



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2373>

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

*Servicio civil y el proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas,
Cusco, Perú*

*Civil Service and the administrative process in the Provincial Municipality of
Canas, Cusco, Peru*

*Função Pública e o Processo Administrativo no Município Provincial de Canas,
Cusco, Peru*

Fausto Steve Moran-Apaza ¹
fausto.moranapaza@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6430-6653>

Correspondencia: fausto.moranapaza@gmail.com

***Recibido:** 30 de agosto de 2021 ***Aceptado:** 22 de septiembre de 2021 *** Publicado:** 29 de Octubre de 2021

I. Universidad Nacional del Altiplano, Perú

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar relación entre el servicio civil y el proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas. El estudio fue transversal, realizado en 63 servidores públicos, para medir el servicio civil respondieron a un cuestionario de 26 ítems ($\alpha=0,921$) y un cuestionario para medir el proceso administrativo compuesto por 50 ítems ($\alpha=0,956$). Los servidores públicos señalan que el servicio civil es regular (76.2%), los componentes con mayor promedio fueron; meritocracia (10,59), seguido de igualdad de oportunidades (10,54), por otro lado, el proceso administrativo es regular (82,1%) y el componente con mayor promedio fue dirección (20,57), mientras el de menor promedio lo obtuvo control (9,82). Se concluye que existe correlación entre el servicio civil y el proceso administrativo.

Palabras Clave: Servicio civil; Meritocracia; Servidores públicos; Procesos administrativos; Control.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between civil service and the administrative process in the Provincial Municipality of Canas. The study was cross-sectional, carried out on 63 public servants, to measure the civil service they responded to a questionnaire of 26 items ($\alpha=0.921$) and a questionnaire to measure the administrative process composed of 50 items ($\alpha=0.956$). The public servants indicated that the civil service is regular (76.2%), the components with the highest average were: meritocracy (10.59), followed by equal opportunities (10.54), on the other hand, the administrative process is regular (82.1%) and the component with the highest average was management (20.57), while the one with the lowest average was control (9.82). It is concluded that there is a correlation between the civil service and the administrative process.

Key Words: Civil service; Meritocracy; Public servants; Administrative processes; Control.

Resumo

O objetivo da investigação foi determinar a relação entre a função pública e o processo administrativo no Município Provincial de Canas. O estudo foi transversal, realizado em 63 servidores públicos, para mensuração do serviço público, estes responderam a um questionário de 26 itens ($\alpha = 0,921$) e a um questionário de mensuração do processo administrativo composto por 50 itens ($\alpha = 0,956$). Os

servidores públicos indican que el servicio público es regular (76,2%), los componentes con mayor media fueron; meritocracia (10,59), seguida de igualdad de oportunidades (10,54), por otro lado, el proceso administrativo es regular (82,1%) y el componente con mayor media fue la gestión (20,57), mientras que el de menor media fue obtenido por el control (9,82). Concluye-se que existe correlación entre la función pública y el proceso administrativo.

Palabras-clave: Civil service; Meritocracia; Servidores públicos; Procesos administrativos; Al control.

Introducción

Hace ya varias décadas que la modernización de las administraciones públicas en Europa occidental y en los países anglosajones, impulsores del cambio, han logrado cambios cualitativos y cuantitativos en la oferta de servicios públicos (Matas & Salvador, 2005). Sin embargo, en buena parte de los países latinoamericanos, el sector público parece haberse adaptado menos rápidamente a estos nuevos tiempos; pese a que en la región existe una fuerte demanda de gobiernos más efectivos, más eficientes y abiertos (Cortázar et al., 2014). Los problemas asociados a la debilidad del Estado y de sus sistemas democráticos son persistentes. En el Perú el bajo desempeño del Estado, la poca confianza de la población, los bajos niveles de satisfacción ciudadana, vinculados con inadecuadas políticas y gestión de recursos humanos, por la coexistencia de distintos regímenes laborales y por la falta de un marco legal e institucional. (Secretaría de Gestión Pública, 2013).

El proceso de cambio del papel que juegan los Estados en las sociedades contemporáneas tiene un reflejo directo tanto en las funciones que éstos desarrollan como en las estrategias utilizadas para hacerlas efectivas (Matas & Salvador, 2005; Pardo, 2018). La profesionalización de los sistemas de servicio civil en América Latina forma parte de los esfuerzos que los países de la región han venido llevando a cabo durante las últimas dos décadas, frente al desgaste, pérdida de prestigio y legitimidad, se plantea que para recuperarla habría que incluir sistemas de carrera, como pueden ser los que existen en sociedades más educadas y democráticas, en suma, modernas (Pardo, 2018), con el fin de poner al Estado al servicio de los procesos de democratización, gobernabilidad, desarrollo y equidad de sus sociedades (Oszlak, 2009).

