

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO CIVIL EN LAS
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO, 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

KARIL ALBERTO RIVERA PRADO

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN
EN GERENCIA PÚBLICA**

TACNA – PERÚ


2026

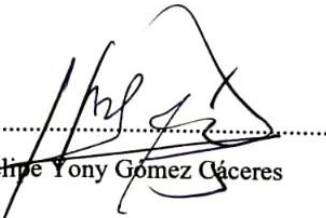
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO

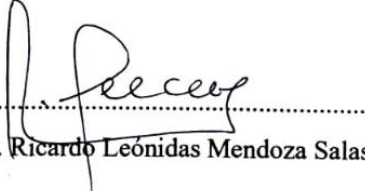
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

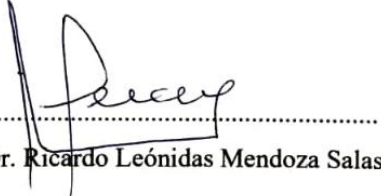
INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO CIVIL EN LAS ACCIONES
ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE ILO, 2023

Tesis sustentada y aprobada el 19 de noviembre del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
Dr. Oscar Alfredo Begazo Portugal

SECRETARIO : 
Dr. Felipe Yony Gomez Cáceres

MIEMBRO : 
Dr. Ricardo Leónidas Mendoza Salas

ASESOR : 
Dr. Ricardo Leónidas Mendoza Salas

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. RICARDO LEONIDAS MENDOZA SALAS, en mi condición de asesor acreditado con Resolución de Escuela de Posgrado N° 12568-2023-ESPG/UNJBG del 08 de Mayo del 2023, del trabajo de tesis titulado: **"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO CIVIL EN LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO, 2023"**, presentado por el Sr. Karil Alberto Rivera Prado, para optar el Grado Académico de MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN EN Gerencia Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 9%.

Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis y está de acuerdo al nivel **PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Tacna, 10 de Julio del 2024

FIRMA DEL ASESOR
Nombres y Apellidos



Dr. Ricardo Leonidas Mendoza Salas
DNI N°: 00425224



FIRMA TESISTA
Nombres y Apellidos



Sr. Karil Alberto Rivera Prado
DNI N°: 70132771



DEDICATORIA

A mi sobrina, Tianna, con la esperanza de que encuentres en este trabajo una inspiración para perseguir tus sueños con la misma determinación y pasión. Que sigas mi camino y superes mis logros, siempre con la certeza de que el conocimiento es la llave para abrir todas las puertas que desees cruzar.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad, por ofrecer esta maestría, que ha fortalecido mis habilidades en la gestión pública. A los docentes, cuyos conocimientos prácticos y teóricos han sido cruciales para comprender mejor los sistemas administrativos. Y a mi asesor de investigación, por su constante apoyo, especialmente en la metodología, siendo un guía invaluable.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Descripción de la realidad y su problemática.....	3
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. Justificación de la investigación.....	5
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. Hipótesis.....	6
1.5.1. Hipótesis General.....	6
1.5.2. Hipótesis Específicas	7
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	9
2.1.3. Antecedentes Locales	10

2.2.	Bases Teóricas.....	11
2.2.1.	Bases Teóricas “Gestión del Servicio Civil”	11
2.2.2.	Bases Teóricas “Acciones Estratégicas Institucionales”	17
2.3.	Conceptos Claves	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		24
3.1.	Tipo y Nivel de Investigación	24
3.1.1.	Tipo de investigación.....	24
3.1.2.	Nivel de Investigación	24
3.1.3.	Diseño de Investigación.....	24
3.2.	Cuadro de Operacionalización de Variables	25
3.3.	Población y Muestra.....	30
3.3.1.	Unidad de Análisis.....	30
3.3.2.	Población	30
3.3.3.	Muestra	30
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	31
3.5.	Estrategia Para la Recolección de Datos.....	33
3.6.	Procesamiento de la Información y Métodos Estadísticos de Análisis de Datos.	34
3.7.	Instrumentos, Equipos Materiales e Insumos.....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		35
4.1.	Resultados	35
4.1.1.	Resultados de la Variable “Gestión del Servicio Civil”	35
4.1.2.	Resultados de la Variable “Acciones Estratégicas Institucionales”	48
4.2.	Comprobación de Hipótesis	71
4.2.1.	Comprobación de las Hipótesis Específicas	71

4.2.2. Comprobación de la Hipótesis General	73
DISCUSIONES	74
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Objetivos y acciones estratégicas institucionales</i>	21
Tabla 2 <i>Numeración de las preguntas para la variable “Gestión del servicio civil”</i>	32
Tabla 3 <i>Numeración de las preguntas para la variable “Acciones estratégicas institucionales”</i>	32
Tabla 4 <i>Baremo de la variable “Gestión del servicio civil”</i>	33
Tabla 5 <i>Baremo de variable “Acciones estratégicas institucionales”</i>	33
Tabla 6 <i>Resultados de la dimensión n° 01 – “Integración”</i>	35
Tabla 7 <i>Resultados de la dimensión n° 01 – “Integración” (por pregunta)</i>	37
Tabla 8 <i>Resultados de la dimensión n° 02 – “Organización”</i>	38
Tabla 9 <i>Resultados de la dimensión n° 02 – “Organización” (por pregunta)</i>	39
Tabla 10 <i>Resultados de la dimensión n° 03 – “Retención”</i>	40
Tabla 11 <i>Resultados de la dimensión n° 03 – “Retención” (por pregunta)</i>	41
Tabla 12 <i>Resultados de la dimensión n° 04 – “Desarrollo”</i>	42
Tabla 13 <i>Resultados de la dimensión n° 04 – “Desarrollo” (por pregunta)</i>	43
Tabla 14 <i>Resultados de la dimensión n° 05 – “Evaluación”</i>	44
Tabla 15 <i>Resultados de la dimensión n° 05 – “Evaluación” (por pregunta)</i>	45
Tabla 16 <i>Resultados de la variable – “Gestión del servicio civil”</i>	46
Tabla 17 <i>Resultados de la variable – “Gestión del servicio civil” (por dimensiones)</i> ..	47
Tabla 18 <i>Resultados de la dimensión n° 01 – “Modernización de la gestión pública”</i> . 48	
Tabla 19 <i>Resultados de la dimensión n° 01 – “Modernización de la gestión pública” (por pregunta)</i>	50
Tabla 20 <i>Resultados de la dimensión n° 02 – “Fortalecimiento de la participación ciudadana”</i>	51

Tabla 21 <i>Resultados de la dimensión n° 02 – “Fortalecimiento de la participación ciudadana” (por pregunta)</i>	52
Tabla 22 <i>Resultados de la dimensión n° 03 – “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana”</i>	53
Tabla 23 <i>Resultados de la dimensión n° 03 – “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana” (por pregunta)</i>	54
Tabla 24 <i>Resultados de la dimensión n° 04 – “Impulsa el ordenamiento territorial”</i> ..	55
Tabla 25 <i>Resultados de la dimensión n° 04 – “Impulsa el ordenamiento territorial” (por pregunta)</i>	56
Tabla 26 <i>Resultados de la dimensión n° 05 – “Acceso universal a los servicios de salud y educación”</i>	57
Tabla 27 <i>Resultados de la dimensión n° 05 – “Acceso universal a los servicios de salud y educación” (por pregunta)</i>	59
Tabla 28 <i>Resultados de la dimensión n° 06 – “Promueve el emprendimiento empresarial”</i>	60
Tabla 29 <i>Resultados de la dimensión n° 06 – “Promueve el emprendimiento empresarial” (por pregunta)</i>	61
Tabla 30 <i>Resultados de la dimensión n° 07 – “Fortalece la gestión ambiental”</i>	62
Tabla 31 <i>Resultados de la dimensión n° 07 – “Fortalece la gestión ambiental” (por pregunta)</i>	63
Tabla 32 <i>Resultados de la dimensión n° 08 – “Mejora de la gestión de riesgo de desastres”</i>	64
Tabla 33 <i>Resultados de la dimensión n° 08 – “Mejora de la gestión de riesgo de desastres” (por pregunta)</i>	65
Tabla 34 <i>Resultados de la dimensión n° 09 – “Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables”</i>	66
Tabla 35 <i>Resultados de la dimensión n° 09 – “Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables” (por pregunta)</i>	67

