verdad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Practicamos la buena fe y la sinceridad humana en general. - Promovemos la práctica de la búsqueda de la verdad como institución, orientado nuestro accionar en un contexto ético-moral y legal. <p>Justicia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibimos y ejercemos nuestros derechos y deberes para convivir en sociedad. - Respetamos y hacemos valer los derechos de todos para mantener un ambiente de armonía. <p>Respeto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoramos los intereses y necesidades de los demás. - Aceptamos y comprendemos los derechos y situaciones de los demás. - Los alumnos reciben un trato y enseñanza con igualdad sin ningún tipo de discriminación. <p>Honradez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estamos obligados a respetar el derecho y bienes de los demás, así como a la integridad moral y física de las personas. - La formación impartida en nuestras aulas fomenta las buenas costumbres de todos los que estamos inmersos en nuestra institución. - Actuamos con integridad y transparencia respecto a nuestras acciones, siguiendo normas éticas de conducta. <p>Libertad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Somos responsables de proceder de acuerdo con nuestra conciencia eligiendo entre lo bueno y malo.

3.3. Diseño organizacional

- Nuestra institución está orientada a la libertad de pensamiento, de expresión crítica, por lo que los alumnos, personal docente y personal administrativo pueden realizar sus comentarios, opiniones y sugerencias sin ningún veto.
- Practicamos la libertad de cátedra en concordancia con los fines de nuestra Universidad.
- Ejercemos libertad cuando actuamos con independencia para realizar aquello que se estime adecuado o conveniente.

Solidaridad:

- Nos apoyamos mutuamente en actividades que sean congruentes con objetivos que beneficien a la sociedad y no se trasgreden otros valores.
- Con la ayuda del Estado peruano se promueve la ayuda social en la comunidad universitaria.
- Impulsamos el trabajo y el crecimiento en equipo.

Responsabilidad:

- Cumplimos con lo prometido, o lo que las leyes ordenan que se cumpla, respetando el tiempo de los demás.
- Se fomenta en forma responsable una enseñanza personalizada, con la finalidad de que nuestros alumnos se encuentren en la capacidad de poder ejercer su profesión, como la sociedad y prestigio de la UNT lo demanda.
- Implementamos y cumplimos las normas ambientales tanto nacionales como internacionales.
- Promovemos la conciencia ambiental para optimizar el uso de los recursos no renovables.
- Practicamos la responsabilidad en nuestros actos generando confianza en los demás.

Honestidad:

- Rendimos cuentas de nuestros actos en forma transparente, siempre con la verdad.
- No participamos en actividades que no se encuentren enmarcadas dentro del ordenamiento ético, moral y legal.
- Practicamos una forma de vivir congruente entre lo que pensamos y la conducta que adoptamos hacia otras personas.
- Actuamos con transparencia manteniendo el ejemplo como principio básico.
- Los procesos de evaluación se realizan bajo los estándares, la seguridad y la transparencia.

Tolerancia Social:

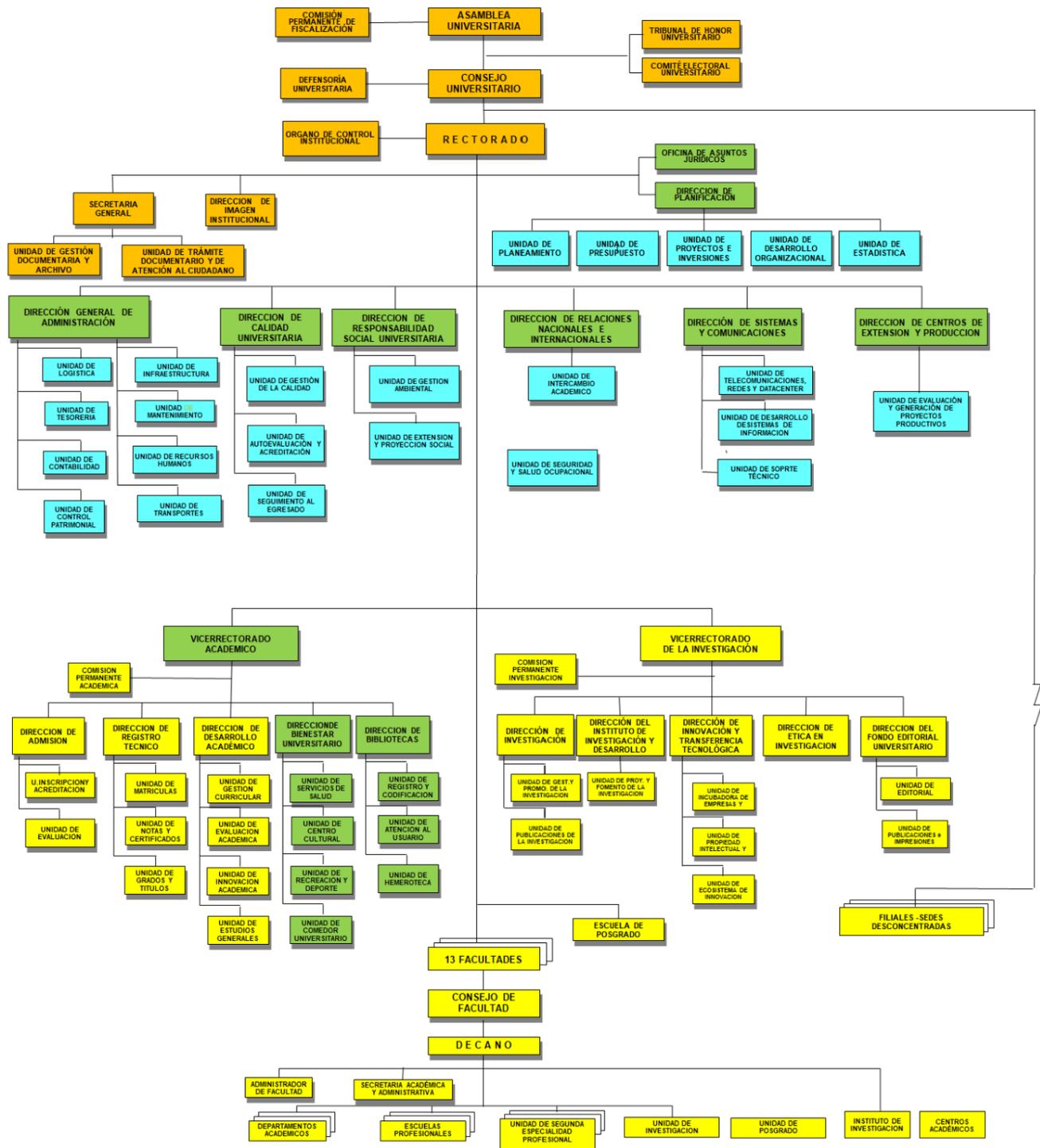
- Orientamos nuestro trabajo al respecto de la democracia interna y ejercicio del principio de autoridad, aceptando con respeto a las personas, aunque tengan opiniones diferentes.
- Respetamos las creencias o prácticas diferentes a las propias respetando las normas de los demás.

Nota. Fuente: Diversos autores

Elaboración: Propia

Figura 1.

Organigrama de la Universidad Nacional de Trujillo



Nota. Adaptado del Organigrama de la Universidad Nacional de Trujillo, por el Portal Web Unitru, 2022. (<https://www.unitru.edu.pe/Organigrama.aspx>)

Al visualizar la Figura N° 1, se determina que la estructura de las funciones, tareas, relaciones de autoridad y responsabilidad de la Universidad Nacional de Trujillo están adecuadamente especificadas permitiéndole así alcanzar un correcto funcionamiento que contribuye con el logro de su finalidad, que como bien lo describe la Ley Universitaria (2014) es brindar formación humanista, científica y tecnológica con un enfoque en las diferentes culturas que conforman la realidad del país, y que al mismo tiempo permiten ver a la educación no solo como un servicio público sino como parte de uno de los derechos fundamentales de las personas. Asimismo, tal y como lo indica el artículo 31 de la misma Ley, las universidades públicas y particulares a nivel nacional mantienen un régimen basado en facultades, las cuales a su vez comprenden departamentos académicos, escuelas profesionales, unidades de investigación y Unidades de Posgrado.

3.4. Servicios

Para Mesta y Espinosa (2003) la universidad como institución pública de educación superior debe cumplir con tres funciones específicas: docencia, investigación y extensión, las cuales guardan una estrecha relación entre sí; sin embargo, también es de conocimiento general que la docencia es la primordial.

En tal sentido, la Universidad Nacional de Trujillo con el propósito de cumplir con dichas funciones y con el logro de su misión y visión, brinda los siguientes servicios a toda la población del norte del país considerando los estándares de calidad y cantidad:

- Servicio de biblioteca: La Universidad Nacional de Trujillo cuenta con instalaciones físicas en cada una de sus trece facultades para que los

estudiantes universitarios puedan acceder a la información necesaria que les permita consolidar su proceso enseñanza – aprendizaje y que al mismo tiempo los inserte en la investigación científica. Asimismo, como un plus a este servicio cuenta con una biblioteca central a la que pueden acceder todos los estudiantes de las diferentes facultades. No obstante, como respuesta a los cambios ocasionados en la post pandemia, la universidad también ha desarrollado una biblioteca online respaldada por la Biblioteca Nacional del Perú, la cual brinda acceso a unos 150 000 registros de información de las diferentes bibliotecas que integran esta Casa de Estudios.

- Tutoría universitaria: Cada una de las facultades de la Universidad Nacional de Trujillo cuenta con la tutoría como una herramienta fundamental para el desarrollo académico, personal y profesional de los estudiantes universitarios. No obstante, algunas facultades han implementado mejor este servicio; pues han comprendido que el acompañamiento al estudiante antes, durante y después de su etapa académica permite formar personas hábiles y capaces de contribuir al desarrollo nacional del país.
- Responsabilidad social: La Universidad Nacional de Trujillo cuenta con una Dirección de Responsabilidad Social Universitaria encargada de fomentar en los estudiantes universitarios la realización de actividades que contribuyan al desarrollo sostenible y al bienestar de la población. De tal manera que, para la puesta en marcha de estas actividades se involucre a toda la comunidad universitaria de cada facultad. Para tal fin, se les induce a formar parte del proceso

estratégico de este servicio mediante la presentación de propuestas de programas y proyectos que brinden solución a los problemas ambientales, sociales y económicos.

- Incubadora de emprendimientos: A través de este programa la universidad brinda asesorías, capacitaciones, mentorías y contactos a todos aquellos estudiantes universitarios con inclinación a la innovación ya sea del campo científico o tecnológico para que puedan plasmar y hacer realidad cada una de sus ideas a través del establecimiento de negocios que generen empleabilidad en la economía nacional.
- Deportes: Mediante la Unidad de Deportes de la Dirección de Bienestar Universitario, la Universidad Nacional de Trujillo (2022) busca cuidar la salud física y mental de sus estudiantes ofreciéndoles e invocándoles a participar de las distintas disciplinas deportivas como básquet, fútbol, voleibol, futsal, taekwondo y tenis de mesa. El desarrollo de las presentes actividades ha permitido que diferentes estudiantes equilibren sus vidas y adquieran diferentes valores como la disciplina, superación personal y autocuidado.

También la Casa de Estudios cuenta con un gimnasio universitario que se encuentra gratuitamente disponible para el alumnado, los docentes y el personal administrativo.

- Bolsa de trabajo: La Unidad de Seguimiento del Egresado de la Dirección de Procesos Académicos de la Universidad Nacional de Trujillo mediante la red de relaciones y contactos de esta institución pública ofrece tanto a los alumnos como a los egresados distintas

oportunidades para su rápida inserción al campo laboral. Es así como este servicio es brindado de manera integral en su página web Unitru Oportunidades o también es implementado a nivel de facultades a través de sus respectivas páginas de redes sociales.

- Admisión y matrícula universitaria: La universidad brinda acceso a una educación gratuita no solo a la población trujillana sino también a toda la juventud que opta por postular y rendir el examen de ingreso, el cual está comprendido por las modalidades de ordinario, CEPUNT, extraordinario, traslados internos y externos, segunda profesión, segunda especialidad, educación a distancia y escuela de posgrado. Asimismo, los procesos de admisión son realizados como máximo dos veces al año. En tal sentido, todo aquel que alcance el puntaje correspondiente para ser admitido como ingresante puede realizar el proceso de acreditación y matrícula, respetando el cronograma establecido por cada facultad. (Reglamento de Admisión, 2018)

3.5. Diagnóstico organizacional

En la Tabla 11 se presenta la situación actual de la Universidad Nacional de Trujillo, a partir de los aspectos externos que la rodean a través de las oportunidades y amenazas, así como las características internas que posee, entre ellas las fortalezas y debilidades.

Tabla 13.

Matriz FODA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Instituciones nacionales e internacionales dispuestos a establecer convenios con la universidad para la promoción de la movilidad de estudiantes, docentes y administrativos. - Pronóstico favorable sobre el incremento de contrataciones de nuevos puestos de trabajo en el país. - Entidades del Estado y organizaciones empresariales dispuestas a establecer convenios para ofrecer oportunidades en la realización de prácticas preprofesionales y profesionales. - Exigencia del mercado laboral de perfiles profesionales con nivel universitario. - Aumento en la demanda de posgrados y segundas especialidades debido a la competitividad laboral. - Nuevos requisitos por cumplir debido a la última actualización de la Ley Universitaria. - La presencia de la acreditación universitaria. - Presupuesto adecuado para un fácil acceso a equipos tecnológicos e innovadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento en la oferta de universidades e institutos que brindan educación a distancia y semipresencial. - Ingresantes con bajo nivel académico en la preparación universitaria. - Constantes cambios en la formación profesional a raíz de la globalización que trae consigo nuevas exigencias del mercado laboral. - Universidades competidoras con Escuelas debidamente acreditadas. - Presencia de TIC's usados de manera inadecuada por los estudiantes, ocasionando en ellos un bajo rendimiento académico y deserción estudiantil universitaria.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Universidad con prestigio a nivel nacional. - Universidad con Plan Estratégico y Operativo Institucional. - Plana de docentes capacitados, actualizados y amantes de la educación superior. - Diversas Escuelas Profesionales camino a la acreditación. - Facultades con Planes de estudio constantemente actualizados y adaptados a los cambios del mercado laboral. - Estudiantes universitarios reconocidos en el campo internacional debido al intercambio estudiantil. - Existencia de círculos de estudio y centros de investigación y desarrollo tecnológico y científico. - Presencia de convenios marcos con universidades nacionales y extranjeras, así como con empresas e instituciones públicas para una formación integral en los estudiantes. - Presencia de infraestructura y equipamiento apropiados para el desarrollo profesional y personal de los estudiantes, docentes y administrativos como aulas, bibliotecas, patios deportivos, comedor universitario, laboratorios, servicios básicos y ambientes para docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de implementación de programas para la educación semipresencial o a distancia. - Poca - Falta de programas de seguimiento al egresado. - Desconocimiento de las normas y reglamentos de la universidad por parte de los estudiantes y comunidad educativa. - Deficiente implementación de las tutorías en algunas Escuelas Profesionales. - Insuficiente supervisión de las prácticas pedagógicas de los docentes. - Falta de seguimiento y evaluación a los procesos administrativos impartidos por el cuerpo de trabajadores administrativos. - Falta de inducción a los ingresantes en algunas Escuelas Profesionales. - Plana docente poco familiarizada con las herramientas tecnológicas. - Escasas estrategias de interrelación entre universidad – organizaciones empresariales y comunidad.

Nota. Fuente: Elaboración Propia

3.6. Análisis crítico

La Universidad Nacional de Trujillo, a pesar de los años transcurridos desde su fundación ha sabido conservar y mantener su prestigio en el rubro de la enseñanza superior. Para ello, según lo afirmado en su filosofía organizacional mantiene constantemente actualizada su visión y misión, considerando los principales criterios para su formulación.

En cuanto a la misión, se puede determinar que en esta casa de estudios se ha sabido conocer y responder a las preguntas claves que conllevan a una formulación exitosa de la misma, pues según el planteamiento de su misión, conoce de cerca a sus clientes y las personas que acceden a sus servicios, reconoce que su redacción debe estar orientada a la satisfacción de una necesidad de la sociedad. Asimismo, su proyección es a largo plazo y las palabras que la conforman presentan un lenguaje claro, simple y directo.

Por su parte, la visión le permite reconocer lo que desea alcanzar en el futuro y en dónde se visualiza estar en unos cuantos años. Por ello en su formulación se reconocen los siguientes elementos: el tiempo en el que desea conseguirlo, la magnitud pretendida a crecer en su sector, el ámbito geográfico al que está enfocado y la ventaja competitiva que la llevará hacia ese futuro deseado.

Bajo ese contexto, se afirma que la Universidad Nacional de Trujillo, como una organización educativa, posee una política filosófica que le ha coadyuvado a proponer y desarrollar su conjunto de valores institucionales unánimemente compartidos y aceptados entre sus miembros. A su vez esto

le ha permitido fomentar un trabajo interdisciplinario entre todas las áreas funcionales orientándolas hacia la consecución de metas organizacionales.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Marco metodológico

4.1.1. Descripción del tipo y diseño de estudio

- Tipo de estudio

De acuerdo con su propósito el presente estudio fue una investigación aplicada, pues a través de él se buscó formular soluciones o propuestas prácticas para que la UNT, como una entidad pública pueda afrontar cualquier tipo de inconvenientes que se puedan presentar a lo largo de la implementación del Régimen del Servicio Civil

Asimismo, el tipo de estudio fue aplicado porque las soluciones propuestas serán útiles y particulares a la realidad que la universidad está afrontando al momento de realizar el proceso de transición de un régimen a otro.

De igual manera, el estudio está orientado a una problemática actual y aún presente en el contexto específico de la Universidad Nacional de Trujillo por lo que las soluciones propuestas están limitadas a ella.

Y aunque muchos autores consideran que mediante la investigación aplicada no se puede adquirir ni formular nuevos conocimientos teóricos, pues en realidad, de acuerdo con lo indicado por Baena (2017), la investigación aplicada permite aportar nuevos hechos y si es realizada con una adecuada proyección, a partir de ella se puede obtener información provechosa y necesaria para la creación de una teoría.

- Diseño de estudio

El diseño del estudio fue del tipo no experimental porque la variable independiente no fue controlada, de manera que la medición solo se realizó

sobre la variable dependiente. Por lo tanto, al momento del presente estudio el régimen del servicio civil (variable independiente) ya viene siendo implementado en la Universidad Nacional de Trujillo, mientras que por su parte, será la calidad del servicio que brinda esta institución, la variable dependiente que fue sometida a medición (Behar, 2008).

Bajo esa premisa, el corte del estudio fue transeccional, el análisis de las variables se llevó a cabo en un momento establecido. Para el presente estudio ese tiempo único fue el año 2022.