La Política de Modernización de la Gestión Pública en el Perú incorpora y se articula con la reforma del servicio civil que se viene impulsando desde la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) la que ha definido el sistema administrativo de gestión de recursos humanos como

un sistema integrado de gestión cuyo desarrollo permitirá atraer personas calificadas al sector público, retener y promover su desarrollo; con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales y generar compromiso hacia una cultura de servicio al ciudadano, en relación con estos siete subsistemas de manera integral y consistente (SERVIR, 2012a).

El servicio civil es el conjunto de medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona a los servidores públicos, que armoniza los intereses de la sociedad y los derechos de los servidores públicos, y tiene como propósito principal el servicio al ciudadano (Secretaría de Gestión Pública, 2013). En este sentido, la reforma del servicio civil iniciada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) se orienta a mejorar el desempeño y el impacto positivo que el ejercicio de la función pública debe tener sobre la ciudadanía sobre la base de los principios de mérito e igualdad de oportunidades como principales características del servicio civil (SERVIR, 2021).

Para ello, el modelo se orienta a la profesionalización de la función pública en todos los niveles, buscando atraer a personas calificadas a los puestos clave de la administración pública, y priorizando la meritocracia en el acceso, promoción, evaluación y permanencia a través de un sistema de gestión del capital humano del sector público, acorde con las nuevas tendencias del empleo a nivel mundial (Secretaría de Gestión Pública, 2013), donde se articule y gestione el personal al servicio del Estado, armonizando los derechos de este personal con los intereses de la sociedad (SERVIR, 2012b).

El proceso administrativo, de toda institución presenta cuatro elementos que lo componen como; planificación, organización, dirección y control. La planificación promoverá el desarrollo de la institución, reduciendo los niveles de incertidumbre que se presenten en el futuro; estimulará una mentalidad futurista, proponiendo horizontes de largo plazo, permitiendo que la institución se adapte mejor a su entorno y que pueda establecer un sistema racional para la toma de decisiones (Louffat, 2015). Por lo expuesto, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el servicio civil y el proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas.

Materiales y Métodos

Diseño del estudio.- En el estudio se midió las variables de estudio y se recogió evidencia empírica para someter a prueba las hipótesis de investigación (Hernández et al., 2014). Es de tipo no experimental, transversal, relacional (Hernández et al., 2014; Prats, 2004; Sabino, 2014).

Población y muestra. - La muestra intencional estuvo conformada por 63 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Canas. Según el sexo el 55,6% (35) fueron de sexo masculino y la edad media de $29 \pm 3,01$ años [24 a 59 años].

Recolección de datos. - Para la aplicación de los instrumentos se coordinó con las instancias correspondientes. Luego, los servidores públicos recibieron los instrumentos de investigación. El instrumento para medir el servicio civil estuvo compuesto por 26 ítems distribuidos en tres dimensiones: meritocracia; igualdad de oportunidades; y calidad de prestación de servicio, con cinco opciones de respuestas cada una en escala tipo Likert, se pudo asignar un puntaje en una escala de 0 a 4 puntos, donde 0 denota desacuerdo y 4 indica de acuerdo. El puntaje global mínimo es 0 puntos y el puntaje global máximo es de 104 puntos, con alta consistencia interna ($\alpha=0,921$), y el instrumento para medir el proceso administrativo compuesto por 50 ítems, con cuatro opciones de respuestas se pudo asignar un puntaje en una escala de 0 a 4 puntos, donde 1 denota desacuerdo y 5 indica de acuerdo. El puntaje global mínimo es 0 puntos y el puntaje global máximo es de 250 puntos, con alta fiabilidad ($\alpha=0,956$).

Análisis estadístico. - Para cada variable, se establecieron los diferentes rangos de puntaje. Las variables de servicio civil y proceso administrativo fueron analizadas individualmente. Se buscó establecer la relación entre ambas variables, primero se evaluó la distribución de los datos a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, segundo se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, usando para ello un nivel de significación de 0,05 realizado con el programa SPSS 25.