Tabla 36 <i>Resultados de la variable – “Acciones estratégicas institucionales</i>	68
Tabla 37 <i>Resultados de la variable – “Acciones estratégicas institucionales” (por dimensión).....</i>	70
Tabla 38 <i>Relación entre las variables</i>	72
Tabla 39 <i>Influencia de las variables</i>	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Subsistemas de la gestión del servicio civil en el sector público</i>	14
Figura 2 <i>Estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Ilo</i>	20
Figura 3 <i>Resultados de la dimensión n° 01 – “Integración”</i>	36
Figura 4 <i>Resultados de la dimensión n° 02 – “Organización”</i>	38
Figura 5 <i>Resultados de la dimensión n° 03 – “Retención”</i>	40
Figura 6 <i>Resultados de la dimensión n° 04 – “Desarrollo”</i>	42
Figura 7 <i>Resultados de la dimensión n° 05 – “Evaluación”</i>	44
Figura 8 <i>Resultados de la variable – “Gestión del servicio civil”</i>	46
Figura 9 <i>Resultados de la dimensión n° 01 – “Modernización de la gestión pública”</i> .	49
Figura 10 <i>Resultados de la dimensión n° 02 – “Fortalecimiento de la participación ciudadana”</i>	51
Figura 11 <i>Resultados de la dimensión n° 03 – “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana”</i>	53
Figura 12 <i>Resultados de la dimensión n° 04 – “Impulsa el ordenamiento territorial”</i> .	55
Figura 13 <i>Resultados de la dimensión n° 05 – “Acceso universal a los servicios de salud y educación”</i>	58
Figura 14 <i>Resultados de la dimensión n° 06 – “Promueve el emprendimiento empresarial”</i>	60
Figura 15 <i>Resultados de la dimensión n° 07 – “Fortalece la gestión ambiental”</i>	62
Figura 16 <i>Resultados de la dimensión n° 08 – “Mejora de la gestión de riesgo de desastres”</i>	64
Figura 17 <i>Resultados de la dimensión n° 09 – “Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables”</i>	66
Figura 18 <i>Resultados de la variable – “Acciones estratégicas institucionales”</i>	68

RESUMEN

La investigación efectuada tiene como objetivo el determinar la influencia de la gestión del servicio civil en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023; donde el tipo es básico, de nivel explicativo, de diseño no experimental, la muestra es de 211 trabajadores, el instrumento es el cuestionario, y el enfoque es el cuantitativo.

Se encontró que el 47,1 % de los trabajadores perciben de nivel regular la implementación de la gestión del servicio civil en la entidad, siendo la dimensión de mayor valor medio la “Retención”, y el focalizado a mejorar es la “Evaluación”; el 75,0 % percibe de nivel regular el logro de las acciones estratégicas institucionales, siendo la dimensión más destacada el “Promueve el emprendimiento empresarial”, y lo que debe priorizarse es el “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana” y la “Mejora la gestión de riesgo de desastres”.

Se concluye que existe relación directa y moderada entre la gestión del servicio civil y las acciones estratégicas institucionales, dado el valor de $Rho = 0,492$ ($p = 0,000$); y la gestión del servicio civil influye significativamente en las acciones estratégicas institucionales, dado un valor de $chi-cuadrado = 52,402$ ($p = 0,000$), y el pseudo R^2 de Nagelkerke = 0,418.

Palabras clave: Gestión del servicio civil, acciones estratégicas institucionales, desarrollo, gestión institucional.

ABSTRACT

The objective of the research carried out is to determine the influence of civil service management on the institutional strategic actions of the Provincial Municipality of Ilo, 2023; where the type is basic, explanatory level, non-experimental design, the sample is 211 workers, the instrument is the questionnaire, and the approach is quantitative.

It was found that 47,1 % of workers perceive the implementation of civil service management in the entity at a regular level, with the dimension with the highest average value being “Retention”, and the one focused on improving is “Evaluation”; 75,0 % perceive the achievement of institutional strategic actions at a regular level, with the most notable dimension being “Promotes business entrepreneurship”, and what should be prioritized is “Strengthening citizen security” and “Improving management of disaster risk.”

It is concluded that there is a direct and moderate relationship between civil service management and institutional strategic actions, given the value of $Rho = 0,492$ ($p = 0,000$); and civil service management significantly influences institutional strategic actions, given a chi-square value = 52,402 ($p = 0,000$), and the Nagelkerke pseudo $R^2 = 0,418$.

Keywords: Civil service management, institutional strategic actions, development, institutional management.

INTRODUCCIÓN

La investigación presenta como principal objetivo determinar la influencia de la gestión del servicio civil en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023; puesto que las instituciones cuentan con planes para precisar los objetivos a lograr y las estrategias que priorizarán para alcanzarlos, además de detallar los recursos que utilizarán periódicamente.

Para lo cual es prioritario contar con el personal que contribuya al logro de las metas priorizadas, el cual debe tener las competencias para cumplir con eficiencia las labores afines a sus cargos, lo que tiene que ver con los sistemas administrativos públicos, y que permita atender las expectativas de los ciudadanos; es por ello, que la investigación pretendió analizar la influencia de la gestión del servicio civil en la implementación de las acciones estratégicas priorizadas por la gestión.

En el capítulo I se procedió a describir el problema de la investigación, se detallaron los objetivos y se resaltó la justificación del trabajo.

En el capítulo II se presentó el estado del arte de las variables analizadas, además se presentan diversos antecedentes, internacionales y nacionales, afines a la temática, para finalizar con los términos básicos.

En el capítulo III se presenta la metodología de la investigación, donde se detalla el tipo, el nivel, el diseño, la muestra, los instrumentos, otros, además de presenta la validación y confiabilidad de los cuestionarios.

En el capítulo IV se presentan los resultados obtenidos, los cuales se agrupan en dimensiones e indicadores, además se presentan diagramas de barras; se presentó el contraste de las hipótesis.

Finalmente, en el desarrollo del capítulo V, se presenta la discusión de los resultados logrados; además, se detallan las conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad y su problemática

Las entidades públicas tienen el rol principal de implementar actividades planificadas conducentes a atender las expectativas, carencias, entre otros aspectos, que tienen los ciudadanos; para lo cual se organizan y priorizan el uso de los recursos asignados y los que recaudan, considerando los lineamientos de política impulsados por el gobierno de turno. Al respecto, la evidencia muestra que existen factores que dificultan que ello suceda, como lo son los cambios frecuentes de los funcionarios de confianza, la falta de liderazgo de los funcionarios y autoridades, la falta de personal comprometido con la gestión, la existencia de documentos de gestión poco considerados en el proceso de toma de decisiones, entre otros.

Al respecto, el Estado peruano ha priorizado la formulación e implementación de una estrategia de modernización de la gestión pública, que en su parte diagnóstica reconoce la existencia de la problemática descrita en el párrafo anterior, en sus tres instancias de gobierno; la cual se conforma por cinco pilares y tres ejes transversales, siendo el primer pilar el que resalta que se requiere contar con políticas públicas articuladas con los planes institucionales, y el tercer pilar precisa la importancia de que en las entidades públicas se cuente con un servicio civil meritocrático. Esta estrategia es encabezada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

Asimismo, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) ha impulsado una estrategia de acompañamiento para que las entidades públicas apliquen una metodología para planificar en sus territorios, para lo cual ha elaborado una guía metodológica. Después de algunos años de trabajo, desde el 2017, ya se cuenta con que la gran mayoría de las instituciones públicas, en las tres instancias de gobierno, cuentan con planes institucionales de largo, mediano y corto plazo; pero la práctica demuestra que

la debilidad radica en el equipo directivo, que no prioriza el monitoreo frecuente de su implementación, lo cual sirva para orientar la toma de decisiones frente a los problemas públicos.

Dicha problemática también se presenta en la Municipalidad Provincial de Ilo, que es la entidad motivo de este trabajo, puesto que en la actualidad se cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) al 2025, en el cual se han priorizado nueve objetivos estratégicos para enfrentar la problemática de la provincia; pero el cambio de gestión desde el 2023, al parecer, está afectando la continuidad de su implementación, debido a que se han presentado algunos cuestionamientos sobre su formulación y prioridades de acciones estratégicas, lo que ha afectado, con ello, la continuidad en la ejecución de las acciones y proyectos vinculados a dicho documento.

Siendo un factor que pudiera estar afectando dicha implementación la gestión del servicio civil, puesto que se evidencia que se requiere capacitar al personal en temáticas de los sistemas administrativos públicos, afectando con ello el servicio al ciudadano.

Por tanto, dicha problemática es la que se desea abordar, referente al poco monitoreo y uso del plan institucional para la toma de decisiones de gestión pública en la municipalidad, y a si la gestión del servicio civil es un factor influyente en la ineficiente implementación de las acciones estratégicas planificadas.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la influencia de la gestión del servicio civil en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de gestión del servicio civil existente en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023?
- b) ¿Cuál es el nivel de implementación de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023?
- c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión del servicio civil y las dimensiones de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023?

1.3. Justificación de la investigación

La investigación es importante para la gestión municipal, pues se consiguió una retroalimentación respecto a cómo el personal de la entidad considera que el equipo directivo está cumpliendo con la implementación del Plan Estratégico 2021–2025, para adoptar las medidas correctivas respectivas, con la finalidad de atender de mejor forma las expectativas ciudadanas.