Asimismo, el diseño del estudio fue también descriptivo – correlacional porque se analizó cómo es y cómo se manifiesta la reforma del servicio civil y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo. Para ello, se estudió a detalle las características principales de sus componentes, propiedades o aspectos importantes de su desarrollo (Vásquez, 2005). En esa misma línea, fue correlacional; su finalidad fue dar a conocer el grado de asociación entre las variables de la investigación. Es decir, la utilidad y el propósito de este tipo de estudio fue conocer cómo se comporta la calidad del servicio que brinda la Universidad Nacional de Trujillo ante la implementación del régimen de servicio civil, así se pudo determinar si estas variables están relacionadas o no, y cuál es la correlación entre ellas (positiva o negativa) para posteriormente en base a los resultados brindar propuestas de mejora o solución.

4.1.2. Determinación de la población y muestra

- Población

La población estuvo conformada por la comunidad de la Universidad Nacional de Trujillo, la cual estuvo comprendida por los estudiantes

universitarios de pregrado, docentes y personal administrativo.

El estudio se realizó en base a esta población debido a que son estas las personas que se encuentran en constante interacción y es sobre ellos que se pudo obtener y determinar las opiniones y percepciones respecto a los servicios y la experiencia que se brinda dentro de la Universidad Nacional de Trujillo. De la misma manera, son los docentes universitarios y los administrativos, quienes se encuentran atravesando y apreciando de cerca el proceso de transición a la reforma de servicio civil.

De tal manera, de acuerdo con los últimos datos estadísticos brindados por el Portal de Transparencia de la UNT, al 2019 II el total de facultades pertenecientes a esta casa de estudios son 13 y la cantidad de estudiantes universitarios ascendió a un total de 10 850 personas. Por su parte, la población de los docentes estuvo compuesta por un total de 742 personas, mientras que el personal administrativo estuvo conformado por 558 personas en total. En resumen, son un total de 12 150 personas las que conforman la población total.

- **Muestra**

Al estar la población del estudio conformada por subpoblaciones de características similares (estudiantes universitarios, docentes y personal administrativo), la muestra fue tomada mediante el muestreo probabilístico de la estratificación para obtener como lo indican Sáenz & Tamez (2014), la misma porción de personas dentro de cada grupo y que al mismo tiempo, la variabilidad entre una y otra unidad de medida del mismo estrato sea mínima. Desde el punto de vista de Raj (1979) esto implica generar una mayor precisión en las estimaciones a realizar.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2(N-1) + Z^2 \times p \times q} = 95$$

N = Total de la población (en el presente estudio son 12 150 personas)

Z = Nivel de confianza (95%)

p = Proporción esperada (50%)

q = 1-p (0.5)

d = Precisión (10%)

En tal sentido, la muestra estuvo conformada por 95 personas, las cuales pertenecieron a su respectiva categoría de acuerdo con su grupo de estratificación, así como lo indica la tabla 1.

Tabla 14.

Tamaño de la muestra según estratos de la población

Estratos poblacionales	Población	Porcentaje	Muestra
Docentes	742	6.11%	6
Alumnos matriculados	10,850	89.30%	85
Personal administrativo	558	4.59%	4
Total	12,150	100.0%	95

Nota. Fuente: Información brindada por la Universidad Nacional de Trujillo según base de datos de alumnos matriculados periodo 2019 II.

Elaboración: Propia

Asimismo, al considerar las 13 facultades que conformaron la población de los alumnos matriculados en la Universidad Nacional de Trujillo se procedió a realizar la distribución de acuerdo con el porcentaje correspondiente a la población por cada facultad para poder determinar la cantidad de estudiantes a los que se aplicó el instrumento de la investigación. Esta distribución se muestra en la Tabla 15.

Tabla 15.*Muestra de alumnos matriculados distribuidos según facultades académicas*

N°	Facultades	2019 II	% Matriculados	Encuesta
				Alumnos
				85
1	Ciencias agropecuarias	1 004	9.25%	8
2	Ciencias Biológicas	695	6.41%	5
3	Ciencias Económicas	1 633	15.05%	13
4	Ciencias Físicas y Matemáticas	603	5.56%	5
5	Ciencias Sociales	919	8.47%	7
6	Derecho y Ciencias Políticas	463	4.27%	4
7	Educación y Ciencias de la Comunicación	895	8.25%	7
8	Enfermería	331	3.05%	3
9	Estomatología	42	0.39%	0
10	Farmacia y Bioquímica	636	5.86%	5
11	Ingeniería	2 690	24.79%	21
12	Ingeniería Química	834	7.69%	7
13	Medicina	105	0.96%	0
	Total	10 850	100.00%	85

Nota. Fuente: Información estadística brindada por la Universidad Nacional de Trujillo según base de datos de alumnos matriculados periodo 2019 II.

Elaboración: Propia

4.1.3. Diseño de los instrumentos de recopilación de información

- Técnica

La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta. De esta manera, según Espinoza (2021), la información a obtener de la comunidad universitaria fue proporcionada por ellos mismos y así se pudo obtener sus opiniones y actitudes en relación con la influencia del régimen del servicio civil en la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo.

- Instrumento

El instrumento que se usó fue el cuestionario, el cual consistió en una serie de preguntas debidamente organizadas y estructuradas en base a las variables de estudio: El régimen del servicio civil y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Trujillo.

Los cuestionarios fueron diseñados de manera virtual y por preguntas cerradas que al ser contestadas por las personas que conforman la muestra permitieron responder al planteamiento del problema y a los objetivos de la investigación. (Cisneros, Urdágino, Guevara, & Garcés, 2022).

4.2. Presentación de los resultados

4.2.1. Resultados y análisis de las variables

El primer instrumento que se utilizó fue el cuestionario, este a su vez fue aplicado tanto al personal docente como al personal administrativo de la universidad, siendo la muestra conformada por un total de 10 personas. Su diseño se encuentra plasmado en el anexo 1.

A través de este cuestionario se buscó obtener información relevante de las personas que se encuentran directamente involucradas en el proceso de la implementación del Régimen del Servicio Civil en la Universidad Nacional de Trujillo durante el año 2022.

El recojo de la información se realizó a través de un cuestionario virtual empleando herramientas digitales, entre ellas Gmail y Google Form. El diseño del cuestionario constó de 10 preguntas cerradas. Asimismo, el manejo de información tiene finalidad académica y tiene carácter reservado.

En tal sentido, la aplicación del instrumento brindó los siguientes resultados:

ENCUESTA A DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 16.

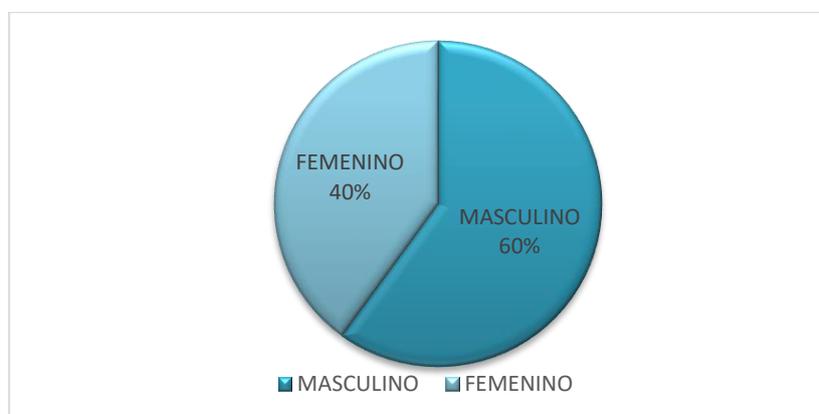
Sexo del personal docente y administrativo

Calificación	Fi	Hi
Masculino	6	60%
Femenino	4	40%
Total	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 2.

Sexo del personal docente y administrativo encuestado



Nota. Elaboración propia

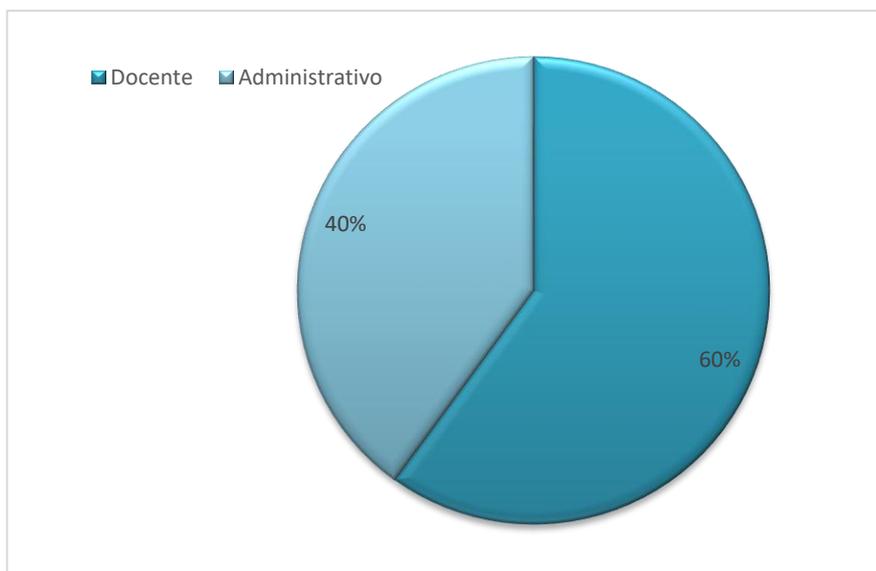
Del total de personas pertenecientes al cuerpo de docentes y administrativos que fueron encuestados, un 40% pertenece al sexo femenino y el 60% al sexo masculino.

Tabla 17.
Cargo de los encuestados

Calificación	Fi	Hi
Docente	6	60%
Administrativo	4	40%
Total	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 3.
Cargo de los encuestados



Nota. Elaboración propia

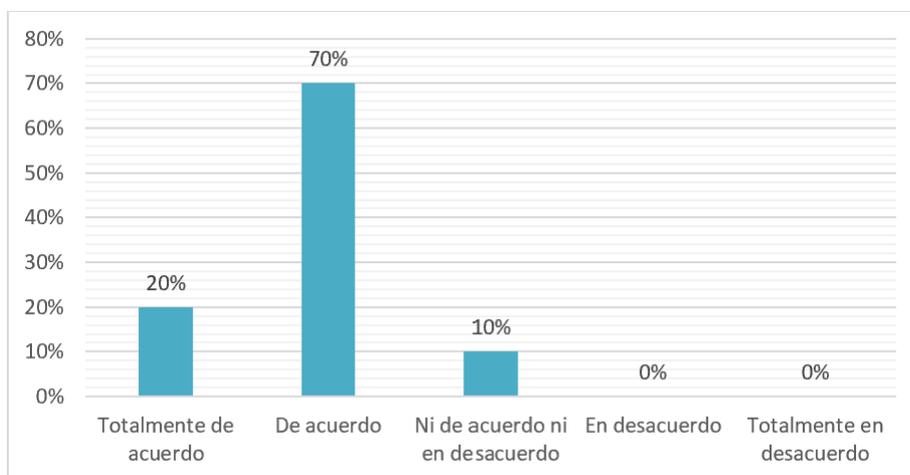
De las 10 personas que formaron parte de la muestra del personal docente y administrativo, un 60% desempeña el cargo de docente y el 40% restante desempeña funciones administrativas.

Tabla 18.
La meritocracia en la calidad del servicio

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	7	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 4.
La meritocracia en la calidad del servicio



Nota. Elaboración propia

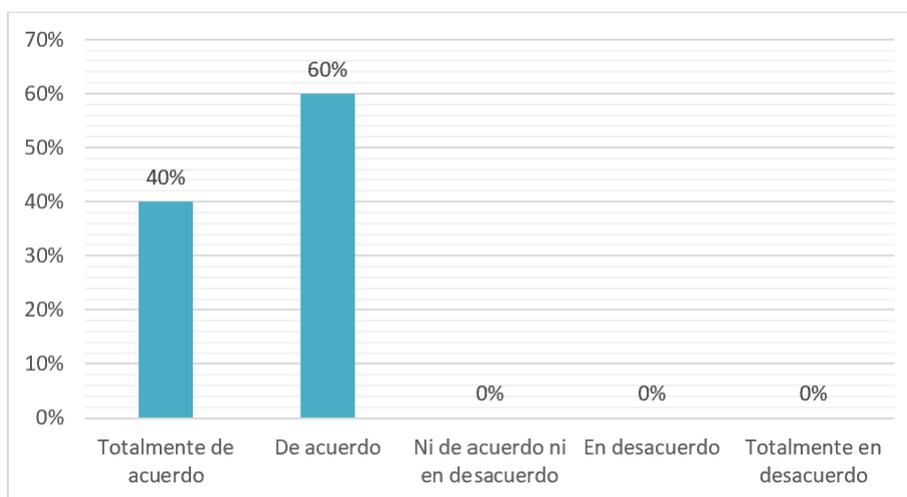
El 90% de encuestados considera que la meritocracia fortalece la calidad del servicio brindado por la universidad. En tal sentido, se reafirma que la meritocracia garantiza que tanto los docentes y administrativos que desempeñan un cargo público son las personas idóneas para el puesto a desempeñar. La meritocracia permite unificar los conceptos de capacidad y compromiso.

Tabla 19.
Línea de carrera en el sector público

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	4	40%
De acuerdo	6	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 5.
Línea de carrera en el sector público



Nota. Elaboración propia

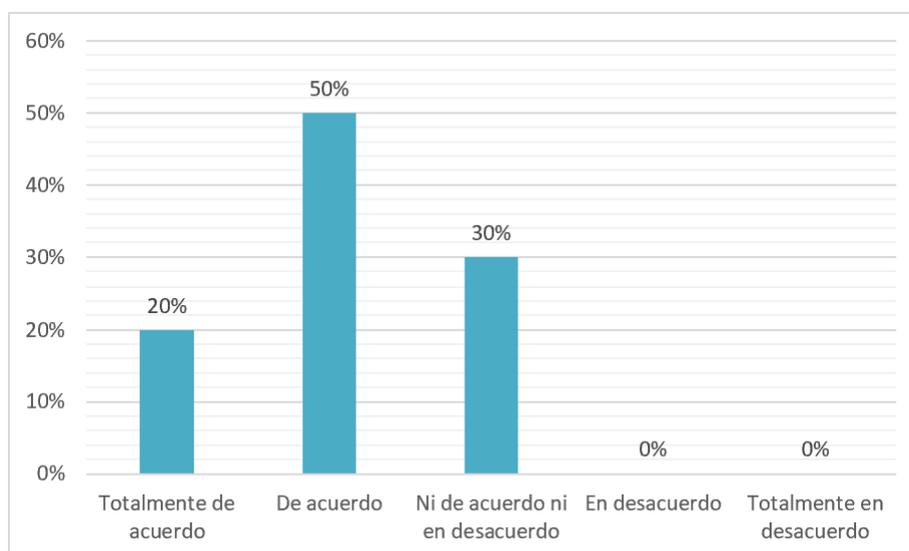
El 100% de encuestados considera que el beneficio de la línea de carrera brindada por la Ley del Servicio Civil garantiza que los servidores públicos sean competentes y capacitados. Ofrecer al personal docente y administrativo la oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional aumentará la competitividad y a la larga permitirá la retención del mejor talento dentro de la universidad.

Tabla 20.
Cargos por concurso público

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	5	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 6.
Cargos por concurso público



Nota. Elaboración propia

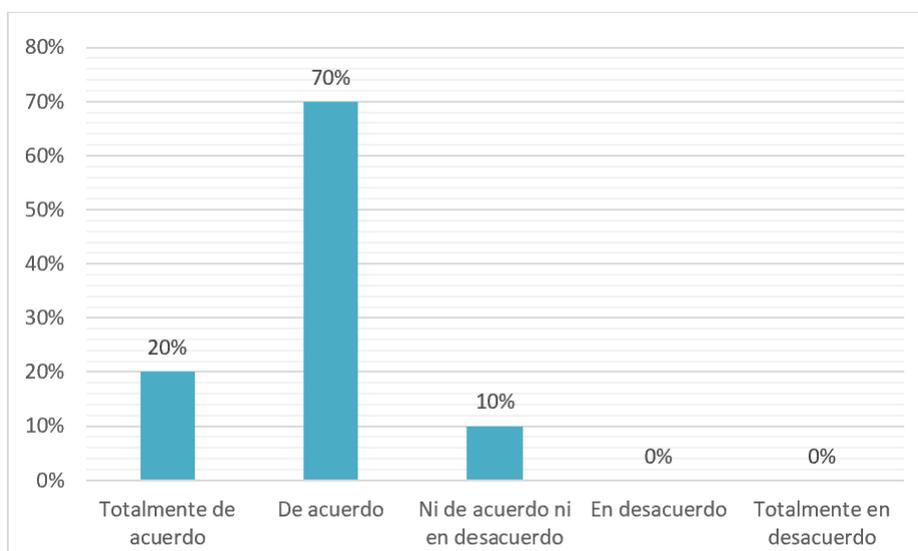
El 70% de encuestados está de acuerdo con que los cargos desempeñados dentro de la universidad sean asumidos mediante concurso público. Esta cuestión en particular debe ser considerada por el área de recursos humanos, dado que, se debe reforzar el proceso de selección de personal, tanto en los concursos internos como externos.

Tabla 21.
La remuneración en la Ley Servir

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	7	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 7.
La remuneración en la Ley Servir



Nota. Elaboración propia

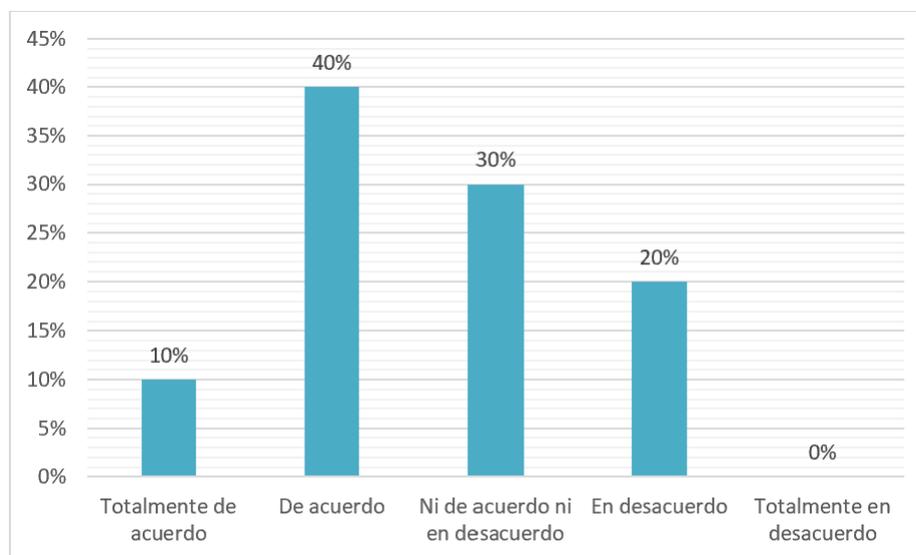
El 90% de encuestados considera que la Ley Servir ha aumentado la remuneración del personal docente y administrativo, pues la norma respalda y premia a la meritocracia, la cual va de la mano con las mejoras remunerativas. En tal sentido, la norma busca brindar equidad remunerativa al servicio civil con altos niveles de eficiencia.