Resultados y Discusión

El estudio se realizó a 63 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Canas. Según el sexo el 55,6% (35) fueron de sexo masculino y la edad media de $29 \pm 3,01$ años [24 a 59 años].

Servicio civil de los trabajadores. – La mayor proporción de los servidores públicos de ambos sexos de la Municipalidad Provincial de Canas, califican como regular el servicio civil (76.2%). Se halló, entre los servidores públicos el global mínima de 13 puntos y máxima de 59 puntos, para una media de 31,23 (DE. 11,92). En la tabla 1 se observa los promedios obtenidos para cada dimensión.

Tabla 1: Componentes del servicio civil (n=63)

Dimensiones	Media	Desv. Estándar
Meritocracia	10,59	4,921
Igualdad de oportunidades	10,54	4,557
Calidad de prestación de servicios	10,11	3,497

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos.

En la tabla 1 se presentan los promedios obtenidos para cada componente del servicio civil. Los tres componentes vinculados al servicio civil se ubican en el nivel regular, es más alto es la meritocracia (10,59), seguido de igualdad de oportunidades (10,54) y calidad de prestación de servicios (10,11) respectivamente.

Proceso administrativo. – La mayor proporción de servidores públicos de ambos sexos de la Municipalidad Provincial de Canas, mencionan que el proceso administrativo es regular (82,1%). Se halló, entre los servidores públicos el global mínima de 30 puntos y máxima de 117 puntos, para una media de 60,20 (DE. 18,24).

Tabla 2: Componentes del proceso administrativo (n=63)

Dimensiones	Media	Desv. Estándar
Planeación	15,60	3,599
Organización	14,21	5,460
Dirección	20,57	7,530
Control	9,83	3,692

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores públicos.

En la tabla 2 se presentan los promedios obtenidos para cada componente del proceso administrativo. El componente con mayor promedio fue dirección (20,57), mientras el de menor promedio lo obtuvo control (9,82) resaltando sobre las acciones correctivas básicas preventivas en su área de trabajo y el cumplimiento de reportes escritos.

Relación entre servicio civil y proceso administrativo. - La prueba de Kolmogorov – Smirnov mostró que los datos presentaban distribución no normal por lo cual, para determinar la relación estadística entre las dos variables, se usó el coeficiente de correlación de Spearman. Dado que

$p=0.000$ es menor que 0.05 , con una probabilidad de error de $0,000$ existe correlación entre el servicio civil y el proceso administrativo. En los 63 trabajadores evaluados de la Municipalidad Provincial de Canas se encontró que existe alta correlación positiva ($r=0,673$) entre del servicio civil y el proceso administrativo.

Tabla 3: Correlación entre servicio civil y proceso administrativo

		Proceso administrativo	
Rho de Spearman	Servicio civil	Coefficiente de correlación	,673
		Sig. (bilateral) – valor p	,0000
		N	63

Fuente: Análisis estadístico de los datos recolectados con paquete estadístico SPSS

Discusión

Un rasgo distintivo de la función pública en el Perú es el cambio de élites burocráticas a partir del servicio civil. Hasta la década de los noventa, en varios países y en el Perú para ingresar a los altos puestos de la administración pública había que formar parte de grupos políticos (Pardo, 2018). Esta característica normalmente se ha esgrimido como ventaja, al señalar que esta situación imprime cierta flexibilidad que no podría darse de existir un sistema de carrera como los que hay, por ejemplo, en Europa.

Referente al Servicio Civil, los servidores públicos califican de regular, con esta tendencia, se puede afirmar que medianamente el proceso de profesionalización de la reforma del Servicio Civil se ha venido incorporando en la municipalidad, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Al respecto el SERVIR (2012b) señala que con la profesionalización del servidor público se lograra mejorar el desempeño del servidor, acompañado de la instauración del principio de mérito y el ordenamiento de las reglas que regulan los deberes y derechos de los servidores.

Con respecto a la meritocracia, la mayoría de los servidores públicos considera regular este componente del servicio civil, al respecto Duque (2020), plantea que la premisa del mérito como base central para la elección de quienes deben acceder a ciertas posiciones. La meritocracia competitiva puede ser considerada el producto de la agregación de libertad individual para competir, la igualdad de oportunidades para todos los competidores o quienes se postulan a un cargo, a una posición y el

capital humano, que incluye la capacidad, los méritos, el talento, la formación académica y las destrezas especializadas adquiridas y desarrolladas por las personas. Esta dinámica propia de la profesionalización de todo cuerpo social de una institución, permite adquirir mayor experticia, y los empleados y funcionarios puedan escalar posiciones de mayor responsabilidad y mando (Puentes, 2008).