Además, este trabajo también es relevante, pues se logró obtener más detalles respecto a la gestión del servicio civil que se aplica en la entidad, lo que permite proponer alternativas conducentes a fortalecer capacidades de los trabajadores, así como a impulsar estrategias para el crecimiento personal, entre otros.

Por tanto, se generaron propuestas de mejora a la gestión municipal, que contribuyen a la disminución de las brechas, mediante el monitoreo y la retroalimentación sobre la implementación de las acciones estratégicas planificadas para cada uno de los objetivos del plan estratégico. En ese sentido, se tiene:

- Teórica: pues se contó con un suficiente marco teórico, que permitió respaldar la solidez de la variable y de su constructo utilizado para medirla.

- Académica: debido a que la forma de efectuar esta investigación, servirá de pauta para otros profesionales interesados en temáticas similares.
- Práctica: dado que las recomendaciones efectuadas permitieron a la gestión municipal mejorar su monitoreo a la implementación de sus acciones estratégicas, lo que permita atender de mejor forma las expectativas ciudadanas.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión del servicio civil en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar el nivel de gestión del servicio civil existente en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023.
- b) Analizar el nivel de implementación de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023.
- c) Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión del servicio civil y las dimensiones de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

La gestión del servicio civil influye significativamente en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- a) El nivel de gestión del servicio civil existente en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023, es inadecuado.
- b) El nivel de implementación de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023, es inadecuado.
- c) Existe relación directa y significativa entre la gestión del servicio civil y las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023.

1.6. Limitaciones de la Investigación

La limitación se refiere a que el trabajo de campo se prolongó más allá del tiempo programado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Se resaltan los siguientes antecedentes:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Besantes y López (2022) investigaron “La gestión del talento humano y la productividad de la Empresa Tecnimadera, ubicada en la ciudad de Baños de Agua Santa, Tungurahua – Ecuador”; tesis de la Universidad Nacional de Chimborazo (Ecuador), cuyo objetivo fue analizar cómo la gestión del talento humano se relaciona con la productividad; el estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental, alcance correlacional, y el alfa de Cronbach fue de 0,747. Se concluyó que existe una relación directa y moderada entre la gestión del talento humano y la productividad de la entidad ($Rho = 0,667$).

Robalino (2022) investigó la “Gestión del talento humano y desempeño laboral de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad, año 2021”; tesis de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, cuyo objetivo fue analizar cómo la gestión del talento humano influye en el desempeño de los colaboradores; el estudio fue de nivel explicativo, con diseño no experimental, enfoque cuantitativo, y una muestra de 16 personas. Se concluyó que existe influencia de la gestión del talento humano en el desempeño del personal; además, la propuesta efectuada para gestionar personas permitiría contar con mejores talentos en la entidad.

Ortiz y Perdomo (2020) investigaron los “Factores destacados en la gestión del talento humano para conseguir los objetivos estratégicos de la empresa S&S Administración PH SAS”; artículo publicado en la Revista Colombiana de Ciencias Administrativas, cuyo objetivo fue analizar los factores de la gestión del talento humano

que impactan en el logro de los objetivos estratégicos; el estudio presentó un diseño no experimental, con alcance explicativo. Se concluyó que la empresa no debería tercerizar los procesos afines a la gestión del talento humano, lo cual permitiría mayores posibilidades de alcanzar los objetivos de la entidad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alonzo (2021) investigó “El plan estratégico institucional y el logro del objetivo de fortalecimiento de la gestión institucional en el tercer y cuarto trimestre del 2019 en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho”; tesis de la Universidad Continental, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el plan estratégico y la consecución de objetivos de fortalecimiento de la gestión; el estudio fue de nivel básico, alcance correlacional, con diseño no experimental, y una muestra de 75 trabajadores. Se concluyó que el PEI se relaciona de forma directa y baja ($Rho = 0,248$; $p = 0,032$) con el logro de los objetivos de fortalecimiento de la gestión institucional.

Salazar (2020) investigó la “Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban”; tesis de la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue analizar cómo la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio en una entidad edil; el estudio fue de tipo básico, alcance correlacional, con diseño no experimental, y una muestra de 35 trabajadores y 196 ciudadanos. Se concluyó que se percibe un nivel regular en la gestión del talento humano, así como un nivel regular en la calidad del servicio brindado por la entidad edil, y que existe una relación positiva entre la gestión del talento humano y el nivel de calidad del servicio ($p = 0,000$).

Suárez (2019) investigó la “Implementación de la ley del servicio civil y desempeño laboral de los trabajadores de la Marina de Guerra del Perú – Lima, 2018”; tesis de la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la implementación de la normatividad de SERVIR y el desempeño del personal; el estudio presentó un diseño no experimental, alcance correlacional, y una muestra de 21 personas. Se encontró que existe un avance del 57 % en la implementación de la Ley del Servicio

Civil; el 48 % del personal presenta un rendimiento observado, debido a que la mayoría de las actividades son supervisadas. Se concluyó que la aplicación de la Ley SERVIR se relaciona con el desempeño laboral ($\chi^2 = 13,74$).

2.1.3. Antecedentes Locales

Palomino (2022) investigó la “Influencia del liderazgo gerencial en la aplicación del planeamiento estratégico de la sede del Gobierno Regional de Tacna, 2021”; tesis de maestría de la Universidad Privada de Tacna, cuyo objetivo fue analizar cómo el liderazgo gerencial influye en la aplicación del planeamiento estratégico; el estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental, de nivel explicativo, y una muestra de 174 trabajadores. Se concluyó que el 50,6 % considera de nivel adecuado el liderazgo gerencial, el 63,2 % percibe de nivel adecuado la implementación del planeamiento estratégico, y existe influencia del liderazgo gerencial en el planeamiento estratégico ($\chi^2 = 165,039$; $p = 0,000$).

Huamán (2019) investigó “La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna, 2018”; tesis de la Universidad Privada de Tacna, cuyo objetivo fue analizar cómo la gestión del talento humano influye en el desempeño de los trabajadores de la UGEL; el estudio fue de tipo básico, con alcance explicativo, diseño no experimental, y una muestra de 73 trabajadores. Se concluyó que existe influencia de la gestión del talento humano sobre el desempeño de los trabajadores ($R^2 = 89,8 \%$).

García (2018) investigó “El control interno y el logro de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna, Año 2017”; tesis de la Universidad Privada de Tacna, cuyo objetivo fue analizar cómo el control interno se relaciona con el logro de los objetivos en una UGEL; el estudio fue de tipo puro, con alcance correlacional, diseño no experimental, y una muestra de 45 personas. Se concluyó que el control interno se relaciona de forma positiva y moderada con el logro de los objetivos ($Rho = 0,483$; $p = 0,000$); el 84,4 % percibe de nivel regular la aplicación del control interno por parte del

equipo directivo, y el 88,9 % considera de nivel regular el logro de los objetivos institucionales.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Bases Teóricas “Gestión del Servicio Civil”

2.2.1.1. Definición de Gestión del Recurso Humano

En base a la revisión efectuada, se destacan las siguientes definiciones:

- Ramlawati *et al.* (2021) sostienen que se trata de un conjunto de políticas y prácticas que contribuyen a la dirección de temas afines a las relaciones humanas en el entorno laboral, lo cual es clave para que exista una mejor comunicación y una adecuada atmósfera de trabajo, así como disminuir la rotación del personal, entre otros aspectos.
- Fajardo *et al.* (2020) se refieren a que se trata de procesos integrales que son vitales para que la organización obtenga ventajas competitivas, basadas en las capacidades y habilidades del personal.
- Alles (2016) resalta que las organizaciones han comprendido que el talento es clave para competir y diferenciarse de los demás, por tanto los directivos deben implementar estrategias para adquirir y moldear al trabajador de acuerdo con las prioridades de la entidad.
- Chiavenato (2017) precisa que se trata de los comportamientos y procesos impulsados por la gestión, para abastecerse de trabajadores, capacitarlos, remunerarlos, motivarlos, y evaluarlos, entre otros, que le permitan a la organización ser más productiva y alcanzar los objetivos de la entidad.

2.2.1.2. Proceso de la Gestión de Personas

- Chiavenato (2009) describe las características de gestionar personas, se tiene:
- Conocimiento; para lo cual las personas deben aprender de manera constante, a fin de adecuarse a los cambios.
- Habilidad; implica la aplicación del conocimiento, para hacer frente a los problemas, así como para innovar y crear.
- Juicio; implica el examinar escenarios que permitan tener una opinión crítica.
- Actitud: implica actuar como un agente que impulsa el cambio, que sabe agregar valor, que cuenta con la predisposición para contribuir al logro de las metas trazadas.