Tabla 22.
Evaluaciones de docentes y administrativos

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	4	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 8.
Evaluaciones de docentes y administrativos



Nota. Elaboración propia

Uno de los temas más controversiales en la Ley del Servicio Civil es la evaluación de desempeño. Así lo demuestra la distribución porcentual en esta pregunta, pues solo el 50% de los encuestados considera que la evaluación debe ser realizada de manera permanente. Esto se debe a que la mitad restante de los encuestados presupone que la evaluación es un riesgo potencial a la estabilidad laboral dentro de la universidad. Ante esta realidad es lamentable comprender que el servidor público aún no asume que la medición de su progreso le permite alcanzar

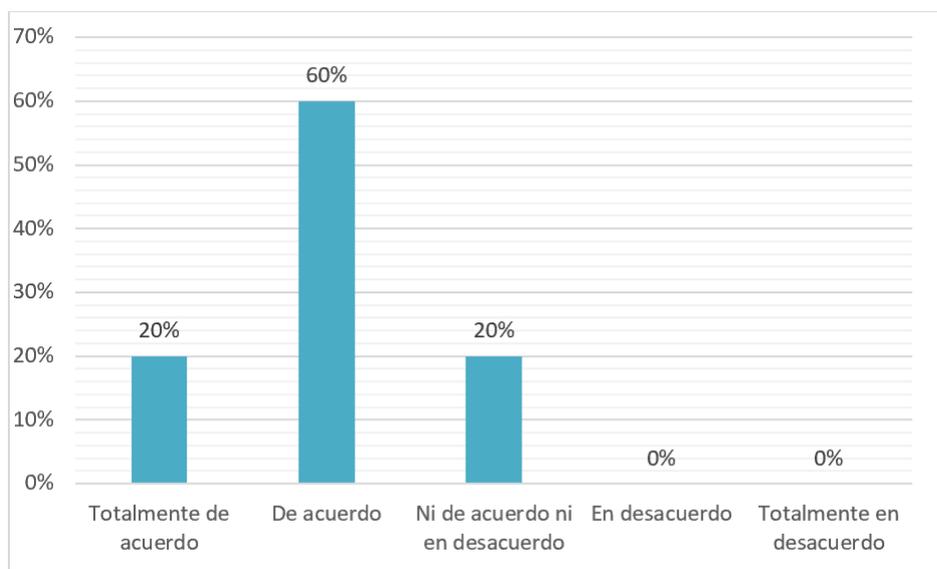
mejores niveles en la línea de carrera, lo que a su vez le conlleva a seguir capacitándose y desarrollándose para obtener un mejor desempeño laboral.

Tabla 23.
Promoción de la Ética

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	6	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 9.
Promoción de la Ética



Nota. Elaboración propia

El 80% de encuestados considera que dentro de la universidad se está promoviendo el Código de Ética entre todo el personal. Es importante recalcar que gracias a la ética se pueden evitar los actos de corrupción y se pueden garantizar procesos de selección de personal más justos, de

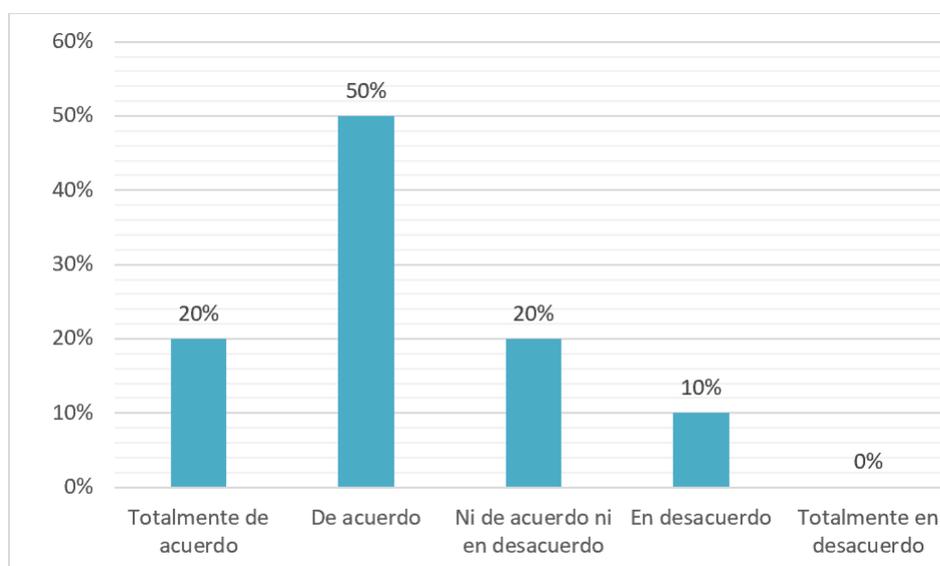
tal manera que dentro de la gestión pública se cuente con servidores públicos más idóneos, llenos de valores y principios para el desempeño de sus funciones.

Tabla 24.
Sanciones por falta de Ética

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	5	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 10.
Sanciones por falta de Ética



Nota. Elaboración propia

El 70% de encuestados considera que en la universidad sí sanciona a los docentes y administrativos por las faltas de ética hacia los alumnos. Las sanciones aplicadas son diversas, pues van desde la

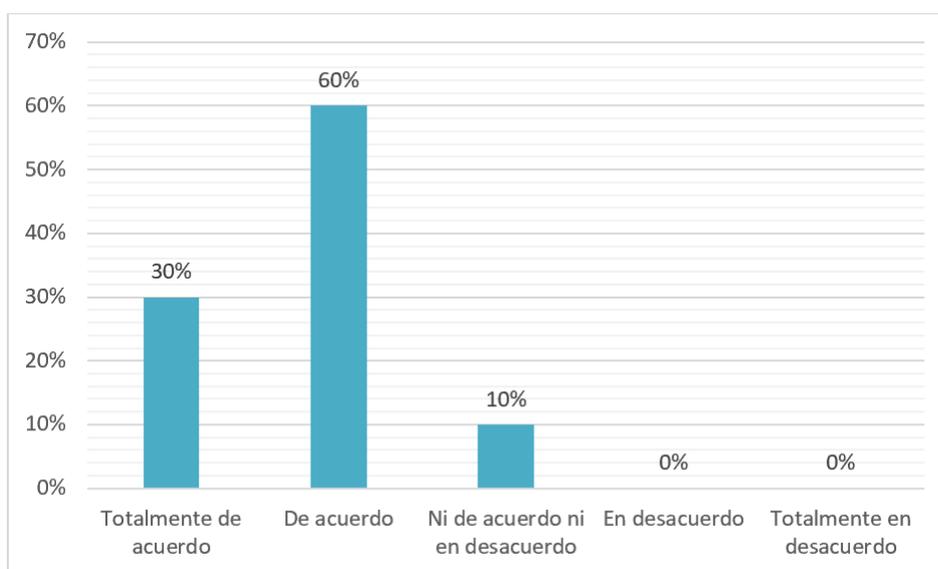
suspensión temporal hasta la destitución, todo ello dependerá de la falta cometida.

Tabla 25.
Normas anticorrupción en la gestión pública

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	6	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 11.
Normas anticorrupción en la gestión pública



Nota. Elaboración propia

El 90% de los encuestados está de acuerdo con que la implementación de la Ley Servir en la universidad ha fortalecido las normas anticorrupción que por años han sido violadas. Al mismo tiempo, estas normas se encargaron de otorgar una mala imagen institucional a

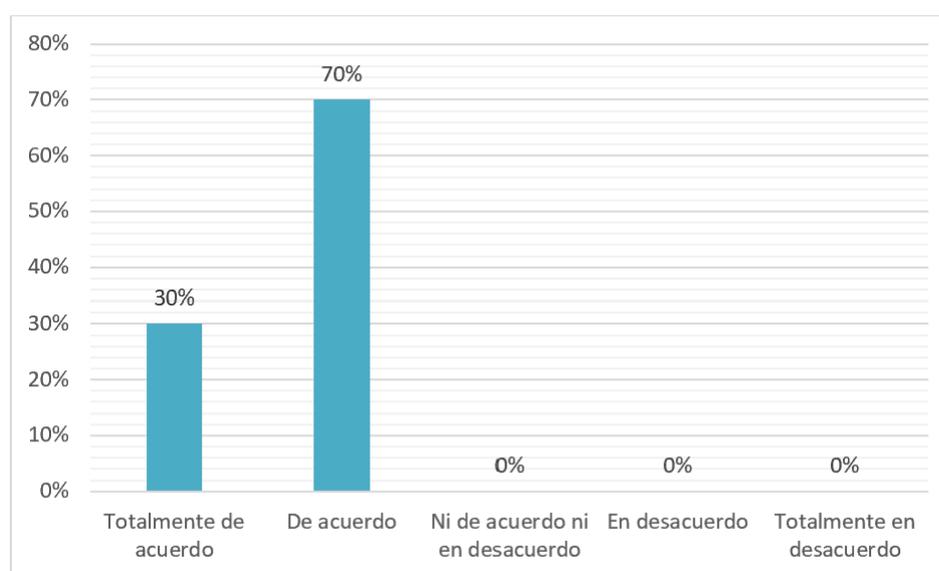
las universidades públicas, pues el tema de la educación es visto por muchos como una forma rápida y sencilla de lucrar.

Tabla 26.
Burocracia en la administración pública

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	7	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 12.
Burocracia en la administración pública



Nota. Elaboración propia

El 100% de encuestados considera que a pesar de la implementación de la Ley Servir aún no se ha logrado disminuir la burocracia en los trámites administrativos de la universidad. Es importante alcanzar la estandarización de los procesos administrativos principales porque con la presencia de trámites lentos y tediosos se dificulta la

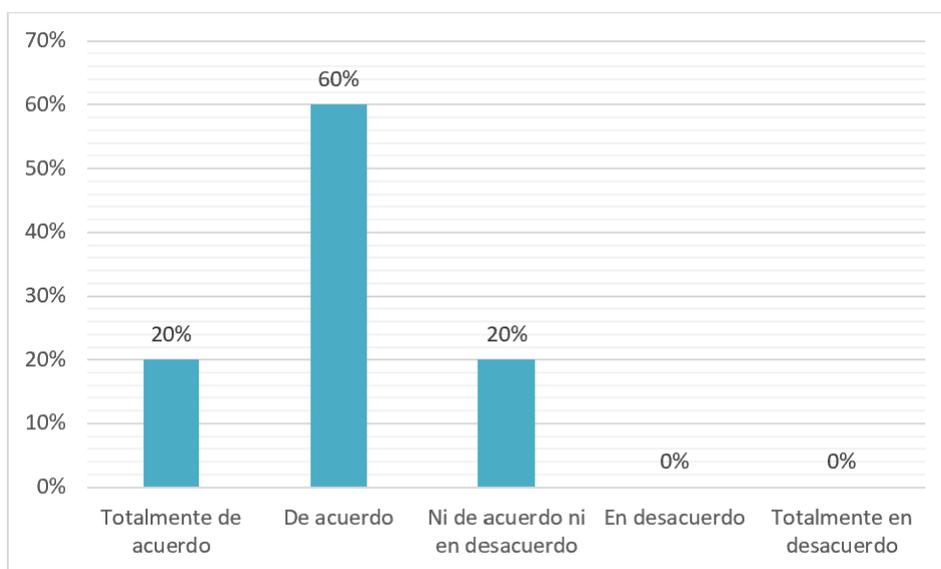
eficiencia y la productividad en la calidad de los servicios brindados por la universidad.

Tabla 27.
Estrategia de rendición de cuentas

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	6	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 13.
Estrategia de rendición de cuentas



Nota. Elaboración propia

El 90% de encuestados considera que la implementación de la Ley Servir ha fortalecido la estrategia de rendición de cuentas por parte de la universidad. Uno de los aspectos más importantes de la norma es mejorar y fortalecer la transparencia en cada una de las instituciones públicas. De esta manera no solo la comunidad universitaria sino cualquier ciudadano

puede vigilar y evaluar el actuar de los servidores públicos a través de distintos mecanismos de fiscalización.

En relación con las respuesta brindadas por el personal docente y administrativo, se puede apreciar que las opiniones son variadas, sin embargo, todas ellas convergen a apoyar la implementación de la Ley Servir en la Universidad Nacional de Trujillo. De acuerdo a ello, se nota una buena predisposición por continuar en el lineamiento de lograr una completa reforma del servicio civil, la cual debe basarse en aspectos relevantes. Entre ellos, la reducción de procesos burocráticos, la selección y captación de personal capacitado y preparado y por último, acciones, comunicaciones y comportamientos llevados a cabo bajo la ética y la transparencia pública.

En tal sentido, de acuerdo con la percepción del personal encuestado si existe un relación directa entre la implementación del Régimen del Servicio Civil y la Calidad de los Servicios brindados en la UNT.

ENCUESTA A ALUMNOS

La segunda técnica empleada fue la encuesta, la cual fue aplicada a los alumnos de las 13 facultades de la Universidad Nacional de Trujillo.

El instrumento constó de 28 preguntas con respuestas cerradas, aplicadas de manera virtual a través de Google Form. De esta forma se pudo recabar la opinión de aquellos que día a día reciben los servicios públicos de la universidad y quienes están relacionados de cerca con el desempeño de docentes y personal administrativo.

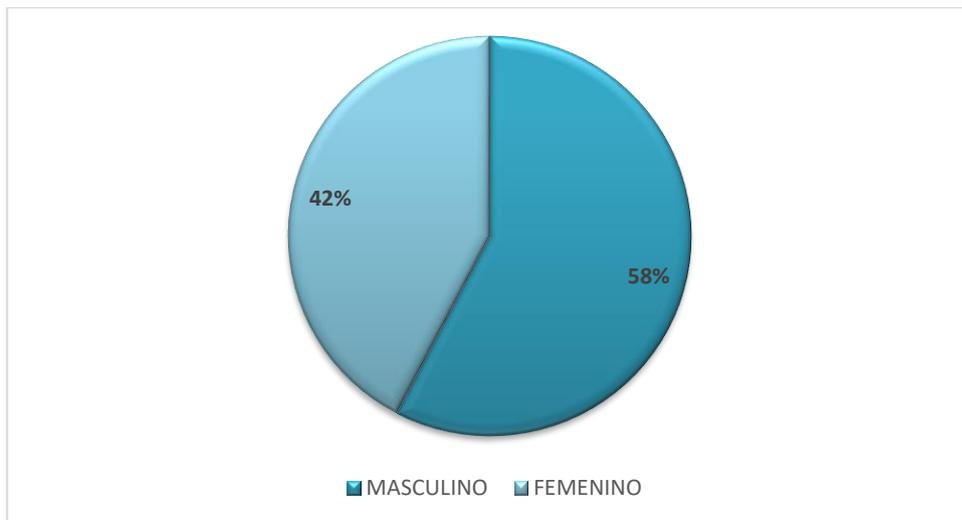
El diseño del instrumento se encuentra plasmado en el anexo 1.

Tabla 28.
Sexo de los alumnos

Calificación	Fi	Hi
Masculino	49	58%
Femenino	36	42%
Total	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 14.
Sexo de los alumnos



Nota. Elaboración propia

Se aplicaron un total de 85 encuestas, determinadas mediante el uso de la estadística. Del total de encuestados, el 58% pertenecen al sexo masculino y el 42% al sexo del personal masculino

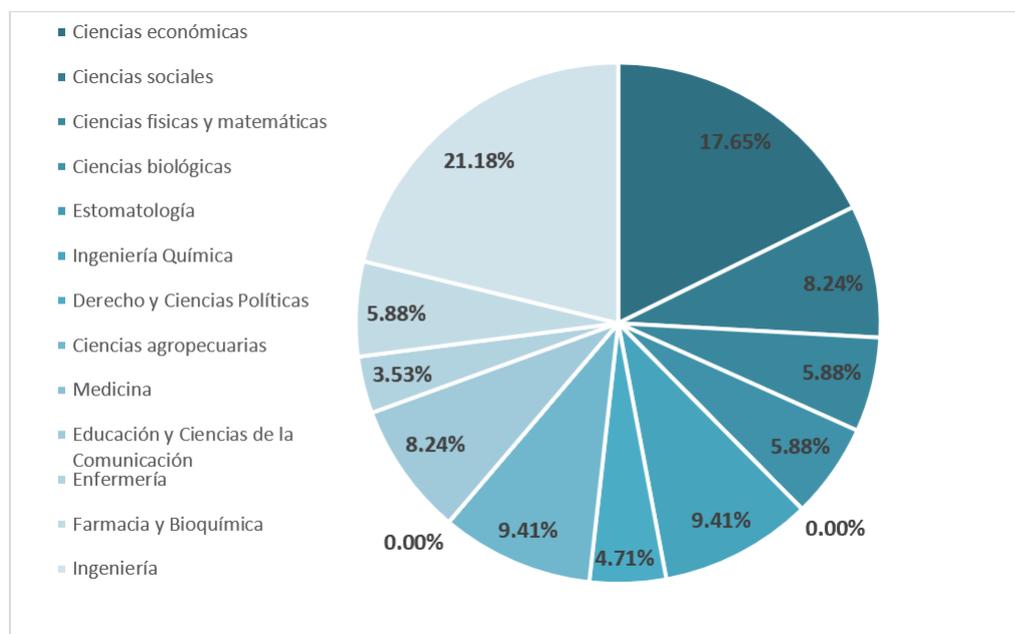
Tabla 29.
Facultad de los encuestados

Calificación	Fi	Hi
Ciencias económicas	15	17.6%
Ciencias sociales	7	8.2%
Ciencias físicas y matemáticas	5	5.8%
Ciencias biológicas	5	5.8%
Estomatología	0	0.0%
Ingeniería Química	8	9.4%
Derecho y Ciencias Políticas	4	4.7%
Ciencias agropecuarias	8	9.4%
Medicina	0	0.0%

Educación y Ciencias de la Comunicación	7	8.2%
Enfermería	3	3.5%
Farmacología y Bioquímica	5	5.8%
Ingeniería	18	21.1%
Total	85	100.00%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 15.
Facultad de los encuestados



Nota. Elaboración propia

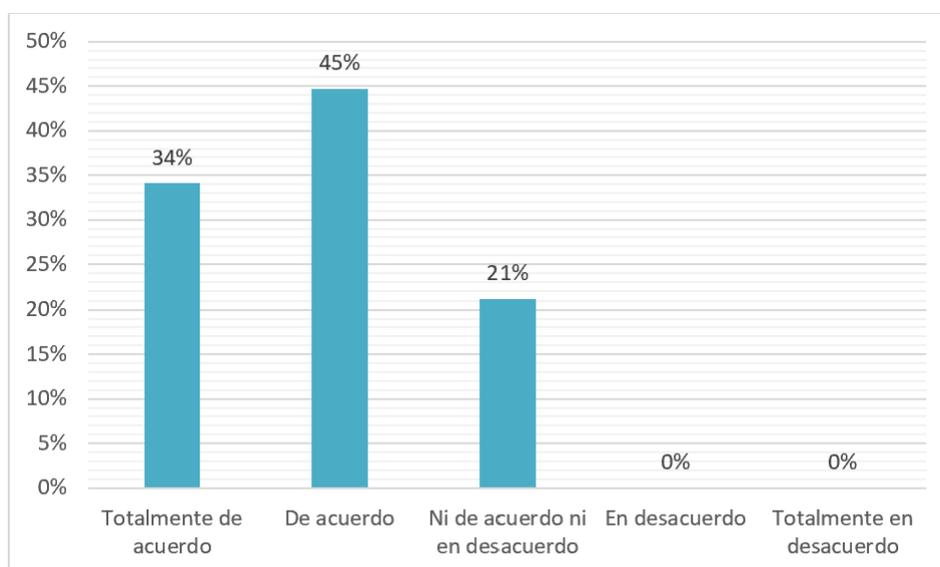
Los encuestados fueron determinados mediante un muestreo estratificado por facultades. En tal sentido, los mayores porcentajes son representados por las facultades de Ingeniería (21.1%), Ciencias Económicas (17,6%)y Ciencias Agropecuarias (9.4%).