El término acuñado por Michael Young, meritocracia. Alude a las características propias de sociedades altamente estratificadas. Sociedades que han decantado la ubicación social de personas y de grupos y cuyo mapa de relaciones estabilizadas es lo que las caracteriza (Albornoz, 2002). El régimen de la carrera administrativa constituye un sistema cerrado por niveles, donde se ingresa al último nivel por concurso público de méritos (SERVIR, 2012c). Se organiza en tres grupos ocupacionales (profesionales, técnicos y auxiliares) según formación, capacitación y/o experiencia reconocida (SERVIR, 2012a, 2012b, 2012c).

Sin embargo, existen argumentos que se oponen al orden meritocrático, que descansa en una concepción limitada de justicia social, entendida meramente como igualdad de oportunidades, sin ocuparse de la necesidad de preservar cierto grado de igualdad en los resultados (Cociña, 2013). Una sociedad meritocrática es una que, al menos en principio, no reduce ni elimina los niveles actuales de desigualdad, sino simplemente redistribuye las probabilidades de estar en el grupo más aventajado (Albornoz, 2002; Cociña, 2013; Duque, 2020). Poniendo en riesgo el derecho que todo ciudadano tiene a obtener un trato igual lo que es conocido como principio de igualdad formal de trato por parte de los poderes públicos sin que puedan establecerse diferencias arbitrarias entre las personas fundadas en estos criterios (Sierra, 2018).

La gestión de los servidores públicos en el Perú se ha caracterizado por su complejidad y por la falta de una planificación y dirección coherente, producto de la coexistencia de distintos regímenes laborales con diferentes reglas de juego, de la distorsión del sistema de remuneraciones y del abuso de contrataciones (SERVIR, 2021). Con el sistema de servicio civil, como un conjunto de reglas, jurídicas e instrumentales relativas al modo y condiciones en que el estado asegura la disponibilidad de personal con las aptitudes y actitudes requeridas para el desempeño eficiente de actividades encuadradas en el cumplimiento de su rol frente a la sociedad (Oszlak, 2009), para atender las diferentes necesidades de recursos humanos de entidades heterogéneas, con el fin de estandarizar todos los aspectos críticos de una adecuada gestión de recursos humanos (Secretaría de Gestión

Pública, 2013). Sobre la base de por lo menos tres valores esenciales: el mérito, la igualdad y la estabilidad (Dussauge, 2005).

Referente al proceso administrativo, la mayoría de servidores públicos consideran regular, esta tendencia, permite señalar que el proceso es sustancial para definir servicios de calidad, que va directamente a los ciudadanos. Al respecto Robbins et al., (2009) advierte, el fracaso de muchas organizaciones, porque sus trabajadores fallan en la satisfacción del cliente, lo que conlleva a repensar y reestructurar los procesos inadecuados de la institución. Para ello la carrera administrativa, pretende asegurar la imparcialidad política de sus funcionarios y llevar a cabo concursos de mérito para la designación de cargos burocráticos (Flórez, 2015).

Con respecto al componente dirección del proceso administrativo, siendo este el promedio más alto, Peinado (2012) manifiesta que los actuales gerentes y los gerentes del futuro que busquen un verdadero desarrollo de sus organizaciones y de sus subalternos deberán adquirir una formación en valores y modelos de dirección que permitan demostrar autoridad, a la vez que aseguran el bienestar de sus colaboradores, permitiéndoles realizar sus funciones sin temor a retaliaciones verbales o físicas en el momento de una equivocación.

Conclusiones

Los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Canas, la mayoría considera regular el servicio civil, los promedios obtenidos para cada componente del servicio civil se ubican en el nivel regular, el más alto es meritocracia, seguido de igualdad de oportunidades. El proceso administrativo se ubica en el nivel regular. El componente con mayor promedio fue dirección, mientras el de menor promedio lo obtuvo control, resaltando sobre las acciones correctivas básicas preventivas en su área de trabajo y el cumplimiento de reportes escritos. Finalmente, se halló que existe correlación entre el servicio civil y el proceso administrativo.