Chiavenato (2009) señala que el gestionar personas es un proceso que abarca las etapas siguientes:

- a) Integrar al personal: Es el proceso de provisión de nuevas personas, mediante la contratación y la adecuada selección, con base en las exigencias de las áreas solicitantes.
- b) Organizar al personal: Es el proceso de diseño de las actividades que desarrollarán las personas en la entidad, además de describir las funciones y establecer cómo se evaluará su desempeño.
- c) Recompensar al personal: Es el proceso de satisfacer las expectativas de los trabajadores mediante las recompensas, retribuciones, servicios sociales, entre otros.
- d) Desarrollar al personal: Es el proceso de capacitar y mejorar las capacidades de los trabajadores, mediante programas de desarrollo profesional.

- e) Retención del personal: Es el proceso de generar circunstancias psicológicas y ambientales en la entidad, que motiven al trabajador a seguir laborando, considerando las relaciones laborales, la cultura y un clima laboral favorable.
- f) Auditar al personal: Es el proceso de seguimiento del cumplimiento de las funciones, que permita asegurar cumplir con las expectativas de los responsables organizativos.

2.2.1.3. SERVIR y la Gestión del Servicio Civil

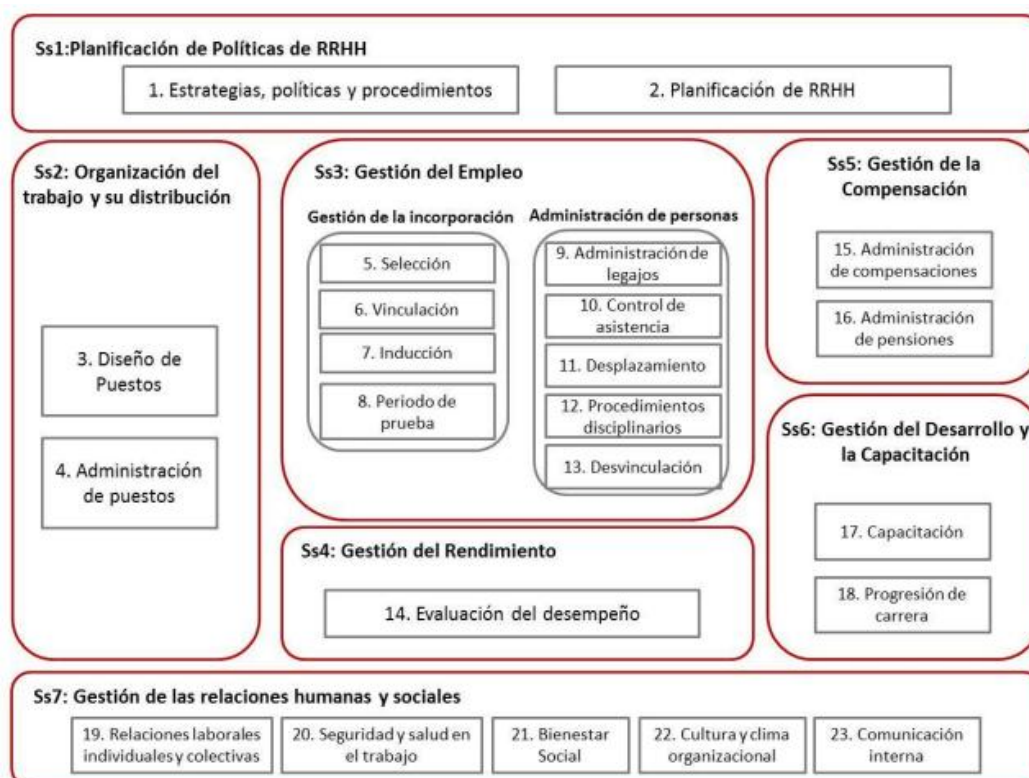
La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR promulgó la R.P.E. N° 238-2014-SERVIR-PE que aprueba la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, la cual establece las pautas generales para gestionar el sistema administrativo de recursos humanos en el Estado peruano, además de precisar sus siete subsistemas (Figura 1):

- a) Planificación de las políticas para los recursos humanos: Donde se detallan las políticas y diversas directivas que permitirán dirigir la interrelación de la entidad con su personal.
- b) Organización de los temas laborales: Implica precisar las funciones y condiciones de trabajo, por lo que se requiere detallar el perfil de los puestos para evaluar desempeños.
- c) Gestión del empleo: Implica el flujo que sigue el trabajador desde que ingresa a la entidad hasta su desvinculación; por tanto, se requiere ubicar adecuadamente a los talentos.
- d) Gestión del rendimiento: Implica precisar cómo debe aportar el trabajador al logro de los objetivos de la entidad, y cómo se va a evaluar ello.
- e) Gestión de la compensación: Implica que el trabajador debe ser retribuido considerando toda la normatividad respectiva, lo que permite reconocer sus derechos, además de saber retribuir la labor destacada.

- f) **Gestión del desarrollo y capacitación:** Es importante impulsar el desarrollo de la carrera pública, para lo cual se deben generar las condiciones para la existencia de la capacitación respectiva y otras facilidades.
- g) **Gestión de la interacción con los demás trabajadores:** Implica impulsar la existencia de una adecuada atmósfera de trabajo, que contribuya al trabajo en equipo y a la formación de una cultura laboral orientada a atender las demandas del ciudadano.

Figura 1

Subsistemas de la gestión del servicio civil en el sector público



Nota. Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH.

2.2.1.4. Factores que Inciden en la Satisfacción Laboral del Personal

Existen diversos factores que generan que el trabajador se sienta satisfecho de formar parte de una organización, al respecto se resaltan las precisiones efectuadas por Albrecht (1992) relacionadas con las actitudes que caracterizan a la persona, frente a la

presencia de diversas condiciones laborales que contribuyen a que se cumpla de forma adecuada con las exigencias de las tareas encargadas, Entre ellas se tiene los siguientes temas:

- a) Reconocimiento al personal sobre la labor efectuada: El vínculo que tiene el trabajador con la entidad lo obliga a cumplir con determinadas tareas asignadas y, a cambio, recibe una contraprestación económica; cuando existe un cumplimiento destacado de dichas actividades o una elevada predisposición del trabajador para cumplir con sus labores, un aspecto valorado por el personal es recibir un reconocimiento por parte de la entidad, lo que evidencia un nivel adecuado de identificación del personal; ello contribuye a la existencia de la satisfacción laboral.
- b) Retribución: Implica el pago que efectúa la organización al trabajador, como consecuencia del cumplimiento de las labores encargadas por los directivos, el cual debe darse de forma oportuna y considerando las condiciones ya pactadas; asimismo, se consideran los incentivos no monetarios que impulsa la entidad en favor del trabajador por determinadas circunstancias previamente comunicadas; ello contribuye a la existencia de la satisfacción laboral.
- c) Seguridad y condiciones de trabajo: Implica que los directivos deben proporcionar todas las condiciones laborales que le permitan al trabajador cumplir con las tareas encargadas, bajo las características requeridas y en el tiempo esperado; además de ello, se deben minimizar los riesgos de posibles accidentes laborales e impulsar la existencia de una adecuada salud ocupacional; ello contribuye a la existencia de la satisfacción laboral.
- d) Puesto de trabajo acorde al perfil: Cuando se asignan las responsabilidades laborales, los directivos de la entidad deben analizar el perfil profesional que se requiere para las exigencias del puesto de trabajo, a fin de que el desenvolvimiento laboral sea óptimo; por tanto, cuando el trabajador percibe que puede aplicar sus conocimientos y experiencia, y que ello contribuye al logro de las metas organizacionales, se fortalece la existencia de la satisfacción laboral.

- e) Monitoreo de las labores: El personal debe buscar con frecuencia mejorar su desempeño dentro de la organización, para lo cual es muy importante recibir una retroalimentación frecuente sobre la forma en que se desenvuelve en el puesto de trabajo; para ello, se debe implementar un sistema continuo de supervisión sobre la labor, pues ello permitirá implementar las mejoras oportunas en el proceso, lo que contribuye a la existencia de la satisfacción laboral.

2.2.1.5. Dimensiones para Analizar la Gestión del Servicio Civil.

Para lo cual, se ha considerado la investigación de Pérez (2022) que analiza la gestión del talento humano (servicio civil) en una entidad pública, considerando para ello lo expuesto por Chiavenato (2009) y los lineamientos de SERVIR; se tiene lo siguiente:

- Integración: Implica que la entidad pueda abastecerse de personal que cuente con el perfil requerido; incluye como indicadores: reclutamiento, selección.
- Organización: Implica precisar cuáles serán las funciones, cómo se organizará la entidad y cómo se evaluará; incluye como indicadores: estructura, puesto.
- Retención: Implica que la entidad genere las condiciones para que el trabajador desee permanecer en la entidad; incluye como indicadores: retribución, prestaciones sociales, sindicato, salud e higiene laboral.
- Desarrollo: Implica aplicar estrategias para que el trabajador fortalezca sus capacidades; incluye como indicadores: capacitación, crecimiento personal.
- Evaluación: Implica verificar el cumplimiento de las exigencias del puesto de trabajo y de las expectativas ciudadanas; incluye como indicadores: monitoreo, control, retroalimentación.