Tabla 30.
La meritocracia en la gestión pública

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	29	34%
De acuerdo	38	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	21%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 16.
La meritocracia en la gestión pública



Nota. Elaboración propia

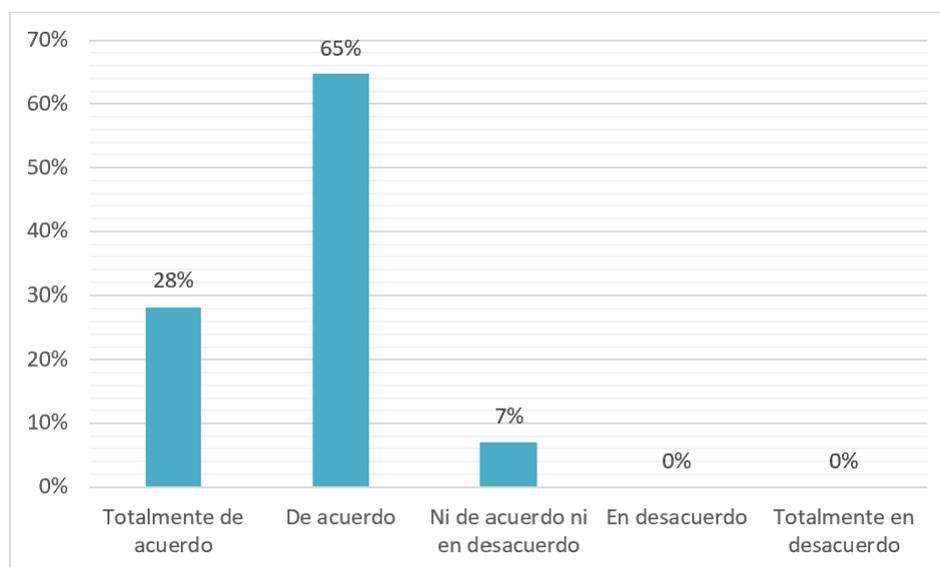
El 79% de los alumnos encuestados considera que la meritocracia permite seleccionar al mejor personal para ejercer la función pública. Esto conlleva a que los docentes y el personal administrativo de la universidad esté más capacitado y sea evaluado.

Tabla 31.
La meritocracia en el desempeño personal

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	24	28%
De acuerdo	55	65%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 17.
La meritocracia en el desempeño personal



Nota. Elaboración propia

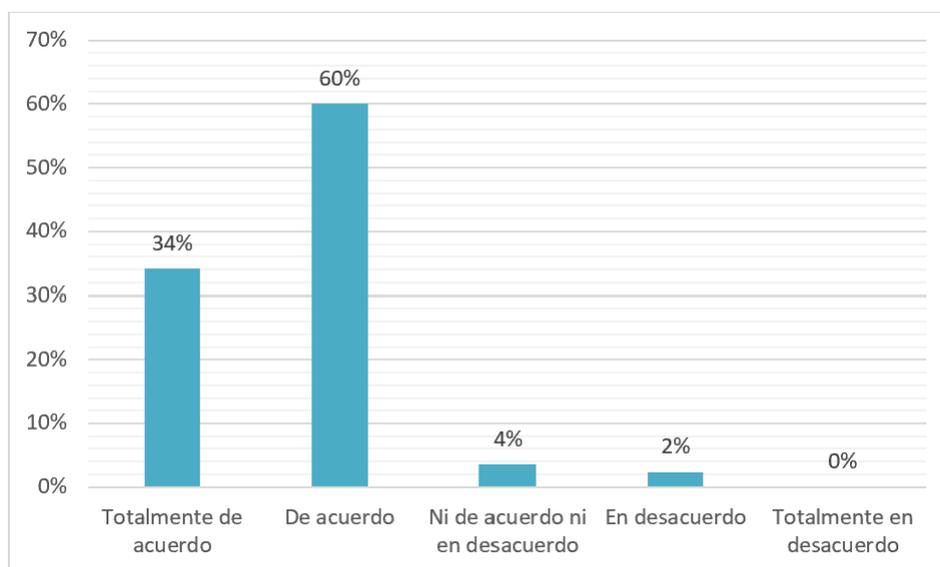
El 93% de los encuestados cree que la meritocracia conlleva a un buen desempeño por parte del personal. Pues, la meritocracia permite que las personas sean clasificadas en sus puestos y reciban recompensas de acuerdo con los méritos alcanzados. En tal sentido, los cargos de mayor responsabilidad ya no son asumidos por el personal con más tiempo en la entidad ni por las personas que cumplen un tope de edad, sino que son ejercidos por las personas que merecen recibir un reconocimiento y obtener una recompensa a su esfuerzo realizado.

Tabla 32.
Personal evaluado permanentemente

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	29	34%
De acuerdo	51	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4%
En desacuerdo	2	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 18.
Personal evaluado permanentemente



Nota. Elaboración propia

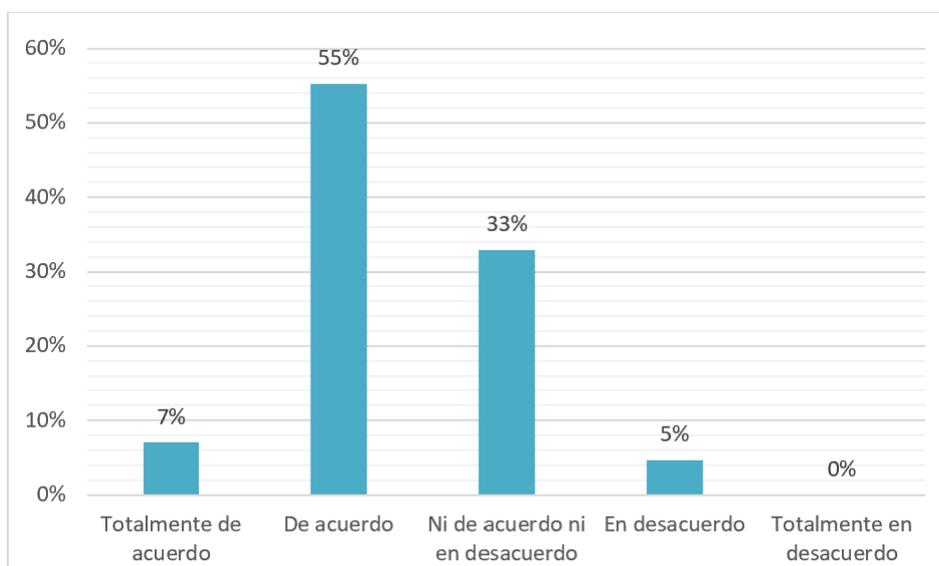
El 94% de los encuestados está de acuerdo con que el personal de la universidad sea evaluado de manera constante. De esa forma, la entidad podrá reconocer de su personal cuáles son los puntos fuertes que deben ser reforzados y los puntos débiles que deben ser mejorados para alcanzar una mejor optimización de los procesos y de los resultados.

Tabla 33.
Ascenso del personal

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	6	7%
De acuerdo	47	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	33%
En desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 19.
Ascenso del personal



Nota. Elaboración propia

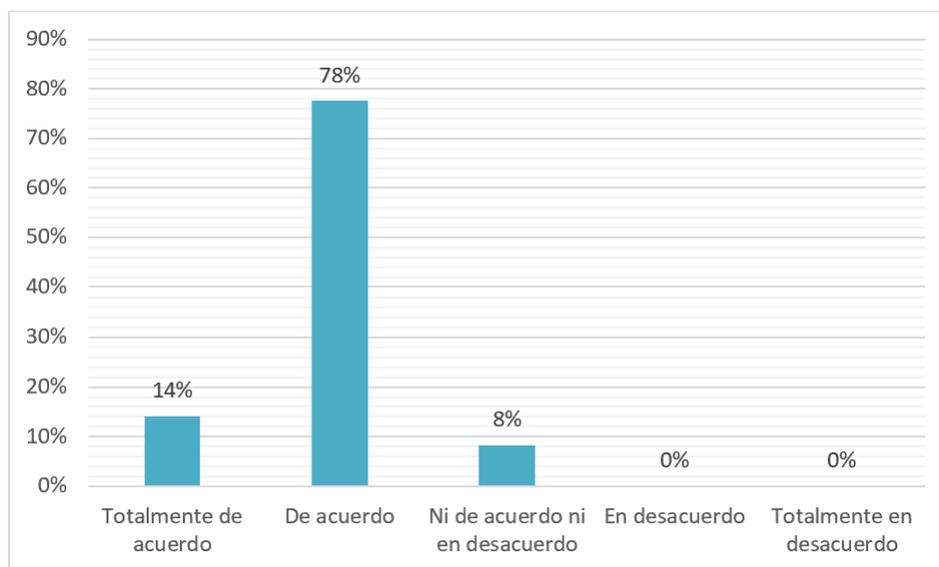
El 62% de los estudiantes encuestados considera que el actual proceso de ascensos del personal en la universidad es realizado bajo los criterios de la meritocracia. Es así que, la falta de garantía en la igualdad de ascensos en la función pública conlleva a estancar la calidad de los servicios que se brinda en las entidades del Estado debido a que el personal seleccionado no se motiva a mejorar constantemente porque su selección se debió a otros factores y no necesariamente a sus competencias profesionales ni mucho menos a su experiencia acumulada.

Tabla 34.
Estabilidad laboral

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	12	14%
De acuerdo	66	78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 20.
Estabilidad laboral en la Ley Servir



Nota. Elaboración propia

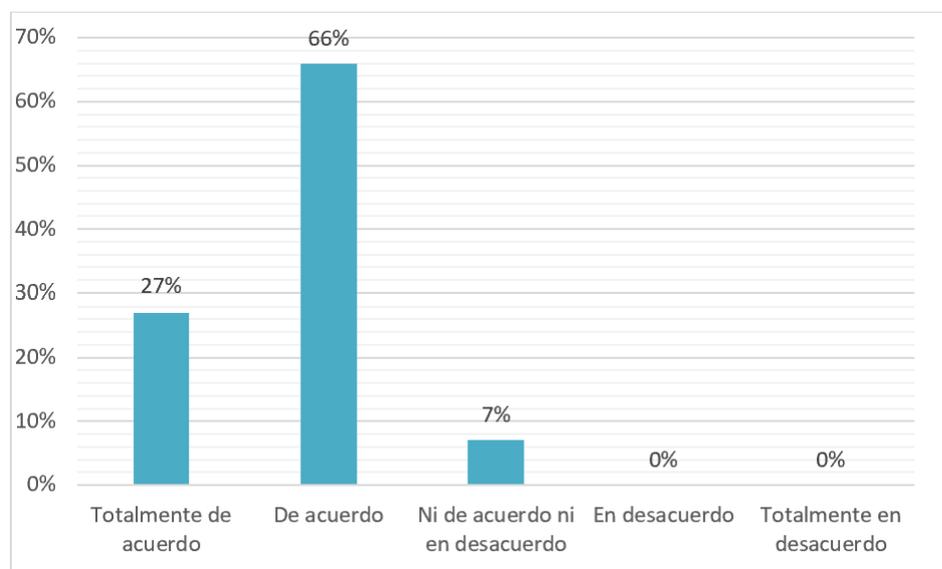
El 92% de los encuestados considera que la Ley Servir brinda permanencia y estabilidad laboral al personal de la universidad, pues este derecho de conservar indefinidamente su puesto de servidor le es concedido porque el cargo ocupado fue alcanzado bajo los términos de la meritocracia y la garantía de conservar su puesto estará basado en las evaluaciones de su desempeño. Es decir, la estabilidad dependerá de cada servidor público de la universidad.

Tabla 35.
Remuneración del personal

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	23	27%
De acuerdo	56	66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 21.
Remuneración del personal



Nota. Elaboración propia

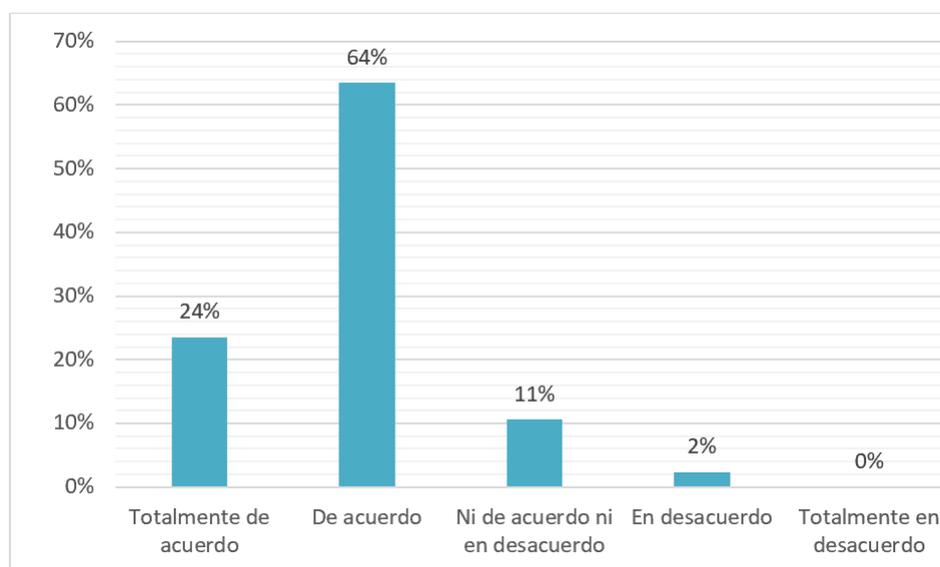
El 93% de los estudiantes encuestados considera que con la Ley Servir se ha mejorado la remuneración del personal de la universidad. Es así como la escala remunerativa ha ido mejorando con el transcurso del tiempo, lo que a su vez promueve a que el personal siga motivándose para alcanzar niveles altos de mayor responsabilidad y, en consecuencia, de mayor beneficio económico.

Tabla 36.
Estrategia de rendición de cuentas

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	20	24%
De acuerdo	54	64%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11%
En desacuerdo	2	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 22.
Estrategia de rendición de cuentas



Nota. Elaboración propia

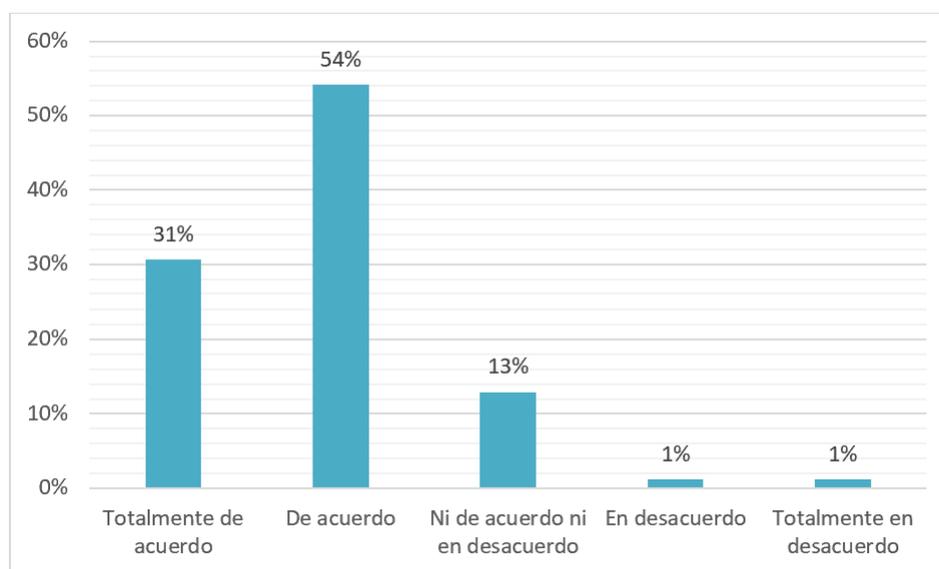
El 88% de los alumnos encuestados considera que dentro de la universidad se ha mejorado la estrategia de rendición de cuentas. Gracias a la reforma del control Gubernamental en el Perú a través del control interno realizada por la oficina de la OCI y mediante los controles ejercidos por la Contraloría. Evitándose en tal sentido ocultar información a la comunidad universitaria y ciudadanos en general

Tabla 37.
Promoción de la Ética

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	26	31%
De acuerdo	46	54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 23.
Promoción de la Ética



Nota. Elaboración propia

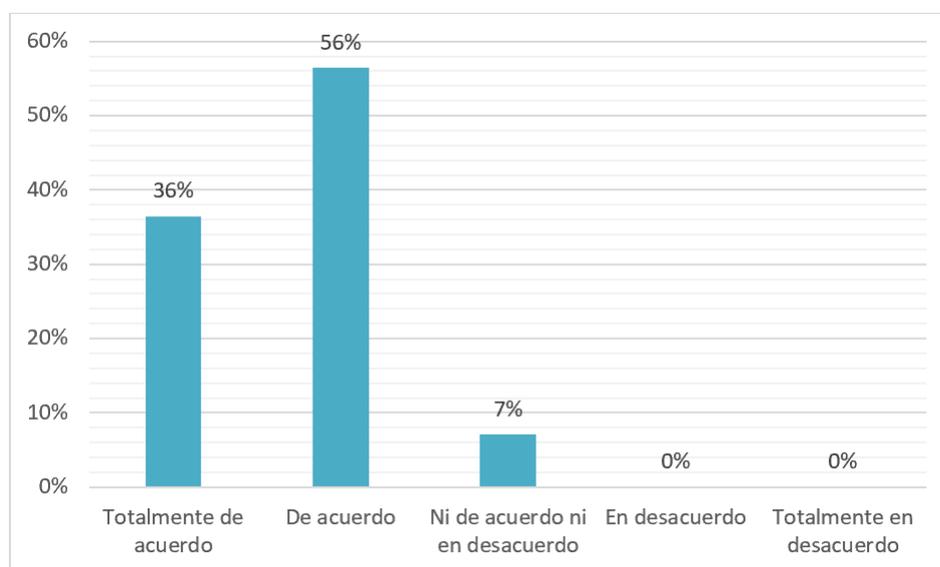
El 85% de los encuestados considera que dentro de la universidad se promueve el Código de Ética entre los docentes y el personal administrativo. De tal manera que, el personal de la universidad es conocedor de los deberes, principios y prohibiciones ética que rigen su función, así como también conocen los incentivos, sanciones y diferentes procedimientos que se les puede aplicar de acuerdo a su conducta y desempeño laboral.