Referencias

1. Albornoz, O. (2002). Los vértices de la meritocracia The Vertexes of Meritocracy Utopía y Praxis Latinoamericana. Utopía y Praxis Latinoamericana, 7(17), 121–124. <https://www.redalyc.org/pdf/279/27901709.pdf>

2. Cociña, M. (2013). Cinco argumentos contra la meritocracia. 1, 1–17. <https://ciperchile.cl/2013/06/07/cinco-argumentos-contrala-meritocracia/>
3. Cortázar, J. C., Lafuente, M., & Sanginés, M. (2014). Al servicio del ciudadano. Una década de reformas del servicio civil en América Latina (2004–13). [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Al-servicio-del-ciudadano-Una-década-de-reformas-del-servicio-civil-en-América-Latina-\(2004-13\).pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Al-servicio-del-ciudadano-Una-década-de-reformas-del-servicio-civil-en-América-Latina-(2004-13).pdf)
4. Duque, J. (2020). Meritocracia. Libertad, igualdad de oportunidades y competencia. *Dictamen Libre*, 27, 157–173. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.27.6650>
5. Dussauge, M. (2005). ¿Servicio civil de carrera o servicio civil de empleo? Una breve discusión conceptual. *Revista Servicio Profesional de Carrera*, 3, 1–21.
6. Flórez, J. R. (2015). Servicio Civil de carrera en Colombia: Perspectivas y resultados de la profesionalización de la función pública. *Summa Iuris*, 3(1), 87–115. <https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/summaiuris/article/view/1597>
7. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (Mc Graw Hill Educación (ed.); 6ta ed.). <https://doi.org/10.1192/bjp.111.479.1009-a>
8. Louffat, E. (2015). *Fundamentos del proceso administrativo fundamento de la administracion* (Cengage Learning (ed.); Cuarta edi). <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/libros/2012/administracion-fundamentos-del-proceso-administrativo/>
9. Matas, C. R., & Salvador, M. (2005). Servicio Civil en América Latina: Reflexiones y propuestas tentativas. *Documentos y Aportes En Administración Pública y Gestion Estatal*, 5(6), 63–90. <https://doi.org/10.14409/da.v1i6.1199>
10. Oszlak, O. (2009). Servicio Civil en America latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo, 1–29. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-servicio-civil-en-América-Latina-y-el-Caribe-Situación-y-retos-futuros.pdf>
11. Pardo, M. del C. (2018). El Servicio Civil De Carrera En México: Lecturas Básicas de Administración y Políticas Públicas, IV, 445–464. <https://doi.org/10.2307/j.ctv6jmx1d.21>
12. Peinado, R. (2012). Análisis de las actuales técnicas de dirección en las organizaciones [Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/9181/PeinadoRoyeroRaulAlberto2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

13. Prats, J. (2004). Técnicas y recursos para la elaboración de tesis doctorales: bibliografía y orientaciones metodológica. <papers://61aea551-8d9f-4bd3-b82b-d7c3e55e6fa7/Paper/p4186>
14. Puentes, G. (2008). Setenta años de intentos y frustraciones en materia de servicio civil y carrera administrativa en Colombia. *Desafíos*, 19(0), 135–182.
15. Robbins, S. P., Judge, T. A., H, J. M. J., & Estrada, R. G. (2009). *Comportamiento organizacional* (Pearson Educación (ed.); Decimotercer).
16. Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación* (Episteme (ed.); 10ma ed.). https://books.google.com.pe/books/about/El_proceso_de_investigación.html?id=jwejBAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
17. Secretaria de Gestión Pública. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
18. SERVIR. (2012a). *La actual Reforma del Servicio Civil. 2004*. <https://www.servir.gob.pe/servicio-civil/informacion-clave-sobre-el-servicio-civil-peruano/>
19. SERVIR. (2012b). *Los Regímenes Laborales en el Perú*. *Servir*, 71. <https://www.servir.gob.pe/servicio-civil/informacion-clave-sobre-el-servicio-civil-peruano/>
20. SERVIR. (2012c). *Servicio civil. Antecedentes, marco normativo actual*. <https://www.servir.gob.pe/prensa-y-publicaciones/material-informativo/>
21. SERVIR. (2021). *Servicio Civil*. <https://www.servir.gob.pe/servicio-civil/>
22. Sierra, E. (2018). La discriminación de género en la relación laboral: igualdad formal, igualdad material y acción positiva. *FORO. Revista de Derecho*, 29, 49–64. <https://doi.org/10.32719/26312484.2018.29.3>