2.2.2. Bases Teóricas “Acciones Estratégicas Institucionales”

2.2.2.1. Planeamiento Estratégico y sus Etapas

Gutiérrez *et al.* (2021) definen el planeamiento estratégico como un proceso sistemático y formal que permite a una organización definir sus objetivos a largo plazo y establecer un conjunto de estrategias y acciones para alcanzarlos; este proceso ayuda a alinear los recursos y capacidades de la organización con su entorno cambiante, maximizando así sus oportunidades de éxito.

Según David (2013), el planeamiento estratégico es un proceso que permite a las organizaciones "adaptarse de manera proactiva a los cambios del entorno y aprovechar sus fortalezas internas" (p. 5); por otro lado, Thompson *et al.* (2016) destacan que el planeamiento estratégico "implica la definición de una dirección clara y la asignación de recursos para la ejecución de las estrategias formuladas" (p. 45); y finalmente, Wheelen y Hunger (2012) señalan que "El objetivo del planeamiento estratégico es asegurar que la organización se mantenga competitiva y sostenible en el largo plazo" (p. 32).

Gutiérrez *et al.* (2021) describen las etapas del planeamiento estratégico, que son:

- Análisis del entorno: Que abarca el análisis externo, que es la evaluación de factores externos que pueden afectar a la organización, como oportunidades y amenazas del entorno económico, social, tecnológico, político y competitivo; y el análisis interno, que es la evaluación de los recursos, capacidades y competencias de la organización para identificar sus fortalezas y debilidades.
- Definición de la misión y visión: La misión es la declaración del propósito fundamental de la organización, qué hace y por qué existe; y la visión es la declaración aspiracional de lo que la organización quiere llegar a ser en el futuro.

- Formulación de objetivos estratégicos: Implica el establecimiento de metas a largo plazo que sean específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo determinado.
- Desarrollo de estrategias: Consiste en la definición de estrategias generales y específicas para alcanzar los objetivos establecidos; esto incluye la selección de estrategias a nivel corporativo, de negocio y funcional.
- Implementación de estrategias: Implica que las estrategias se aplican mediante los planes operativos y acciones concretas; esto incluye la asignación de recursos, desarrollo de políticas, procedimientos y sistemas de control necesarios para ejecutar las estrategias.
- Evaluación y control: Implica el monitoreo continuo del progreso hacia los objetivos estratégicos y ajuste de estrategias y planes según sea necesario; por tanto, se establecen indicadores de desempeño y se realizan revisiones periódicas.

2.2.2.2. Alineamiento Estratégico en la Municipalidad Provincial de Ilo

Gutiérrez *et al.* (2021) señalan que el alineamiento estratégico en una entidad pública se refiere al proceso de asegurar que todos los recursos, esfuerzos y actividades de la organización estén dirigidos y coordinados para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos por la entidad; este proceso busca asegurar que la visión, misión, objetivos y estrategias de la organización se reflejen en todas las operaciones y decisiones a nivel táctico y operativo.

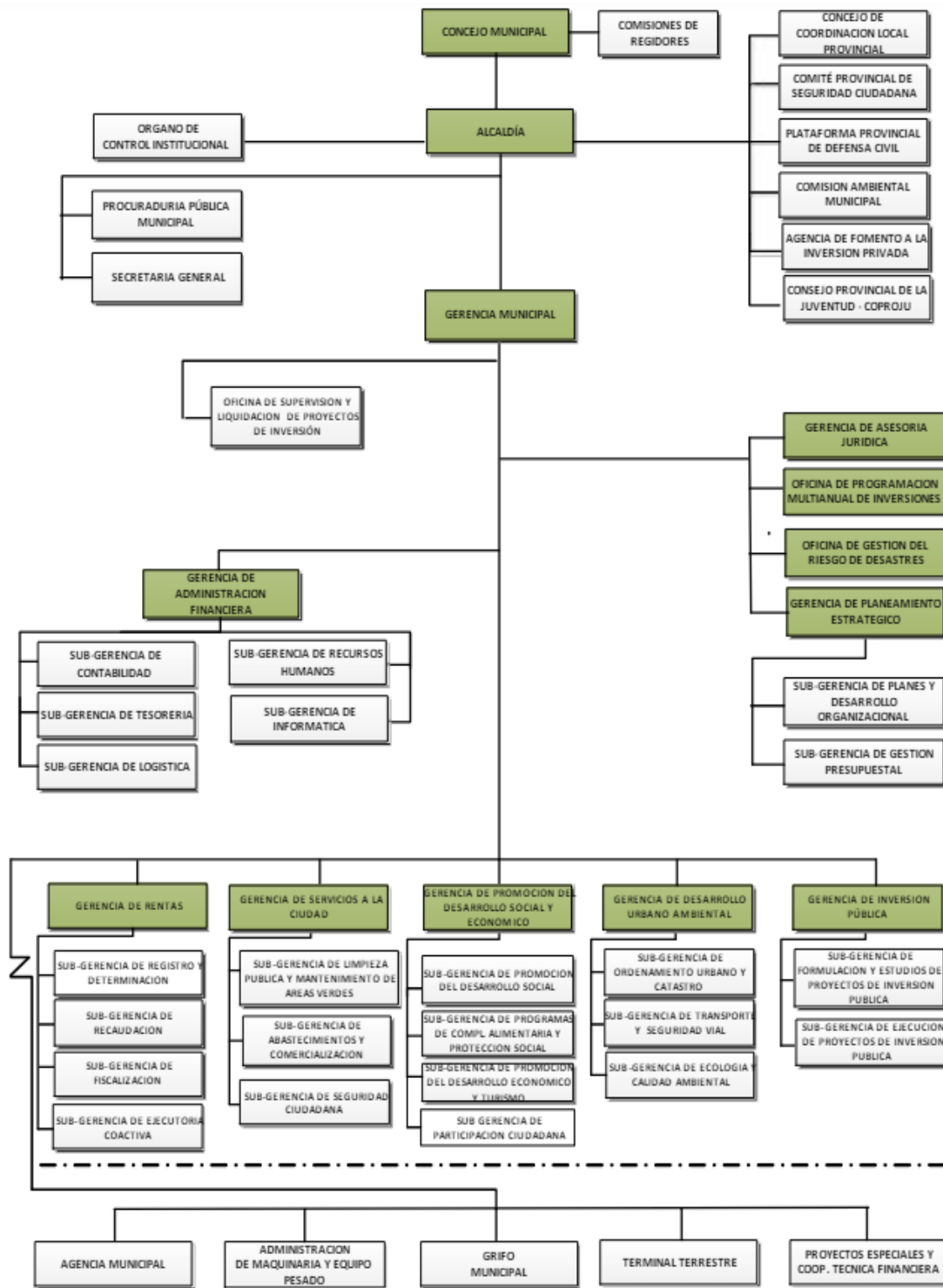
Al revisar el PEI 2021 – 2025 de la entidad, la visión del departamento de Moquegua es “Región concertadora, integrada, moderna y segura, con calidad de vida y fortalecida identidad, tradición e historia, ... que oferta una plataforma productiva exportable”; siendo la misión de la municipalidad: promover los servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible y armónico de la población de la provincia de Ilo de forma competitiva, transparente, concertada y participativa.

2.2.2.3. Estructura de la Municipalidad Provincial de Ilo

Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la entidad se encuentra estructura de la forma siguiente:

Figura 2

Estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Ilo



Nota. Reglamento de Organización y Funciones.