Tabla 38.
Dominio de la materia

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	31	36%
De acuerdo	48	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 24.
Dominio de la materia



Nota. Elaboración propia

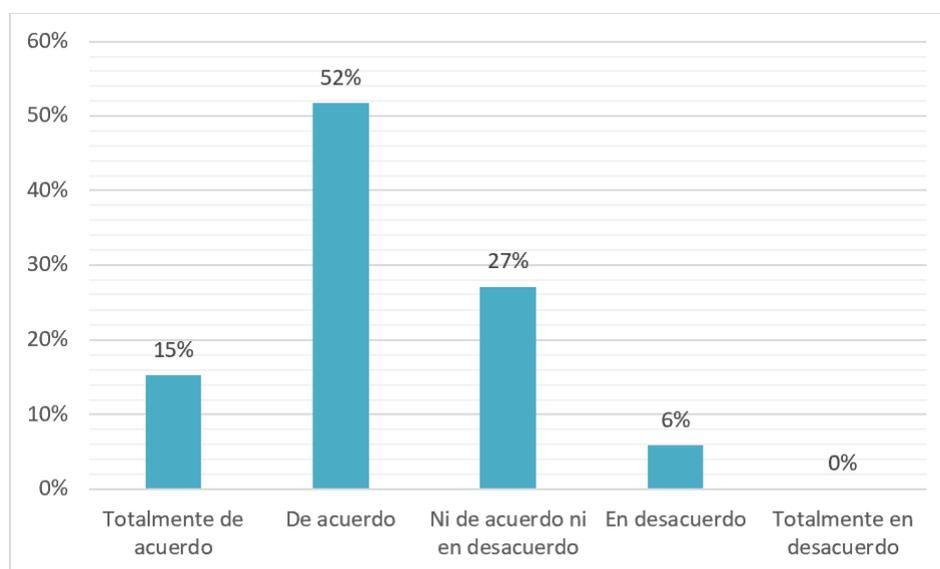
El 92% de los estudiantes encuestados considera que el personal docente de la universidad demuestra tener un buen dominio de la materia que imparten. Bajo ese contexto, se puede contemplar que los docentes demuestran ser idóneos para el cargo a desempeñar. La docencia es cuestión no solo de la adquisición de conocimientos sino de la vocación para ejercerla.

Tabla 39.
Metodologías adecuadas en las sesiones de clase

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	13	15%
De acuerdo	44	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	27%
En desacuerdo	5	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 25.
Metodologías adecuadas en las sesiones de clase



Nota. Elaboración propia

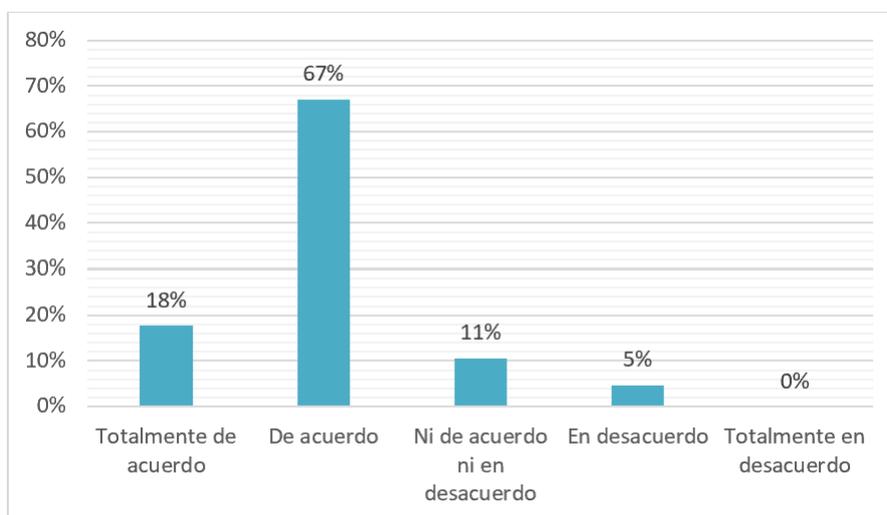
El 67% de los encuestados considera que los docentes sí utilizan metodologías educativas adecuadas durante las sesiones de aprendizaje, lo que conlleva a que cada estudiante alcance un óptimo nivel de comprensión y entendimiento. En tal sentido, los alumnos consideran lograr un aprendizaje significativo.

Tabla 40.
Conocimientos actualizados de los docentes

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	15	18 %
De acuerdo	57	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11%
En desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 26.
Conocimientos actualizados de los docentes



Nota. Elaboración propia

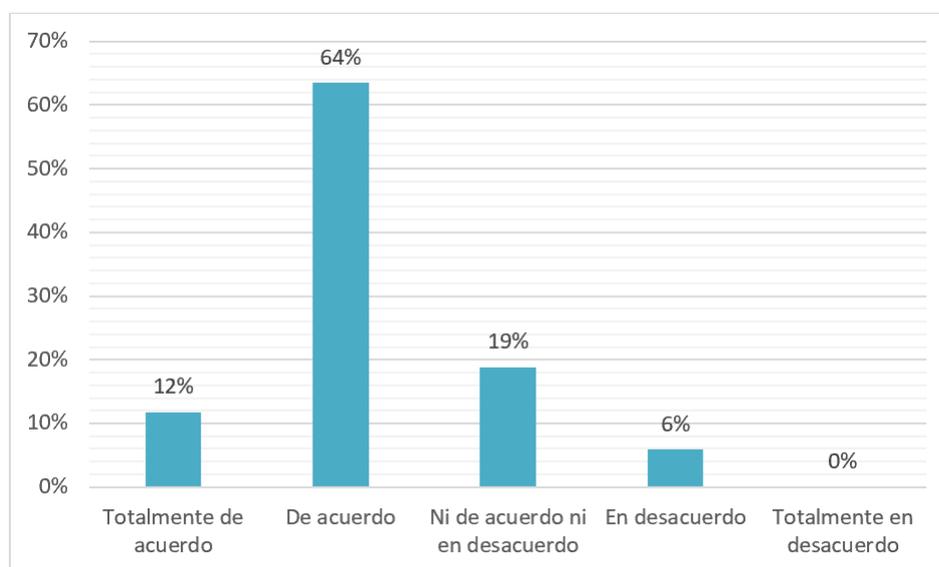
El 85% de estudiantes encuestados considera que los docentes se encuentran actualizados. Por el motivo que, el ejercicio de la formación docente exige que estos sean personas conscientes de la necesidad de actualización y adquisición de nuevos conocimientos para impulsar el lado de la investigación de los estudiantes.

Tabla 41.
Contenidos relacionados a la carrera

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	10	12%
De acuerdo	54	64%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	19%
En desacuerdo	5	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 27.
Contenidos relacionados a la carrera



Nota. Elaboración propia

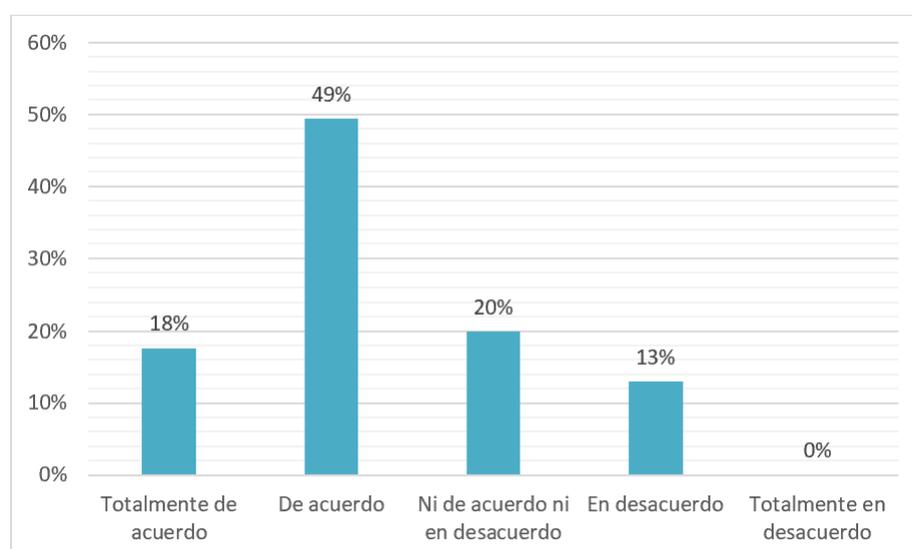
El 76% de los estudiantes encuestados considera que los docentes confluyen los conocimientos teóricos y prácticos en las sesiones de aprendizaje impartidas en el aula. De tal manera que, la educación impartida en la Universidad Nacional de Trujillo permite a los alumnos egresados alcanzar niveles más altos de calificación profesional y a romper los antiguos paradigmas curriculares basados solo en impartir conceptos teóricos.

Tabla 42.
Estimulación de capacidades

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	15	18%
De acuerdo	42	49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	20%
En desacuerdo	11	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 28.
Estimulación de capacidades



Nota. Elaboración propia

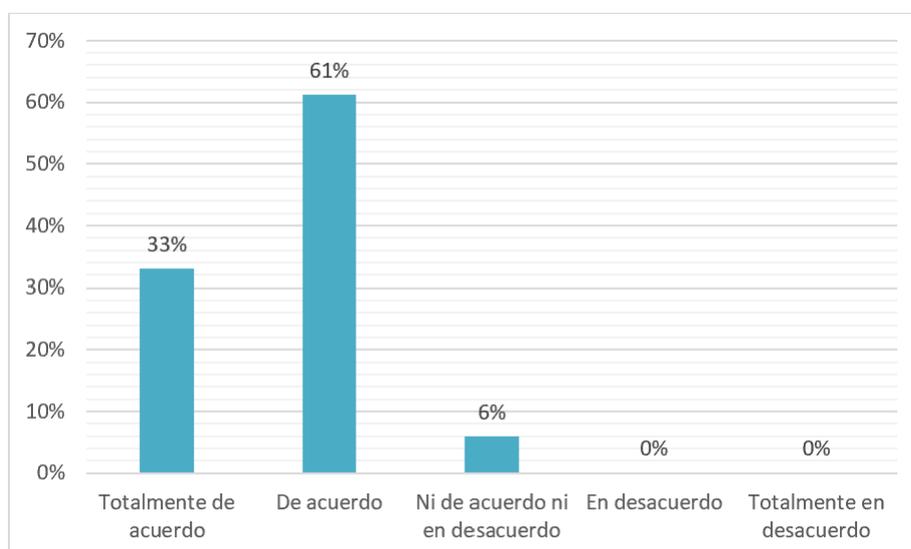
El 67% de los estudiantes encuestados considera que los docentes estimulan el desarrollo de las capacidades de los estudiantes. Si bien es cierto, los docentes se encuentran actualizados en la materia que imparten, sin embargo, gran parte de ellos aún no maneja las tecnologías de la información y también falta promover el crecimiento de las capacidades argumentativas y reflexivas de los estudiantes universitarios.

Tabla 43.
Materias acordes al perfil profesional

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	28	33%
De acuerdo	52	61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 29.
Materias acordes al perfil profesional



Nota. Elaboración propia

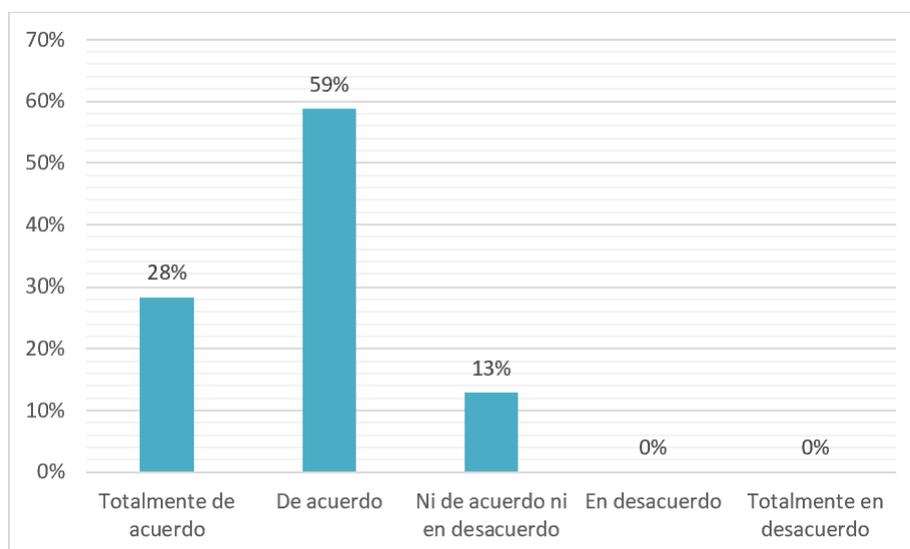
El 94% de los encuestados considera que los temas dictados en las materias de cada facultad de la universidad están acordes con las cambiantes realidades del contexto social y que el currículo universitario considerado por esta alma máter les permite potenciar su formación profesional desde la parte científica y humanista.

Tabla 44.
Horario de clases acorde a las necesidades

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	24	28%
De acuerdo	50	59%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 30.
Horario de clases acorde a las necesidades



Nota. Elaboración propia

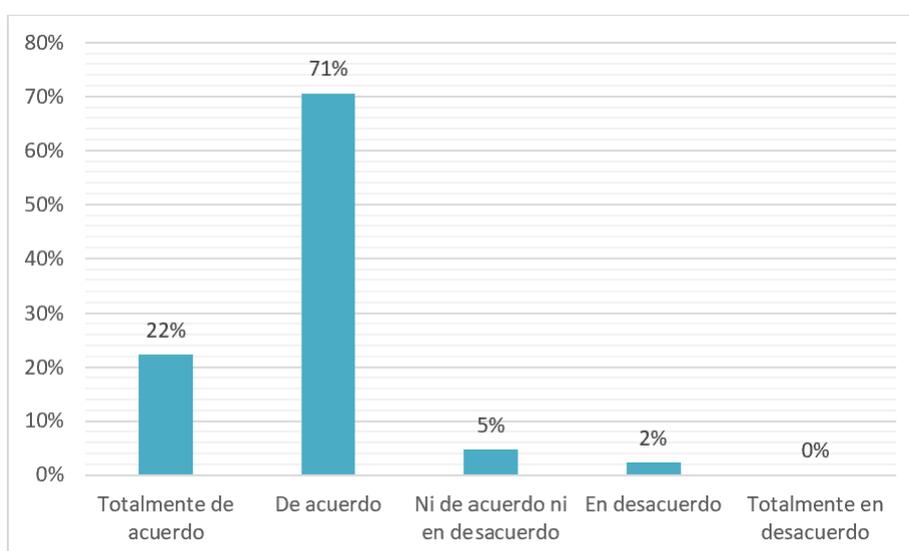
El 87% de los universitarios encuestados considera que los horarios establecidos por las diferentes facultades de la universidad se adecuan a sus necesidades y les permite realizar actividades extracurriculares que también les ayuda a obtener un desarrollo integral. Los horarios suelen ser variados, y por lo general son durante el día o la tarde.

Tabla 45.
Procesos y canales de comunicación

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	19	22%
De acuerdo	60	71%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5%
En desacuerdo	2	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 31.
Procesos y canales de comunicación



Nota. Elaboración propia

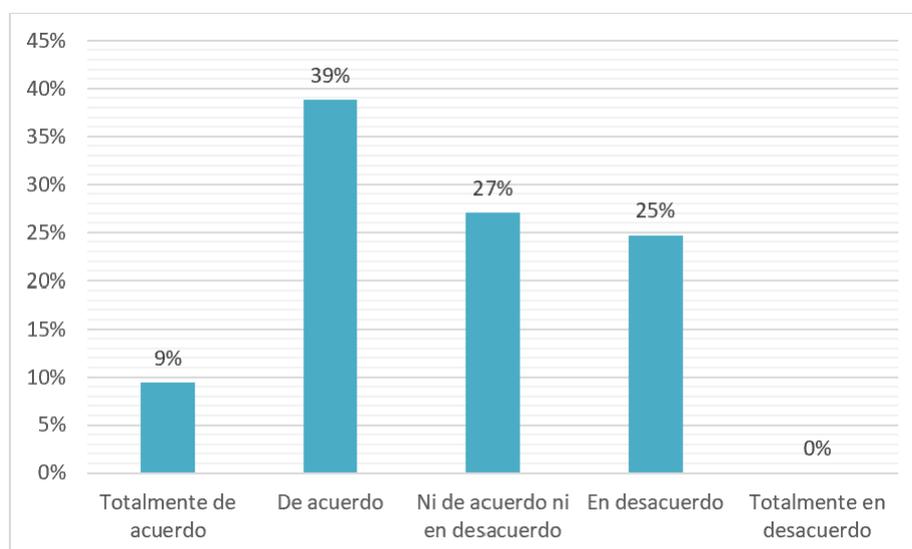
El 93% de encuestados expresa que la universidad cuenta con adecuados procesos y canales de comunicación entre su comunidad universitaria y ciudadanía en general. La Universidad Nacional de Trujillo cuenta con medios de comunicación, entre ellos el Portal de Transparencia actualizado de manera permanente, y las comúnmente llamadas redes sociales, las cuales están dotadas de información que gestiona cada facultad de acuerdo a sus procesos administrativos.

Tabla 46.
Tratamiento de quejas y sugerencias

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	8	9%
De acuerdo	33	39%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	27%
En desacuerdo	21	25%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 32.
Tratamiento de quejas y sugerencias



Nota. Elaboración propia

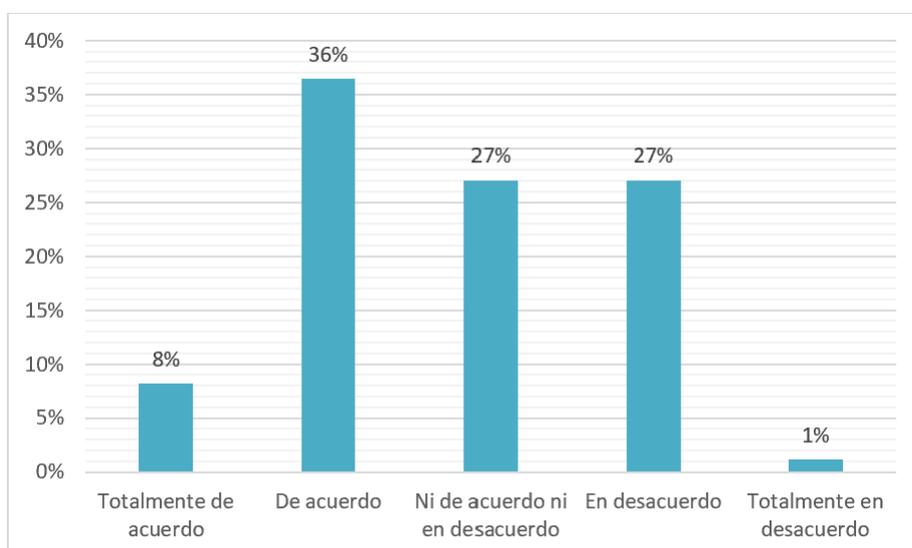
Solo el 48% de los estudiantes universitarios considera que la universidad posee un correcto tratamiento de las quejas y sugerencias sobre los servicios universitarios brindados. En tal sentido, la gestión de quejas, reclamos y sugerencias por parte de la universidad deben ser mejorados. Tanto los docentes como el personal administrativo tienen que estar capacitados para manejar estratégicamente las críticas y brindar soluciones correctivas.

Tabla 47.
Espacios para expresar opiniones

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	7	8%
De acuerdo	31	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	27%
En desacuerdo	23	27%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 33.
Espacios para expresar opiniones



Nota. Elaboración propia

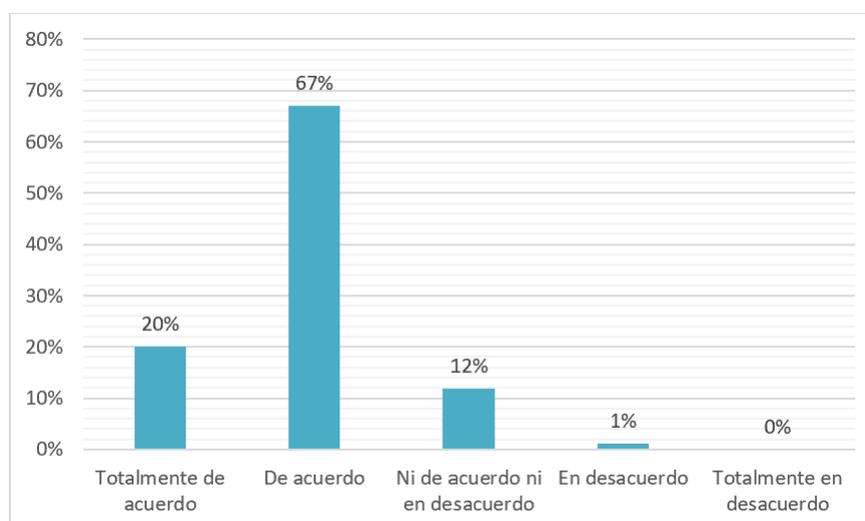
Solo el 44% de los encuestados considera que son adecuados los espacios brindados por la universidad para la expresión de las opiniones. De tal manera que, se puede reconocer la falencia que presentan los egresados universitarios al momento de ordenar y expresar sus ideas. Hoy en día se requiere fomentar la capacidad reflexiva y la formación de criterios para que cada egresado cree su propia esencia y marca profesional.

Tabla 48.
Clima de convivencia y relaciones humanas

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	17	20%
De acuerdo	57	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	12%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 34.
Clima de convivencia y relaciones humanas



Nota. Elaboración propia

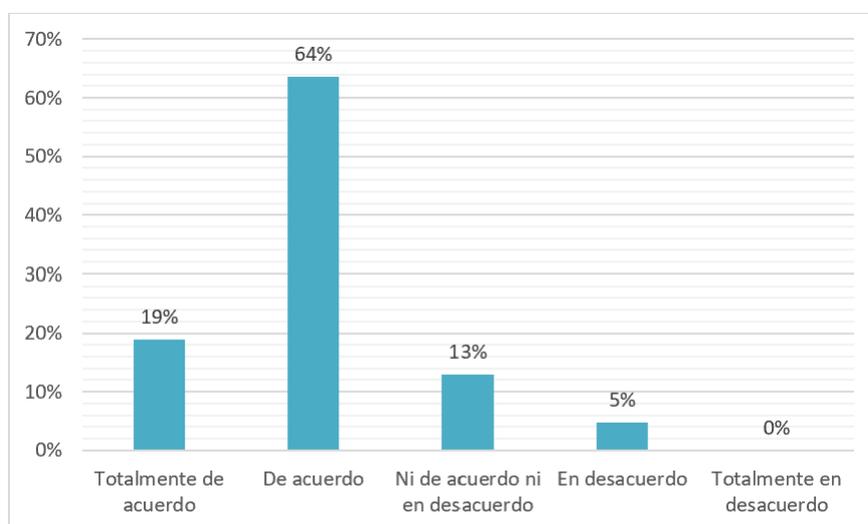
El 87% de los estudiantes universitarios encuestados considera que el clima de convivencia y las relaciones humanas en los espacios de la UNT son adecuados. En tal sentido, las normas de convivencia brindadas en esta universidad garantizan un ambiente inclusivo, democrático y pacífico para la formación de profesionales comprometidos con el entorno social que les rodea.

Tabla 49.
Motivación en el aprendizaje

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	16	19%
De acuerdo	54	64%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13%
En desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 35.
Motivación en el aprendizaje



Nota. Elaboración propia

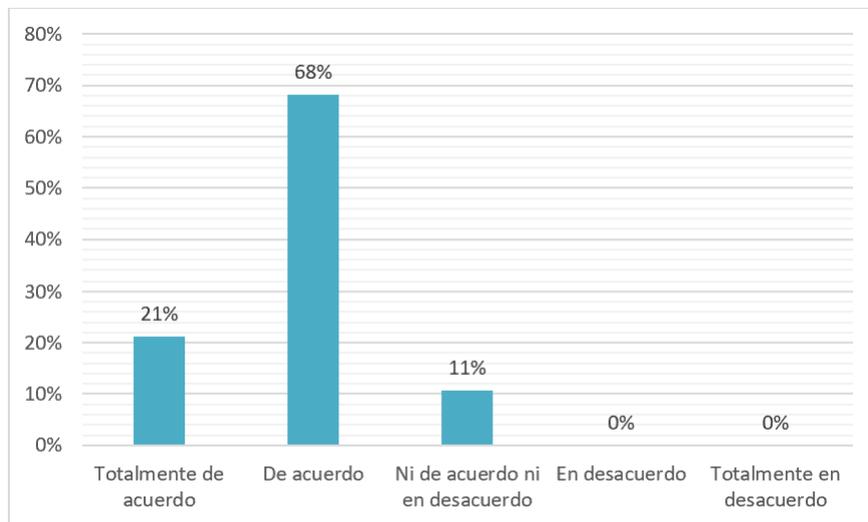
El 83% de los encuestados considera que los docentes son capaces de motivar el aprendizaje al momento de impartir los contenidos de la materia. De esta manera los estudiantes universitarios se muestran motivados e interesados por las actividades propuestas, prestan mayor atención a las instrucciones brindadas y trabajan con mayor diligencia y ahínco.

Tabla 50.
Participación en clase

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	18	21%
De acuerdo	58	68%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 36.
Participación en clase



Nota. Elaboración propia

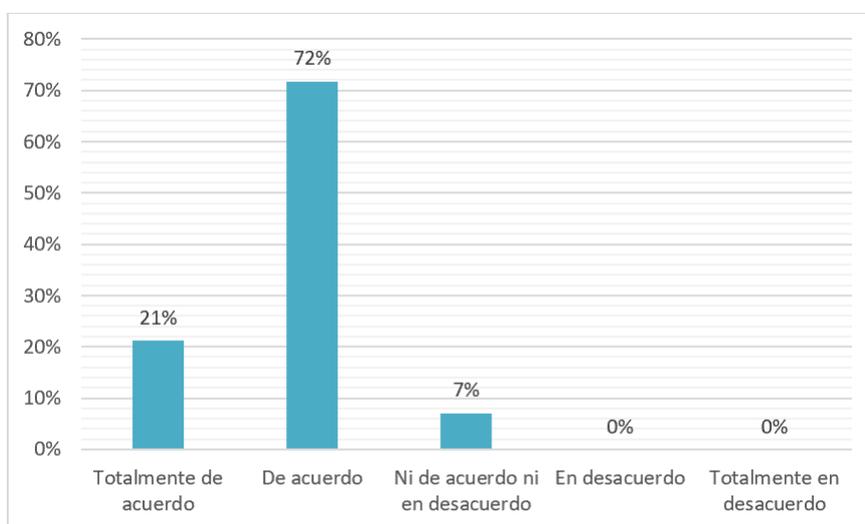
El 89% de los estudiantes universitarios considera que los docentes fomentan la participación durante las sesiones de aprendizaje. Por ese motivo, el aprender a partir de retos les permite sentirse incluidos como los personajes principales del proceso enseñanza – aprendizaje.

Tabla 51.
Disponibilidad para orientar por parte de los docentes

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	18	21%
De acuerdo	61	72%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 37.
Disponibilidad para orientar por parte de los docentes



Nota. Elaboración propia

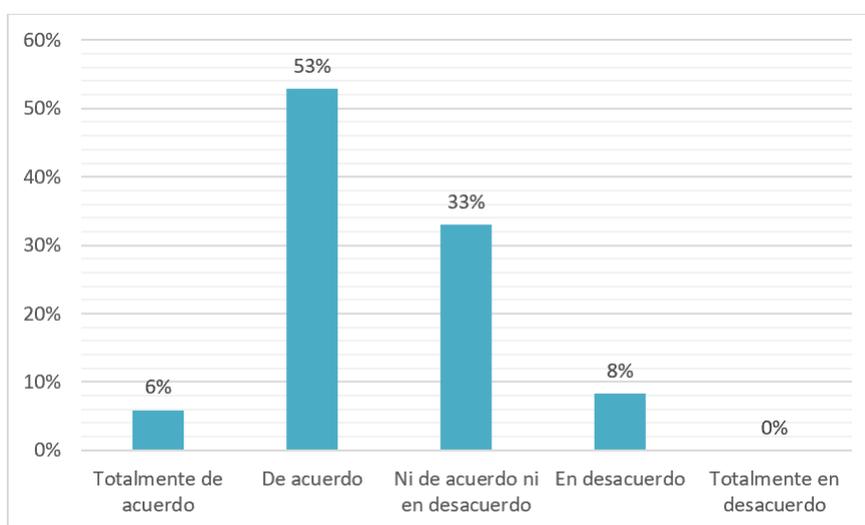
EL 93% de los encuestados considera que el papel de los docentes en el proceso enseñanza – aprendizaje es de orientador. En tal sentido, este debe planificar sus experiencias de aprendizaje, determinar el logro de los propósitos y poseer un adecuado manejo de las estrategias de aprendizaje, así como la evaluación pertinente de los conocimientos adquiridos por los estudiantes.

Tabla 52.
Instalaciones físicas en la universidad

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	5	6%
De acuerdo	45	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	33%
En desacuerdo	7	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 38.
Instalaciones físicas en la universidad



Nota. Elaboración propia

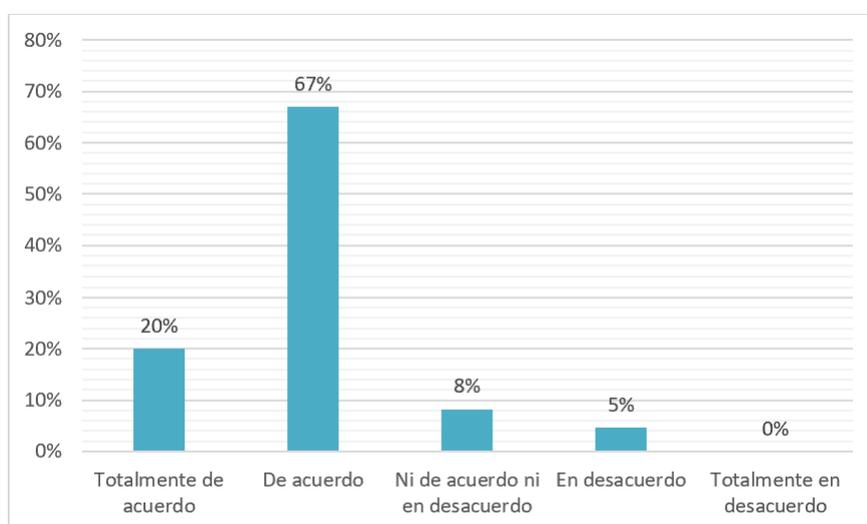
El 59% de los estudiantes universitarios considera que son adecuadas las instalaciones físicas de la universidad para un óptimo logro del aprendizaje. La Universidad Nacional de Trujillo como universidad pública todavía carece de instalaciones sanitarias, aulas ambientadas y áreas verdes limpias.

Tabla 53.
Equipamiento de la universidad

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	17	20%
De acuerdo	57	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8%
En desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 39.
Equipamiento de la universidad



Nota. Elaboración propia

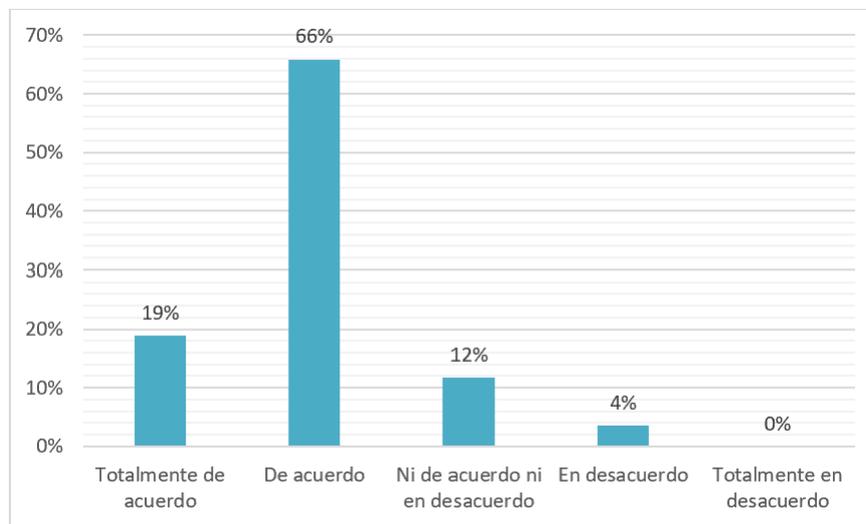
El 87% de los encuestados considera que es adecuado el equipamiento de la universidad tanto en los laboratorios, ambientes informáticos y aulas. Esto se encuentra respaldado por la ejecución presupuestal realizada en la universidad durante el año 2022, pues según el área de Planeamiento y Presupuesto se ha invertido más de dos millones de soles en el mejoramiento de los servicios del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica así como para el mejoramiento de la formación académico profesional de los estudiantes universitarios.

Tabla 54.
Acervo bibliográfico en la universidad

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	16	19%
De acuerdo	56	66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 40.
Acervo bibliográfico en la universidad



Nota. Elaboración propia

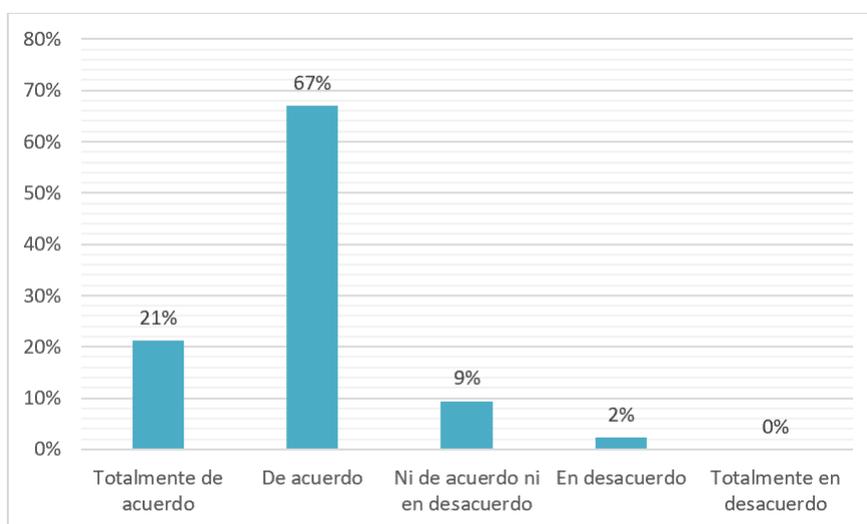
El 85% de los encuestados considera que el acervo bibliográfico que posee la universidad es adecuado, pues las bibliotecas actualmente se han convertido en un espacio físico y virtual que ofrece recursos y servicios para acompañar, fortalecer y desarrollar la producción de conocimientos científico – tecnológico en los estudiantes universitarios.

Tabla 55.
Evaluaciones para el aprendizaje

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	18	21%
De acuerdo	57	67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	9%
En desacuerdo	2	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 41.
Evaluaciones para el aprendizaje



Nota. Elaboración propia

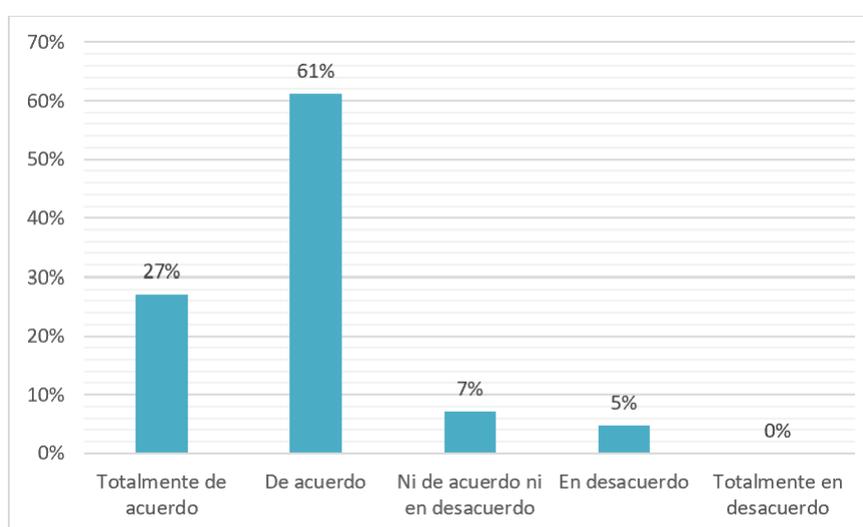
El 88% de los estudiantes universitarios encuestados considera adecuada la manera en que los docentes evalúan los aprendizajes. Sin embargo, los exámenes y los trabajos escritos son solo formas tradicionales de evaluar a los alumnos, hoy por hoy los estudiantes también pueden ser evaluados a lo largo del dictado del curso, mediante su participación en las sesiones de clase y a través de la entrega de sus producciones.