2.2.2.4. Relación de Acciones Estratégicas Institucionales

Considerando el Plan Estratégico Institucional – PEI 2021 – 2025 de la Municipalidad Provincial de Ilo, donde se detallan los objetivos y acciones estratégicas a priorizar para el logro de la visión de desarrollo local, dicha propuesta se ha considerado como dimensiones e indicadores para analizar la variable dependiente, se tiene:

Tabla 1

Objetivos y acciones estratégicas institucionales

OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	
Código	OE I	Código	
OEI.01	Modernizar la gestión institucional de la Municipalidad Provincial de Ilo	AEI.01.01	Instrumentos de gestión actualizados en beneficio de la administración municipal
		AEI.01.02	Garantizar la solidez y liquidez financiera para el logro de metas
		AEI.01.03	Infraestructura adecuada con equipamiento e insumos oportunos en la MPI
		AEI.01.04	Capacidades fortalecidas del personal de la MPI
		AEI.01.05	Procesos y procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad
OEI.02	Fortalecer la institucionalidad de la Participación Ciudadana en la gestión municipal provincial.	AEI.02.01	Fortalecimiento de capacidades integrales a los líderes sociales
		AEI.02.02	Fortalecimiento efectivo de organizaciones sociales
		AEI.02.03	Espacios de concertación de políticas públicas efectivos para la atención de las demandas de la población
OEI.03	Fortalecer la seguridad ciudadana en la Provincia de Ilo	AEI.03.01	Patrullaje municipal e integrado en todos los distritos de la provincia de Ilo
		AEI.03.02	Comités vecinales fortalecidos de seguridad ciudadana
		AEI.03.03	Sistema de seguridad ciudadana con equipamiento integral, en beneficio de la población
		AEI.03.04	Acciones de prevención y atención a los ciudadanos en casos de riesgo de su seguridad
OEI.04	Impulsar el desarrollo planificado y ordenado del territorio de la Provincia de Ilo.	AEI.04.01	Control de ocupación y uso urbano, rural y marino costera en la provincia de Ilo
		AEI.04.02	Planeamiento urbano, rural y marino costero implementado en la provincia
		AEI.04.03	Catastro municipal actualizado en la jurisdicción de la provincia

		AEI.04.04	Saneamiento físico legal de predios localizados en la provincia
		AEI.04.05	Fortalecimiento de Programas Municipales de Vivienda
		AEI.04.06	Desarrollo de espacios públicos urbanos en la provincia de Ilo
		AEI.04.07	Mejora de sistemas de transporte urbano, rural y vecinal en la provincia
OEI.05	Impulsar el efectivo acceso universal e integral de la población a los servicios de salud y educativos en la Provincia de Ilo.	AEI.05.01	Programa de promoción cultural permanente para la población
		AEI.05.02	Programa de actividades deportivas y recreativas para la población
		AEI.05.03	Asistencia Técnica a la población para el efectivo acceso a servicios integrales de salud
		AEI.05.04	Impulso del acceso efectivo de la población de Ilo a productos de primera necesidad
		AEI.05.05	Asistencia Técnica a la población para el efectivo acceso a servicios educativos
OEI.06	Promover los emprendimientos y el crecimiento económico sostenible de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la Provincia de Ilo	AEI.06.01	Fortalecimiento de la asociatividad de forma permanente de las MYPES
		AEI.06.02	Asistencia técnica en gestión empresarial de forma priorizada a los emprendedores y las MYPES
		AEI.06.03	Programa de promoción de productos turísticos en la provincia de Ilo
		AEI.06.04	Promoción permanente de los productos locales en los mercados de interés
OEI.07	Fortalecer la gestión ambiental en la provincia de Ilo	AEI.07.01	Manejo y control de los residuos sólidos y su disposición final en la provincia de Ilo
		AEI.07.02	Mantenimiento de áreas verdes para la población
		AEI.07.03	Promoción de la recuperación de áreas degradadas
		AEI.07.04	Promoción del cuidado y protección del Medio Ambiente
		AEI.07.05	Acciones de fiscalización y control de la contaminación ambiental en la provincia
OEI.08	Mejorar la gestión de riesgos de desastres en la Provincia de Ilo.	AEI.08.01	Evaluaciones de riesgo en ámbitos priorizados en la Provincia
		AEI.08.02	Inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones condicionado a la compatibilidad de usos de suelos en la Provincia
		AEI.08.03	Formulación e implementación del Plan de prevención y reducción del riesgo de desastre en la Provincia
		AEI.08.04	Asistencia técnica en GRD de manera integral para la población de la Provincia
		AEI.08.05	Centro de operaciones de emergencia para el monitoreo de peligros, emergencias y desastres implementado y operativo en la provincia
OEI.09	Impulsar el efectivo acceso al apoyo y protección del Estado de la población vulnerable de la Provincia de Ilo	AEI.09.01	Programa de apoyo social de calidad para las poblaciones vulnerables
		AEI.09.02	Programa de Complementación alimentaria nutricional para las poblaciones en situación de pobreza y pobreza extrema

Nota. PEI 2021 – 2025.

2.3. Conceptos Claves

Los términos básicos que se destacan son:

- a) **Competencia:** Es el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes que caracterizan a una persona para cumplir con el desarrollo de alguna actividad.
- b) **Talento humano:** Se refiere a la capacidad natural que caracteriza a una persona para efectuar una tarea determinada.
- c) **Gestión del servicio civil:** Es la estrategia que aplica una entidad para contratar, capacitar y retener al trabajador, para que aporte al logro de las metas institucionales.
- d) **Fortalecimiento de capacidades:** Son las orientaciones, capacitaciones y asistencias técnicas que impulsa la entidad para un mejor desenvolvimiento de su personal.
- e) **Crecimiento personal:** Son aquellas acciones que buscan mejorar los talentos de las personas para aumentar la prosperidad y posicionamiento.
- f) **Planificación:** Es la estructuración de una serie de acciones que buscan alcanzar los objetivos priorizados por la entidad.
- g) **Objetivo:** Es la meta a la cual se desea llegar, para lo cual se aplican estrategias y recursos.
- h) **Acciones estratégicas:** Son el conjunto de actividades que la entidad implementa para el logro de los objetivos propuestos.
- i) **Indicador:** Es una característica observable y medible que permite evidenciar cambios e impactos de las decisiones.
- j) **Proceso participativo:** Es una secuencia de actividades que se siguen para alcanzar objetivos, y que se caracteriza por la participación de los grupos de interés.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

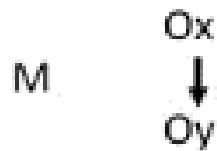
3.1. Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo básico, puesto que con los resultados lograron aportar al conocimiento existente sobre un fenómeno o proceso (Hernández *et al.*, 2014).

3.1.2. Nivel de Investigación

En lo que refiere al alcance investigativo, se precisa que fue explicativo, dado que se analizó la causa – efecto que pudiera existir entre las variables (Hernández *et al.*, 2014); siendo el esquema utilizado:



M: Muestra de personal edil.

Ox: Variable independiente = Gestión del servicio civil.

↓: Influencia.

Oy: Variable dependiente = Acciones estratégicas institucionales.

3.1.3. Diseño de Investigación

Sobre el diseño investigativo, se precisa que fue no experimental, debido a que las variables no fueron alteradas, sino que el investigador observó y midió las variables tal

como ocurren en el entorno natural; además, los datos se obtuvieron mediante un corte transversal, es decir, en un tiempo dado (Hernández et al., 2014).

3.2. Cuadro de Operacionalización de Variables

Las variables y dimensiones considerados en la investigación, son:

Variable independiente: Gestión del servicio civil.

Dimensiones:

- Integración.
- Organización.
- Retención.
- Desarrollo.
- Evaluación.

Variable dependiente: Acciones estratégicas institucionales.

Dimensiones:

- Modernización de la gestión institucional.
- Fortalecimiento de la participación ciudadana.
- Fortalecimiento de la seguridad ciudadana.
- Impulsa el ordenamiento territorial.
- Acceso universal a los servicios de salud y educación.
- Promueve el emprendimiento empresarial.

- Fortalece la gestión ambiental.
- Mejora la gestión de riesgo de desastres.
- Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables.

Se detalla en la siguiente Tabla, la operacionalización de las variables, se tiene:

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
Variable independiente: Gestión del servicio civil	Son procesos integrales que son vitales para que la organización obtenga ventajas competitivas, basadas en las capacidades y habilidades del personal (Fajardo et al., 2020).	Conjunto de estrategias que buscan retener al personal, con la finalidad de que cada trabajador se sienta contento de formar parte de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Integración. - Organización. - Retención. - Desarrollo. - Evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento, selección. - Estructura, puesto. - Retribución, prestaciones sociales, sindicato, salud e higiene laboral. - Capacitación, crecimiento personal. - Monitoreo, control, retroalimentación 	Ordinal (Inadecuado, regular, adecuado)
Variable dependiente: Acciones estratégicas institucionales.	Conjunto de actividades que se implementan para lograr los objetivos estratégicos institucionales Chiavenato, I. (2017).	Conjunto de actividades priorizados por la gestión edil para cumplir con los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Modernización de la gestión institucional. - Fortalecimiento de la participación ciudadana. - Fortalecimiento de la seguridad ciudadana. - Impulsa el ordenamiento territorial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos de gestión, solidez financiera, infraestructura, capacidades fortalecidas, procesos simplificados. - Capacidades integrales, organizaciones sociales, espacios de concertación. 	Ordinal (Inadecuado, regular, adecuado)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
			<ul style="list-style-type: none"> - Acceso universal a los servicios de salud y educación. - Promueve el emprendimiento empresarial. - Fortalece la gestión ambiental. - Mejora la gestión de riesgo de desastres. - Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Patrullaje integrado, comités vecinas, sistemas de seguridad, acciones de prevención. - Uso urbano, rural y marino del territorio, planeamiento urbano, catastro municipal, saneamiento físico legal, sistema de transporte urbano. - Promoción cultural, actividades deportivas y recreativas, asistencia técnica en salud, asistencia técnica en educación. - Asociatividad, gestión empresarial, productos turísticos, productos locales. - Manejo de residuos sólidos, mantenimiento 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
				<p>de áreas verdes, protección del medio ambiente, control de la contaminación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de riesgo, inspecciones técnicas, plan de prevención, asistencia técnica integral. - Programa de apoyo social, complementación alimentaria nutricional. 	

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Unidad de Análisis

Son los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo.

3.3.2. Población

Se ha considerado a las plazas del CAP como referente de la población que labora en la Municipalidad Provincial de Ilo, siendo el criterio de exclusión el personal de los Órganos Desconcentrados, que son 35 personas; por tanto, la población de estudio fue de 211 personas.

3.3.3. Muestra

Se han considerado los aspectos siguientes:

- Confiabilidad 95 % ($Z = 1,96$).
- Error $\pm 5,0$ % (e).
- Probabilidad 50 % (P).
- Población 211 (N).

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{211 * 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}{(211 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}$$

n = 136

Se obtuvo un valor de 136 personas a encuestar, que fueron seleccionados de modo aleatorio.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica implementada para el desarrollo de las actividades de campo fue la encuesta, que permite recopilar información sobre las características, comportamientos y/o conocimientos de una muestra de personas; respecto del instrumento, se detalla que se utilizó el cuestionario, que es un conjunto de ítems que posee una estructura y organización acordes con los objetivos de la investigación (Hernández et al., 2014), los cuales son: el cuestionario para el análisis de la gestión del servicio civil que caracteriza a la entidad y el cuestionario de autoevaluación de la implementación de las acciones estratégicas a cargo del equipo directivo de la municipalidad.

La validación de los instrumentos de investigación implicó la utilización del criterio de juicio de expertos, cuyas calificaciones resultaron aceptables en promedio, y cuyos resultados se anexan; en lo que respecta a la confiabilidad, se utilizó una prueba piloto conformada por 15 trabajadores, cuyas respuestas fueron tabuladas y permitieron obtener el alfa de Cronbach, que fue de 0,958 (variable “Gestión del servicio civil”) y 0,947 (variable “Acciones estratégicas institucionales”), lo que implica que los cuestionarios pueden aplicarse en campo a toda la muestra.

Las preguntas de los cuestionarios presentaron cinco alternativas de respuesta, las cuales fueron procesadas mediante la escala de Likert, donde: “Nunca” equivale a 1, “Casi nunca” equivale a 2, “A veces” equivale a 3, “Casi siempre” equivale a 4 y “Siempre” equivale a 5; mediante el siguiente baremo, se analizaron las dimensiones y las variables, donde los intervalos propuestos tienen amplitudes similares, generando los siguientes niveles: adecuado, regular e inadecuado.

Tabla 2*Numeración de las preguntas para la variable “Gestión del servicio civil”*

Variable	Dimensión	Nº Pregunta
Gestión del servicio civil	D1 = Integración	1, 2, 3, 4
	D2 = Organización	5, 6, 7, 8
	D3 = Retención	9, 10, 11, 12
	D4 = Desarrollo	13, 14, 15, 16
	D3 = Evaluación	17, 18, 19, 20

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”.**Tabla 3***Numeración de las preguntas para la variable “Acciones estratégicas institucionales”*

Variable	Dimensión	Nº Pregunta
Acciones estratégicas institucionales	D1 = Modernización de la gestión institucional	1, 2, 3, 5
	D2 = Fortalecimiento de la participación ciudadana	5, 6, 7, 8
	D3 = Fortalecimiento de la seguridad ciudadana	9, 10, 11, 12
	D4 = Impulsa el ordenamiento territorial	13, 14, 15, 16
	D5 = Acceso universal a los servicios de salud y educación	17, 18, 19, 20
	D6 = Promueve el emprendimiento empresarial	21, 22, 23, 24
	D7 = Fortalece la gestión ambiental	25, 26, 27, 28
	D8 = Mejora la gestión de riesgo de desastres	29, 30, 31, 32
	D9 = Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables	33, 34, 35, 36

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

Tabla 4*Baremo de la variable “Gestión del servicio civil”*

Variable	Nivel		
	Inadecuada	Regular	Adecuada
	20 - 46	47 - 73	74 - 100
D1	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D2	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D3	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D4	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D5	4 - 9	10 - 15	16 - 20

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”.**Tabla 5***Baremo de variable “Acciones estratégicas institucionales”*

Variable	Nivel		
	Inadecuada	Regular	Adecuada
	36 - 83	84 - 131	132 - 180
D1	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D2	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D3	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D4	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D5	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D6	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D7	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D8	4 - 9	10 - 15	16 - 20
D9	4 - 9	10 - 15	16 - 20

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

3.5. Estrategia Para la Recolección de Datos

Se efectuaron las coordinaciones de acceso a la entidad, con la Gerencia Municipal, donde se justificó la relevancia del trabajo propuesto, y que los resultados y

recomendaciones se compartirían con la gestión, que les permita mejorar el proceso de decisiones; posteriormente, se tuvo el acercamiento personal, con cada uno de los trabajadores seleccionados al azar, a quienes se les solicitó el consentimiento informado, para el uso de sus respuestas y poder analizar de forma conjunta con los demás trabajadores de la entidad.

3.6. Procesamiento de la Información y Métodos Estadísticos de Análisis de Datos

Los datos obtenidos a través de la aplicación de los cuestionarios, fueron insertados al software SPSS 27, que permitió obtener los reportes de las Tablas de frecuencia, las Figuras de barras y la regresión logística ordinal

3.7. Instrumentos, Equipos Materiales e Insumos

Se detalla que el equipamiento involucró la utilización de una laptop, y papel A4 para copiar los instrumentos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados de la Variable “Gestión del Servicio Civil”

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 01, denominada “Integración”, donde el 47,8 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como inadecuado el nivel de implementación del proceso de integración del nuevo personal a la entidad; el 40,4 % lo percibe como de nivel regular y el 11,8 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que falta fortalecer la objetividad en las convocatorias de personal.

Tabla 6

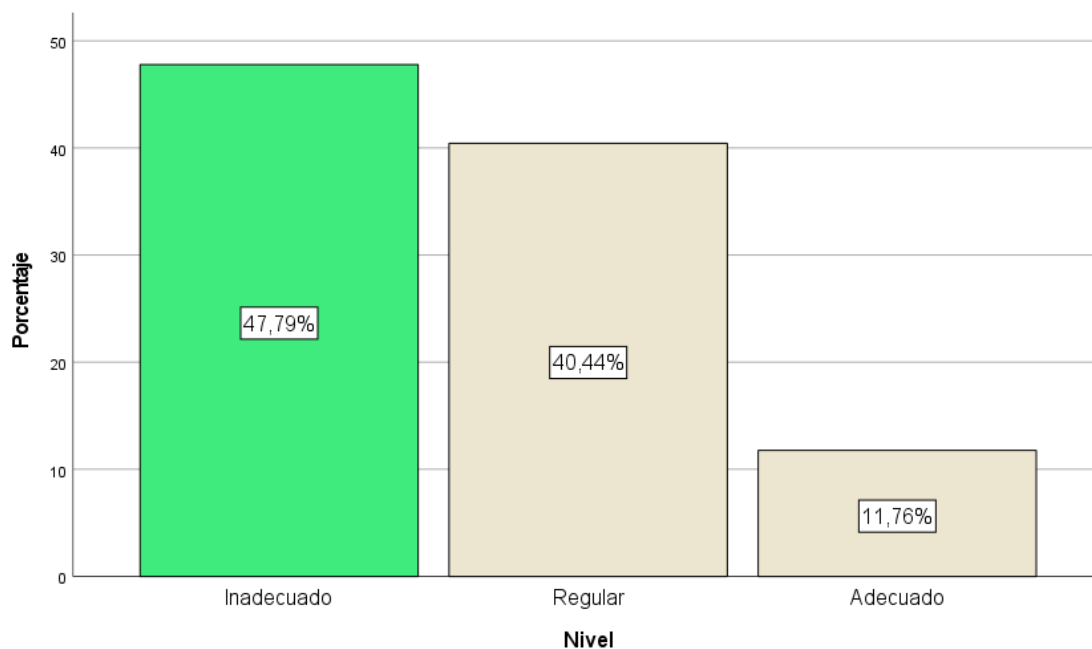
Resultados de la dimensión n° 01 – “Integración”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	65	47,8
Regular	55	40,4
Adecuado	16	11,8
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”.