Tabla 56.
Burocracia en trámites administrativos

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	23	27%
De acuerdo	52	61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7%
En desacuerdo	4	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 42.
Burocracia en trámites administrativos



Nota. Elaboración propia

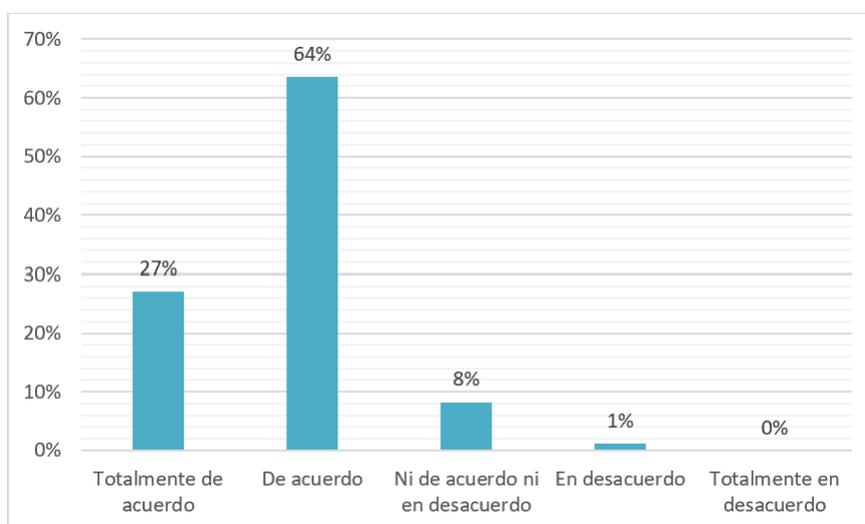
El 88% de los encuestados considera que aún subsiste la presencia de burocracia en los trámites administrativos lo que exige un exceso de formalismos y papeleo, así como la resistencia al cambio y la conformidad de tener procedimientos engorrosos que dificultan garantizar calidad de servicios completa en favor del estudiante universitario.

Tabla 57.
Ley del Servicio civil y su eficacia y eficiencia en la gestión

Calificación	Fi	Hi
Totalmente de acuerdo	23	27%
De acuerdo	54	64%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	85	100%

Fuente. Aplicación de encuestas

Figura 43.
Ley del Servicio civil y su eficacia y eficiencia en la gestión



Nota. Elaboración propia

El 91% de los estudiantes encuestados considera que la implementación de la Ley del Servicio Civil genera una gestión institucional en la universidad más eficiente y eficaz. Los encuestados expresan que esta reforma conlleva a que los procesos internos de la universidad estén enfocados hacia el logro de los objetivos planteados en el tiempo establecido, así mismo esto implica que cada área realice el mejor empleo de los medios y recursos.

De los resultados obtenidos en la encuesta a los estudiantes universitarios se puede determinar que estos reconocen que la

implementación del Régimen del Servicio Civil guarda una relación positiva con la calidad de los servicios públicos brindados por la universidad. Pues, esta reforma no solo se preocupa por fortalecer la meritocracia en la selección del personal, sino que también promueve la ética institucional, la gestión en base a resultados y en consecuencia, a la mejora de la calidad de los servicios.

CAPÍTULO V: SUGERENCIAS

Del presente trabajo de investigación se presentan las siguientes propuestas para continuar garantizando una implementación efectiva de la Ley del Servicio Civil en la UNT. La formulación de las propuestas se realizó tomando como base la situación real de la universidad al momento de llevar a cabola investigación:

1. Dirección a lo largo del proceso: Si bien es cierto, el proceso de tránsito al Régimen del Servicio Civil se lleva a cabo bajo el establecimiento de una Comisión de Tránsito conformada por el secretario general, autoridades administrativas, representante de la alta dirección y un responsable del área de recursos humanos; ello no exime del compromiso y liderazgo que deben fomentar los funcionarios de más alto nivel de la Universidad Nacional de Trujillo, pues son ellos los llamados a continuar sensibilizando y evidenciando que la implementación del Régimen del Servicio Civil produce mejoras en la calidad de los servicios públicos brindados a la comunidad universitaria. Dado que son los responsables de generar un mayor compromiso e involucramiento por parte de los demás involucrados. Sin participación total no existirá una transformación significativa en la competitividad de esta entidad pública educativa.
2. Apoyo y comunicación de las áreas claves a lo largo del proceso: Se sugiere que la oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo establezca adecuados canales de comunicación y concientización para que el proceso de implementación de esta reforma alcance el éxito esperado en todas y cada una de las oficinas administrativas, así como de las áreas académicas, pero sobre todo de las áreas operativas, las cuales se encuentran más cerca del usuario final, y por ende influyen en la percepción al momento de evaluar la

calidad de los servicios brindados.

3. Involucramiento de otros participantes dentro del proceso: Se sugiere la conformación de equipos de trabajo o asesorías externas para el acompañamiento durante el proceso de implementación del Régimen del Servicio Civil en los diferentes órganos y niveles jerárquicos institucionales de la universidad.

Por otro lado, también se podría poner en marcha la promoción de círculos de mejora continua para la evaluación de los servicios públicos. De tal manera que, constantemente se lleven a cabo mejoras en los procesos, tomando como referencia las sugerencias y quejas brindadas por el usuario final, es decir del estudiante universitario o egresado. De esta forma la valoración regular permitirá reducir las brechas entre los objetivos propuestos y los resultados alcanzados en términos de calidad del servicio público.

4. Acompañamiento de Servir durante todo el proceso: Servir como ente rector encargado del proceso de implementación de la Ley Servir tiene el deber de acompañar el proceso de transición de la entidad universitaria de un régimen a otro. Al mismo tiempo, uno de sus compromisos debe ser el brindar diferentes canales de comunicación para que los responsables de este proceso dentro de la Universidad Nacional Trujillo puedan realizar sus consultas y coordinaciones relacionadas con aspectos técnicos, económicos y de gestión que hayan surgido a lo largo del proceso de instauración la Ley Servir.

Por otro lado, dentro de las etapas de tránsito regular por el que deben pasar las entidades públicas para pertenecer al régimen del Servicio Civil, se sugiere lo siguiente:

1. Análisis situacional: Área de recursos humanos – desarrollo de funciones

Durante esta etapa, cualquier entidad debe solicitar el apoyo de expertos y conocedores del mapeo de cargos y puestos, ya que a partir de la información recopilada y del análisis realizado en base a él, se podrá indentificar oportunidades de mejoras al interior de la entidad.

Este proceso debe ser llevado a cabo, tomando como base un cronograma de trabajo, y durante su puesta en marcha la información encontrada debe ser difundida al interior de la entidad pública.

2. Reorganización de la estructura de recursos humanos:

Según el artículo 134 del Reglamento General de la Ley N° 30057, todo el personal que pertenece a una entidad debe ser reorganizado a través del Manual de Perfiles de Puestos y para ello se tiene que respetar las líneas de autoridad y responsabilidad, así como el grado de profesionalización, experiencia y preparación para el puesto.

No solo se trata de simplificar puestos y recortar personal. Se trata de que cada servidor público o funcionario tenga definido de manera clara sus responsabilidades y obligaciones para el fiel cumplimiento de sus funciones.

Aquí también es importante proponer que el financiamiento del Cuadro de Puestos de la Entidad no solo debe contar con el 15% a la asignación de las partidas de los gastos correspondientes a la elaboración del Cuadro, pues de esta manera solo se presentan limitaciones para su adecuado funcionamiento. Por lo que, a través de la presente investigación se apoya las propuestas indicadas para solucionar este inconveniente.

Como primera alternativa se tiene que la implementación del CPE debe realizarse considerando hasta el 15% adicional del presupuesto asignado más el valor del porcentaje de la compensación por tiempo de servicio que no es

tomada en cuenta en las partidas de gasto del presupuesto.

La segunda propuesta determina que el porcentaje adicional debe aumentar de un 15% a un 25, de tal manera que una vez realizado el proceso de transición de los regímenes N° 276 y N° 1057 a la N° 728 puedan percibir 14 remuneraciones al año y un adicional por el concepto de CTS equivalente a una compensación enonómica.

3. Valorización de los puestos:

En este punto se debe observar que la norma necesita realizar una valorización priorizada tomando como base algunas situaciones atípicas que se dan durante el ejercicio de una función, no todas las entidades públicas se encuentran ubicadas en zonas accesibles y seguras como el caso de la Universidad Nacional de Trujillo y otras entidades ubicadas en la metrópolis. Pues también existen instituciones ubicadas en zonas rurales o de poca accesibilidad, en donde el servidor debe viajar por más de dos horas para llegar a su centro de trabajo, y no siendo suficiente ello, en algunos casos no existe un medio de transporte confiable para llegar a la zona laboral.

De igual manera, la falta de desplazamiento a lugares alejados de la ciudad aumenta el riesgo y la peligrosidad de sufrir algún tipo de accidente.

Por lo tanto, ambos factores deben formar parte de la vaalorización priorizada por accesibilidad geográfica.

Lo mismo ocurre frente a un puesto de trabajo que implica poner en riesgo la vida o el de realizar un desplazamiento hacia el extranjero como parte del desarrollo de las funciones en otro país.

Por último, conociendo los principales y más comunes obstáculos que se dan al interior de las entidades durante el proceso de transición a este régimen, se sugiere realizar lo siguiente:

1. Barreras políticas e ideológicas: La universidad Nacional de Trujillo como toda entidad pública, de una manera directa o indirecta se encuentra involucrada en temas políticos, ya sea por el lado del sindicato o de alguna forma de organización de los servidores públicos. Por lo que, se sugiere el prevalecimiento de un liderazgo político positivo y transformacional por parte de la alta dirección para establecer mecanismos de acuerdos y comunicación que permitan que el proceso de implementación de la reforma marche por un buen camino. No hay nada mejor que establecer canales de relacionamiento con toda la comunidad universitaria para que de una u otra manera contribuyan con el proceso de transición del régimen.
2. Barreras económicas: Esta es una de las limitaciones más fuertes que impiden a las entidades llevar a cabo el proceso de transición al régimen del Servicio Civil, por lo que la Universidad Nacional de Trujillo debe garantizar una afluencia adecuada de recursos económicos a través del Ministerio de Economía y Finanzas para que pueda ser capaz de cubrir las principales actividades y necesidades que surgan durante el proceso de cambio de régimen.
3. Barreras técnicas: El proceso de transición al régimen del Servicio Civil implica contar con un equipo técnico adecuado y con la tecnología necesaria para implementar el proceso del cambio, estos recursos no pueden faltar durante la transición. Pues caso contrario la reforma producirá resultados negativos y no cumplirá con el propósito con el que fue promulgada la norma.

Bajo ese contexto, en la Universidad Nacional de Trujillo se debe reforzar los grupos y equipos de trabajo o asesorías externas para que cumplan con aportar al proceso de cambio.

Las personas son agentes de cambio, si se ocupan de hacer lo que les corresponde, generan nuevas ideas y formulan estrategias, el proceso de transición al régimen del Servicio Civil será más fácil y simple de implementar, gracias a la sinergia de los recursos humanos.

CONCLUSIONES

Primero:

Se apreció que existe una relación directa entre el Régimen del Servicio Civil y la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, la afirmación está sustentada por los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de la presente investigación. Esta postura se sostiene porque la Ley del Servicio Civil promueve una reforma enfocada en términos de orden en los procesos, estabilidad laboral y competitividad profesional por parte de las personas que se desempeñan como servidores civiles. Sin la implementación de esta reforma no se podría hablar de mejoras en la eficacia y eficiencia de la gestión pública, pues lamentablemente la calidad de los servicios depende en gran manera de que los procesos internos sean dinámicos y productivos.

De manera especial, la evaluación de la calidad de los servicios en el sector educación al pertenecer al grupo de productos intangibles se encuentra muy relacionada a la experiencia vivida al momento de recibir los beneficios del servicio. Por lo que, los estudiantes de la Universidad Nacional de Trujillo consideran que hablar de calidad implica contar con una notable plana docente tanto en nivel actitudinal como aptitudinal, un plan de estudios actualizado a los últimos cambios del campo laboral, un buen clima organizacional que promueva la formación de relaciones provechosas, instalaciones y equipamientos en condiciones favorables y por último, procesos administrativos ejecutados con optimización y eficiencia.

Segundo:

La implementación del Régimen del Servicio Civil en la Universidad aún se encuentra en proceso. A pesar de que se ha mejorado la selección del personal en base a la meritocracia, la instauración y el respeto por el Código de Ética dentro

de la universidad, los beneficios económicos - remunerativos y las oportunidades de crecimiento y desarrollo para el personal, aún sigue existiendo un cuello de botella en la burocracia de los trámites administrativos (debido a los requisitos o por demoras) lo que impide calificar como exitoso la implementación del Régimen del Servicio Civil en la UNT, pues esta deficiente organización produce como consecuencia que la toma de decisiones sea más rígida, los procesos sean más lentos y en algunas circunstancias se abra el paso a los actos de soborno y corrupción.

En tal sentido, la Universidad Nacional de Trujillo debe implementar una reforma de sus trámites administrativos, a través de la cual pueda identificar y estandarizar sus procesos principales y secundarios. Para ello, es importante contar con la ayuda de una mesa redonda en donde participen los actores fundamentales involucrados y relacionados con los trámites administrativos, quienes al ser los primeros receptores del servicio brindarán valiosas aportaciones en cuanto a los requisitos, tiempo y demás formalidades de los trámites administrativos.

Finalmente, se llevaría a cabo la implementación de la reforma elegida, teniendo en cuenta como primer paso brindar la capacitación respectiva a todo el personal sobre los nuevos procesos, como segundo paso la actualización del manual de funcionamiento y el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y como último paso instaurando un sistema de flujo de trabajo guiados bajo pautas de monitoreo y evaluación para una correcta retroalimentación y mejora de la reforma.

Tercero:

De acuerdo a la opinión de los encuestados, tanto docentes, personal administrativo y estudiantes universitarios se concluyó que existe una adecuada percepción de la calidad del servicio público brindado por parte de la UNT. A pesar de que existen falencias en la desburocratización de los procesos administrativos aún se reconoce y aprecia que las personas que desempeñan cargos públicos lo merecen, pues fueron elegidos en base a la meritocracia. Por otro lado, dentro de la universidad se promueve un adecuado clima organizacional basado en principios y valores. Toda la comunidad universitaria es consciente de los derechos y obligaciones que posee, dejando a un lado que cualquier acto de corrupción o falta cometida por el personal docente, administrativo o estudiantes universitarios no sea tratado de acuerdo a lo establecido en la norma. Asimismo, dentro de la parte académica podemos destacar que los docentes imparten los conocimientos necesarios para la formación de profesionales competentes, así mismo la malla curricular propuesta por la diferentes facultades permite que los egresados sean capaces de ejercer sus profesiones, pues las materias actualmente han sido adaptadas para la adquisición de aptitudes y actitudes teórico – prácticos.

En cuanto a las instalaciones físicas, equipamiento y el acervo bibliográfico, la universidad solo debe darle una mayor importancia a la mejora de los espacios físicos como los servicios higiénicos, aulas y áreas verdes, pues el orden, la limpieza, la organización y planificación de los espacios educativos facilitan y motivan el aprendizaje académico.

Cuarto:

En relación a la influencia del Régimen del Servicio Civil en la Calidad del Servicio se determinó que existe una influencia directa, pues la actual reforma del Servicio Civil garantiza que la Universidad Nacional de Trujillo esté dotada de

personal basado en méritos propios, evitando así la dedocracia y corrupción, lo que a su vez se materializa en una formación integral óptima de estudiantes universitarios capaces no solo ejercer una profesión sino de generar valor público en beneficio de la sociedad en general. La Ley Servir, a pesar de ser solo una norma garantiza que las prácticas de las entidades públicas y de las personas que en ellas laboran impacten positivamente en el bienestar de los ciudadanos.

La instauración de esta norma a pesar de generar repulsión por la evaluación del desempeño que a través de ella se promueve, es ella la que abre el camino para que la universidad busque constantemente el aprendizaje, pues no existe una única forma de hacer las cosas, siempre se puede innovar y simplificar procesos, de esto se trata la mejora continua.

Por lo que, para hablar de una buena calidad de los servicios es importante primero reforzar la gestión del rendimiento, pues a través de ella se podrá conocer y determinar cuál es la contribución que realizó el servidor en el trabajo que le correspondió cumplir. Entonces, si todos los trabajadores del sector público brindaran valor agregado en cada una de las funciones que le corresponde desempeñar podríamos presenciar un verdadero cambio dentro de la gestión pública en general. Pues, para recibir un buen servicio se requiere que la persona involucrada en la entrega de este sea el mejor y se encuentre comprometido en lo que realiza.

RECOMENDACIONES

1. Por ser necesario la implementación del Régimen del Servicio Civil en más entidades públicas para la mejora de la calidad de los servicios, se recomienda a las autoridades de la Universidad Nacional de Trujillo incentivar y promover adecuadamente la instauración de este proceso en su interior, con el apoyo de sus principales involucrados para servir como prototipo de éxito ante otras instituciones.
2. Se recomienda a los estudiantes interesados por la rama de la Gestión o Dirección Pública a profundizar en la investigación sobre la implementación del Régimen del Servicio Civil en las entidades públicas. Pues, desde el año de la promulgación de su ley base (2013) hasta la actualidad no se han alcanzado los objetivos propuestos. Aún existen temas por investigar relacionados al presente estudio que pueden servir como base para que SERVIR brinde mejores propuestas y acompañe de cerca a otras instituciones que en futuro opten por realizar la transición de régimen.
3. Se recomienda que universidades, institutos y demás centros de formación opten por cumplir un papel importante en la contribución de la mejora de la calidad de los servicios de las entidades pertenecientes a la administración pública a través de la investigación. Todos queremos que la gestión pública mejore, pero no todos contribuimos para que eso sea una realidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aburto, H. (2000). Eficacia y eficiencia administrativa como elementos de legitimación de las instituciones públicas. En J. Gonzáles, & A. Labra, *La Gobernabilidad Democrática en México* (págs. 197-208). México: Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
- Arellano, D. (2008). La implementación de un servicio civil meritocrático: ¿un asunto técnico? El caso de México. En F. Longo, & C. Ramió, *La profesionalización del empleo público en América Latina* (págs. 143-169). Barcelona: Fundació Cidob .
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2013). *Características de la reforma del Servicio Civil Peruano*. Lima. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2904277/Resumen%20de%20las%20caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20reforma%20del%20servicio%20civil%2C%20objetivos%2C%20aspectos%20clave%20y%20beneficios%20para%20>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (8 de mayo de 2022). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/7466-autoridad-nacional-del-servicio-civil-servicio-civil>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (11 de marzo de 2022). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/2811455-todo-lo-que-debes-saber-sobre-la-ley-del-servicio-civil>
- Avolio, S., & Dolores, M. (2006). Evaluación de los Procesos de Aprendizaje. En *Enseñar y Evaluar en formación por competencias laborales: Concepto y orientaciones metodológicas* (págs. 161-190). Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bain, K. (2006). *Lo que hacen los mejores profesores universitarios*. Valencia: Publicacions de la Universitat de València.
- Barnett, R. (1992). *Improving Higher Education: Total Quality Care*. Buckingham: Open University Press.
- Barragán, J., Camargo, L., Chavarro, D. Q., Rojas, L., & Suarez, D. (2019). Influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Global Job SAS. (*Trabajo de investigación de la Facultad de Ciencias Humanas en la Especialización en Gestión Humana de las Organizaciones*). Universidad Piloto de Colombia, Bogotá. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/5042/TESIS%20BENEFICIOS%20LABORALES%20Y%20GESTION%20HUMANA%2026.03.19%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Behar, D. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- Botero, M., & Peña, P. (2006). Calidad en el Servicio: El cliente incógnito. *Suma Psicológica*, 13(2), 217-228. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134216870007.pdf>
- Buendía, P. (14 de Noviembre de 2020). Más de 490 entidades están en camino al régimen Servir. *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/108033-mas-de-490-entidades-estan-en-camino-al-regimenservir#:~:text=13%2F11%2F2020%20Presidente%20ejecutivo,recurso%20humano%20en%20el%20Estado>.
- Cadoche, L. (2016). *Las competencias docente como objeto de análisis: Una experiencia para repensar las prácticas en el aula de matemática*. Santa Fe: Acta Latinoamericana de Matemática Educativa. Obtenido de <http://funes.uniandes.edu.co/11815/1/Cadoche2016Las.pdf>
- Cam, E. (2021). *Competencias profesionales: Una exigencia ineludible en la gestión pública*. Lima: Centro de Estudios Estratégicos del Ejército del Perú. Obtenido de chrome-

- extension://efaidnbhttps://ceeeep.mil.pe/wp-content/uploads/2021/12/Competencias-Profesionales-en-la-Gestin-Pblica-para-la-Defensa.pdf
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad; Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc. Graw Hill.
- Cisneros, A., Urdágino, J., Guevara, A., & Garcés, J. (Enero - marzo de 2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempos de pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185.
- Comisión de Alto Nivel de Anticorrupción. (2016). *Principios, deberes y prohibiciones éticas en la función pública*. (C. d. Anticorrupción, Ed.) Lima. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/530493/Manual-Principios-Deberes-en-la-Funcion-Publica.pdf>
- Comisión Permanente del Congreso de la República. (12 de agosto del 2003). *Ley N° 27815. Ley del Código de Ética de la Función Pública*. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Congreso de la República del Perú. (04 de julio del 2013). *Ley N° 30057: Ley del Servicio Civil*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0110/LEY_DEL_SERVICIO_CIVIL.pdf
- Congreso de la República del Perú. (06 de marzo del 2022). *Ley del Servicio Civil*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://lpderecho.pe/ley-servicio-civil-ley-30057-actualizada/>
- Congreso de la República del Perú. (09 de julio de 2014). *Ley N° 30220. Ley Universitaria*. . Diario Oficial El Peruano.
- Congreso de la República del Perú. (2022, 06 de marzo). *Ley del Servicio Civil*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://lpderecho.pe/ley-servicio-civil-ley-30057-actualizada/>
- Coronado, M. (2009). *Competencias docentes: ampliación, enriquecimiento y consolidación de la práctica profesional*. Buenos Aires: Noveduc.
- Cortés, J., & Prieto, T. (2015). *La reforma del servicio civil en el Perú: la profesionalización de la función pública*. Lima: XX Congreso Internacional de CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
doi:[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/553D8E6A4EB752360525803B0073A441/\\$FILE/corcar.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/553D8E6A4EB752360525803B0073A441/$FILE/corcar.pdf)
- Crisanto, A. (2013). La Ley del Servicio Civil: problemas y soluciones. *Revista de Gestión Pública y Desarrollo*, B4.
- Dirección de Admisión. (2018). *Reglamento de Admisión*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://transparencia.unitru.edu.pe/TransparenciaAcademica/assets/pdf/ReglamentoAdmisionUNT.pdf>
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Duhalt, M. (2019). *La Administración del Personal en el Sector Público*. México: Instituto de Administración Pública. Obtenido de <http://ru.juridicas.unam.mx:80/xmlui/handle/123456789/10530>
- Espada, J. (2019). Relación de la Ley del Servicio Civil en la Calidad de la Prestación de Servicios y la Sede del Gobierno Regional de Tacna 2014. (*Tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión y Políticas Públicas*). Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Espinoza, E. (2021). Métodos y técnicas de recolección de la información. (*Diapositivas de PowerPoint*). Universidad Autónoma de Honduras, Tegucigalpa. Obtenido de

- <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/Metodos.e.instrumentos.de.recolccion.pdf>
- Flórez, R., Castro, J., Galvis, D., Acuña, L., & Zea, L. (2017). *Ambientes de aprendizaje y mediaciones: En el contexto de Bogotá*. Bogotá: Rocca S..A.
- García, H. (2020). El mérito como acción afirmativa para acceder al empleo público. *Advocatus*, 18(35), 65-79. Obtenido de <https://doi.org/10.18041/0124-0102/a.35.6898>
- Grajales, J., & Rentería, E. (2021). Análisis Jurisprudencial de la Estabilidad Laboral Reforzada de los Pre Pensionados del Sector Público en Calidad de Libre Nombramiento y Remoción. (*Monografía como requisito de la asignatura Trabajo de Grado*). Universidad Cooperativa de Colombia, Cartago.
- Julca, O. (2016). Implementación del Régimen del Servicio Civil y la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Cajabamba, año 2016. (*Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Llerena, B. (2015). Ley del Servicio Civil y sus implicancias sociales en el Perú. (*Tesis de doctorado en Ciencias Sociales*). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Longo, F. (s.f.). La calidad de los Sistemas del Servicio Civil en América Latina y el Caribe: Una metodología de evaluación. *Buen Gobierno*, 93-116.
- Mendoza, D. (2017). Eficiencia, Eficacia y Transparencia: Pilares de la Gestión Pública en Colombia. (*Trabajo de investigación de la Dirección de Posgrados en la Especialización en Finanzas y Administración Pública*). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Mendoza, G. (2020). Servicio Civil en América Latina a partir de las reformas administrativas. *Contexto* 9, 46-56. doi:<https://doi.org/10.18634/ctxj.9v.1i.1045>
- Mesta, J., & Espinosa, M. (2003). *Docencia - Investigación - Extensión: un binomio no resuelto*. Buenos Aires: CLACSO.
- Ministerio de Hacienda. (s.f). *Dirección Nacional del Servicio Civil*. Obtenido de <https://www.serviciocivil.cl/nuestra-institucion/>
- Moriano, N. (2022). La implementación de la Ley del Servicio Civil y la mejora de la gestión institucional en la UNMSM. (*Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Mortimer, J. (1991). *The user of performance indicators*. París: OCDE.
- Naessens, H. (2010). *Ética y transparencia*. Toluca: Centro de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades Universidad Autónoma del Estado de México - Toluca, México. Congreso Internacional 1810-2010: 200 años de Iberoamérica.
- Perramon, J. (2013). La transparencia: concepto, evolución y retos actuales. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 16, 11-27. Obtenido de https://accid.org/wp-content/uploads/2018/10/La_transparencia._Concepto_evolucion_y_retos_a.pdf
- Presidencia de la República. (16 de setiembre del 2018). *Decreto Legislativo N° 1450*. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (18 de abril del 2005). *Decreto Supremo N° 033-2005-PCM*. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Presidencia Ejecutiva de la Autoridad Nacional del Servicio Civil. (28 de abril de 2021, 28 de julio). *Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000076-2021-SERVIR-PE*. Lima. Obtenido de https://storage.servir.gob.pe/gdr/archivos/Res_076-2021-SERVIR-PE_GUIA.pdf
- Raj, D. (1979). *La estructura de la encuestas por muestreo*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica .
- Rogers, A., & Taylor, P. (1999). *Elaboración Participativa de Planes de Estudios para la Educación y Capacitación Agrícola*. Roma: Organización de las Naciones Unidas

- para la Agricultura y la Alimentación. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Elaboraci%C3%B3n_participativa_de_plane_s_de.html?id=GTP9ICVpl3sC&redir_esc=y
- Sáenz, K., & Tamez, G. (2014). Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en Ciencias Sociales. En K. Sáenz, & G. Tamez, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en Ciencias Sociales* (págs. 437-458). México D.F : Tirant Humanidades México.
- Salinas, J. (2016). *Metodología de la investigación*. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Salvador, C., Pozo, C., & Alonso, E. (2008). Percepción del cliente de los predictores de calidad en el sector servicios. *Boletín de Psicología*(94), 69-84. Obtenido de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N94-5.pdf>
- Salvador, M., & Ramió, C. (2008). Instituciones y reforma del sector público: el impacto de los referentes institucionales en la gestión de recursos humanos de las administraciones públicas latinoamericanas. En F. Longo, & C. Ramió, *La profesionalización del empleo público en America Latina* (págs. 79-100). Barcelona: Fundació CIDOB.
- Sánchez, I., Airola, G., Cayazzo, T., Pedrals, N., Rodríguez, M., & Villarroel, L. (2009). Clima laboral en una escuela de medicina. Estudio de seguimiento. *Revista Médica e Chile*, 1427-1436. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872009001100003
- Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomsom.
- SERVIR. (2014). La Reforma del Servicio Civil - Ley 30057. (*Diapositivas de power point*). SERVIR - Autoridad Nacional del Servicio Civil, Lima.
- Sú, C. (2015). *La implementación de la reforma del servicio civil en el Perú: avances, retos y agenda pendiente*. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima. Obtenido de [chrome-extensionhttps://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FCF03F388B75695E052580A30057FC5C/\\$FILE/sulacy.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FCF03F388B75695E052580A30057FC5C/$FILE/sulacy.pdf)
- Sverdlick, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa?* Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.
- Torres, E. (2021). La observancia de los principios de igualdad de oportunidades y de mérito en el acceso al servicio civil. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*(5), 59-75. doi:<https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.04>
- Traba, L., Barletta, M., & Velásquez, J. (2020). *Teoría (y práctica) de las Organizaciones Herramientas para la Gestión de la Calidad*. Santa Fe: Univesidad Nacional del Litoral.
- Tumino, M., & Poitevin, E. (13 de julio de 2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, XII(2), 63-84. *Universidad Nacional de Trujillo*. (2022). Obtenido de <https://www.unitru.edu.pe/historia.aspx>
- Universidad Nacional de Trujillo. (7 de marzo de 2022). UNT busca elegir los mejores tenistas de mesa. Obtenido de https://www.unitru.edu.pe/noticia_item.aspx?IDNoticia=939
- Valdiviezo, A. (1996). *Gakería de Rectores*. Trujillo: Universidad Nacional de Tujillo.
- Vásquez, I. (18 de Diciembre de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>
- Zuñiga, S. (2020). El mérito como elemento de transformación de las instituciones. *Advocatus*, 18(35), 81-99. doi:<https://doi.org/10.18041/0124-0102/a.35.6899>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos

- Encuesta a estudiantes de la UNT

ENCUESTA A DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estimado docente o personal administrativo, se le invita a responder el presente cuestionario. Sus respuestas tienen por objetivo recoger su importante opinión sobre la implementación del Régimen del Servicio Civil en la Universidad Nacional de Trujillo, 2022. La información proporcionada será confidencial y anónima. Agradecemos su participación.

 ruth.ruiztacanga@gmail.com (no compartidos) 
[Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

A continuación, elija la opción que considere conveniente.

DATOS GENERALES.-

Género: *

Femenino ▼

¿Cuál es su cargo? *

Elige ▼

CUESTIONARIO.-

1. ¿Considera que la meritocracia fortalece la calidad del servicio brindando por la universidad? *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera que la existencia de una línea de carrera permitirá disponer de servidores públicos más capacitados y competentes para el ejercicio de su función de pública? *

Link para acceder a encuesta: <https://forms.gle/nrx3VmqJ6bCjUzsn9>

- **Encuesta a docentes y personal administrativo de la UNT**

ENCUESTA A LOS ALUMNOS DE LA UNT

Estimado estudiante, te invito a responder el presente cuestionario. Tus respuestas tienen por objetivo recoger tu importante opinión sobre la implementación del Régimen del Servicio Civil y su influencia en la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional de Trujillo, 2022. La información proporcionada será confidencial y anónima. Agradecemos tu participación.

 ruth.ruiztacanga@gmail.com (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#) 

***Obligatorio**

DATOS GENERALES:-

SEXO *

Masculino ▾

FACULTAD A LA QUE PERTENECECES

Elige ▾

LEY DEL SERVICIO CIVIL.-

A continuación, elija la opción que considere conveniente.

1. ¿Cree que en la universidad la meritocracia ha permitido seleccionar al mejor personal para ejercer la función pública? *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cree que la meritocracia garantiza un buen desempeño del personal? *

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Link para acceder a encuesta: <https://forms.gle/3eW13Cav9NyLN1JBA>

Anexo 2. Validación de instrumentos



OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto:

Victor Julio ZAMORA LEÓN

1.2 Grado académico:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

1.3 Profesión:

Dr. en Administración

1.4 Centro laboral:

UNIVERSIDAD NAC. DE TRUJILLO

1.5 Cargo que desempeña:

DOCENTE ORGANIZACIONAL

1.6 Denominación del instrumento:

ENCUESTA A LOS ALUMNOS DE LA UNT

1.7 Autor del instrumento:

RUIZ TACANGA RUTH BETHY

1.8 Programa de posgrado:

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN PÚBLICA

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA					20	5
PARCIAL SUMATORIA					25	
TOTAL SUMATORIA					25	

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto: Victor Julio ZAVALOTA LEÓN
 1.2 Grado académico: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
 1.3 Profesión: U.C. EN ADMINISTRACIÓN
 1.4 Centro laboral: UNIVERSIDAD MAC. DE TAMBILLO
 1.5 Cargo que desempeña: DOCTOR EMÉRITO
 1.6 Denominación del instrumento: ENCUESTA A DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNT

1.7 Autor del instrumento: RUIZ TACANGA RUTH BETHY
 1.8 Programa de posgrado: MAESTRÍA EN DIRECCIÓN PÚBLICA

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA					20	5
SUMATORIA		25				
TOTAL						

3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 25
3.2 Opinión INSTRUMENTO APROPIADO

Favorable Debe mejorar No favorable

3.1. Observaciones:

NINGUNA

TRUJILLO, 23 de FEBRERO del 2023


Firma
Dr. Adán Víctor J. Kovalits Latorre
LAC, Mat. N° 046

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto:	María Isabel Mino Asencio
1.2 Grado académico:	Doctora en Administración
1.3 Profesión:	Licenciada en Administración
1.4 Centro laboral:	Universidad Nacional de Trujillo
1.5 Cargo que desempeña:	Docente
1.6 Denominación del instrumento:	ENCUESTA A LOS ALUMNOS DE LA UNT
1.7 Autor del instrumento:	RUIZ TACANGA RUTH BETHY
1.8 Programa de posgrado:	MAESTRÍA EN DIRECCIÓN PÚBLICA

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				4	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				2	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				4	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				4	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				4	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				4	
SUMATORIA					4	
SUMATORIA		24				
TOTAL						

3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 24
3.2 Opinión Favorable

Favorable X Debe mejorar No favorable

3.1. Observaciones:

Ninguna

Trujillo, 23 de febrero del 2023



Firma

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto:	<u>María Isabel Mino Asencio</u>
1.2 Grado académico:	<u>Doctora en Administración</u>
1.3 Profesión:	<u>Licenciada en Administración</u>
1.4 Centro laboral:	<u>Universidad Nacional de Trujillo</u>
1.5 Cargo que desempeña:	<u>Docente</u>
1.6 Denominación del instrumento:	<u>ENCUESTA A DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNT</u>
1.7 Autor del instrumento:	<u>RUIZ TACANGA RUTH BETHY</u>
1.8 Programa de posgrado:	<u>MAESTRÍA EN DIRECCIÓN PÚBLICA</u>

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				4	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				4	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				4	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				4	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				4	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				4	
SUMATORIA					24	
SUMATORIA		24				
TOTAL		24				

3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 24
3.2 Opinión Favorable

Favorable X Debe mejorar No favorable

3.1. Observaciones:

Ninguna

Trujillo, 23 de febrero del 2023



Firma

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto:	Rosa Santos Samamé Rodriguez
1.2 Grado académico:	Maestría/ Especialidad en investigación
1.3 Profesión:	Obstetra
1.4 Centro laboral:	Hospital de apoyo Chapén Universidad Católica de Trujillo
1.5 Cargo que desempeña:	Maestra en investigación y docencia universitaria
1.6 Denominación del instrumento:	ENCUESTA A LOS ALUMNOS DE LA UNT
1.7 Autor del instrumento:	RUIZ TACANGA RUTH BETHY
1.8 Programa de posgrado:	MAESTRÍA EN DIRECCIÓN PÚBLICA

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento <i>Régimen del Servicio Civil</i>	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA					24	
SUMATORIA		24				
TOTAL		24				

3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 24

3.2 Opinión _____

Favorable X Debe mejorar No favorable

3.1. Observaciones:

Trujillo, 16 de febrero del 2023



Firma

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos Generales

1.1 Nombre y apellidos del Experto:	<u>Rosa Santos Samamé Rodriguez</u>
1.2 Grado académico:	<u>Maestría/ Especialidad en investigación</u>
1.3 Profesión:	<u>Obstetra</u>
1.4 Centro laboral:	<u>Hospital de apoyo Chapén Universidad Católica de Trujillo</u>
1.5 Cargo que desempeña:	<u>Maestra en investigación y docencia universitaria</u>
1.6 Denominación del instrumento:	<u>ENCUESTA A DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNT</u>
1.7 Autor del instrumento:	<u>RUIZ TACANGA RUTH BETHY</u>
1.8 Programa de posgrado:	<u>MAESTRÍA EN DIRECCIÓN PÚBLICA</u>

2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento <i>Calidad del Servicio</i>	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA					24	
SUMATORIA		24				
TOTAL						

3. Resultados de validación

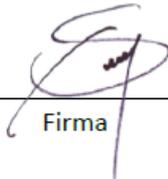
3.1 Colaboración total cuantitativa: 24

3.2 Opinión _____

Favorable X Debe mejorar No favorable

3.1. Observaciones:

Trujillo, 16 febrero del 2023



Firma