Figura 3

Resultados de la dimensión n° 01 – “Integración”



Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”.

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Integración”, donde los aspectos a mejorar son que, en el reclutamiento del personal, debería priorizarse la existencia de una difusión amplia de la convocatoria y que el proceso de selección del personal debería caracterizarse por ser más transparente.

Tabla 7*Resultados de la dimensión n° 01 – “Integración” (por pregunta)*

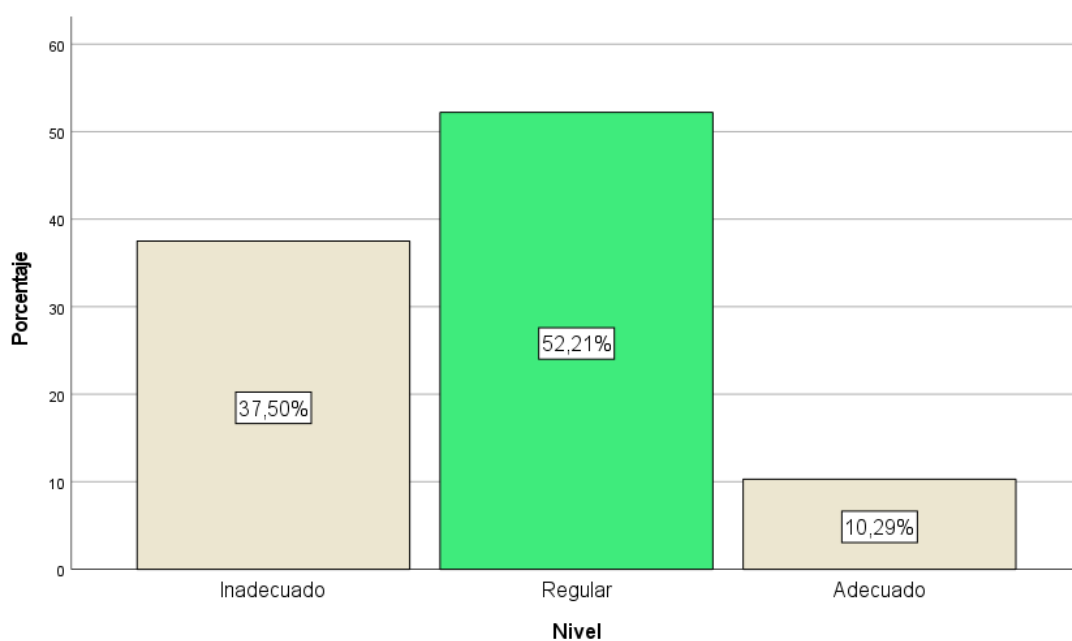
Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
Para el reclutamiento del personal, se prioriza que exista una difusión amplia de la convocatoria.	Nunca	36	26,5
	Casi nunca	30	22,1
	A veces	51	37,5
	Casi siempre	13	9,6
	Siempre	6	4,4
El proceso de selección del personal se caracteriza por ser transparente.	Nunca	27	19,9
	Casi nunca	40	29,4
	A veces	42	30,9
	Casi siempre	17	12,5
Se atienden oportunamente los posibles reclamos en el proceso de selección.	Siempre	10	7,4
	Nunca	21	15,4
	Casi nunca	46	33,8
	A veces	40	29,4
La MPI se caracterizar por planificar el atender las necesidades de personal de las diferentes áreas y oficinas de la entidad.	Casi siempre	24	17,6
	Siempre	5	3,7
	Nunca	22	16,2
	Casi nunca	42	30,9
	A veces	42	30,9
	Casi siempre	23	16,9
	Siempre	7	5,1

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil.

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 02, denominada “Organización”, donde el 52,2 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular la existencia de una organización para atender las exigencias de los grupos de interés; el 37,5 % la percibe como de nivel inadecuado y el 10,3 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que es necesario fortalecer la celeridad de los procesos organizativos.

Tabla 8*Resultados de la dimensión n° 02 – “Organización”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	51	37,5
Regular	71	52,2
Adecuado	14	10,3
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”.**Figura 4***Resultados de la dimensión n° 02 – “Organización”**Nota.* Cuestionario “Gestión del servicio civil”.

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Organización”, donde los aspectos a mejorar son que debería existir una evaluación permanente sobre el desempeño del personal y que la MPI debería contar con los documentos de gestión actualizados y socializados con el personal.

Tabla 9*Resultados de la dimensión n° 02 – “Organización” (por pregunta)*

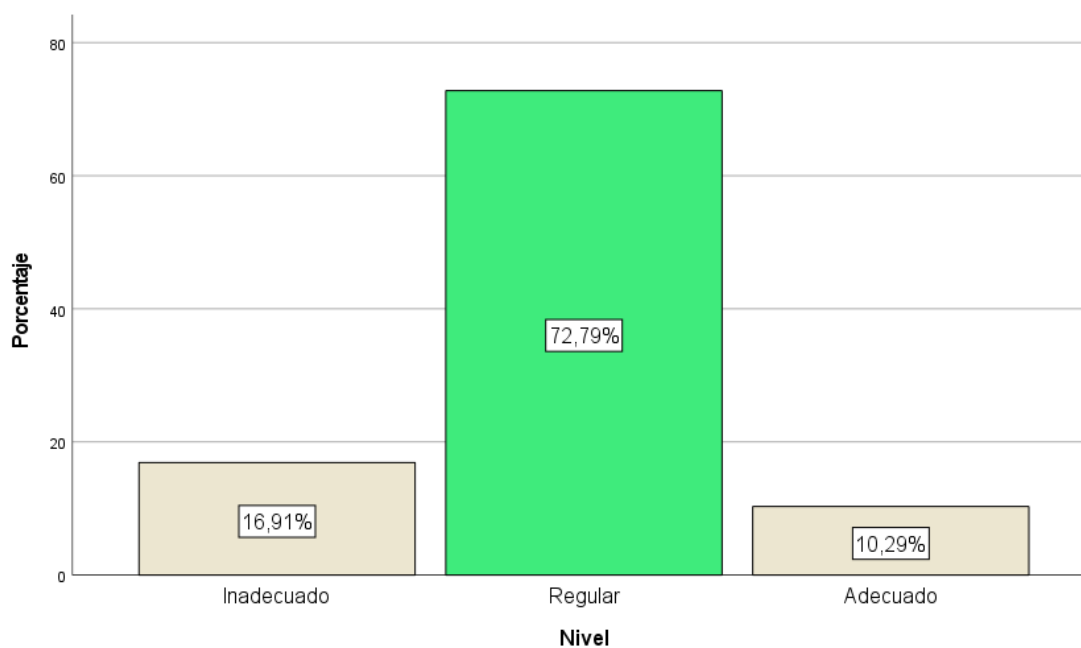
Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
La MPI prioriza sus recursos para atender oportunamente las exigencias de personal en las diferentes áreas y oficinas de la entidad.	Nunca	17	12,5
	Casi nunca	45	33,1
	A veces	52	38,2
	Casi siempre	16	11,8
	Siempre	6	4,4
La MPI cuenta con los documentos de gestión actualizados y socializados con el personal.	Nunca	18	13,2
	Casi nunca	45	33,1
	A veces	52	38,2
	Casi siempre	13	9,6
	Siempre	8	5,9
La MPI cuenta con una estructura orgánica que contribuye a cumplir satisfactoriamente con las exigencias de la población.	Nunca	18	13,2
	Casi nunca	31	22,8
	A veces	57	41,9
	Casi siempre	24	17,6
	Siempre	6	4,4
Existe una evaluación permanente sobre el desempeño del personal.	Nunca	23	16,9
	Casi nunca	40	29,4
	A veces	52	38,2
	Casi siempre	17	12,5
	Siempre	4	2,9

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”.

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 03, denominada “Retención”, donde el 72,8 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular las acciones que prioriza la gestión para retener al personal; el 16,9 % las percibe como de nivel inadecuado y el 10,3 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que es necesario fortalecer las acciones para retener laboralmente al personal que cuenta con experiencia.

Tabla 10*Resultados de la dimensión n° 03 – “Retención”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	23	16,9
Regular	99	72,8
Adecuado	14	10,3
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”.**Figura 5***Resultados de la dimensión n° 03 – “Retención”**Nota.* Cuestionario “Gestión del servicio civil”.

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Retención”, de donde lo más destacado es que existe una adecuada atmósfera laboral en la MPI, y lo que debe mejorarse es que las remuneraciones y beneficios que otorga la entidad a sus trabajadores, deberían cumplir más con las expectativas laborales.

Tabla 11*Resultados de la dimensión n° 03 – “Retención” (por pregunta)*

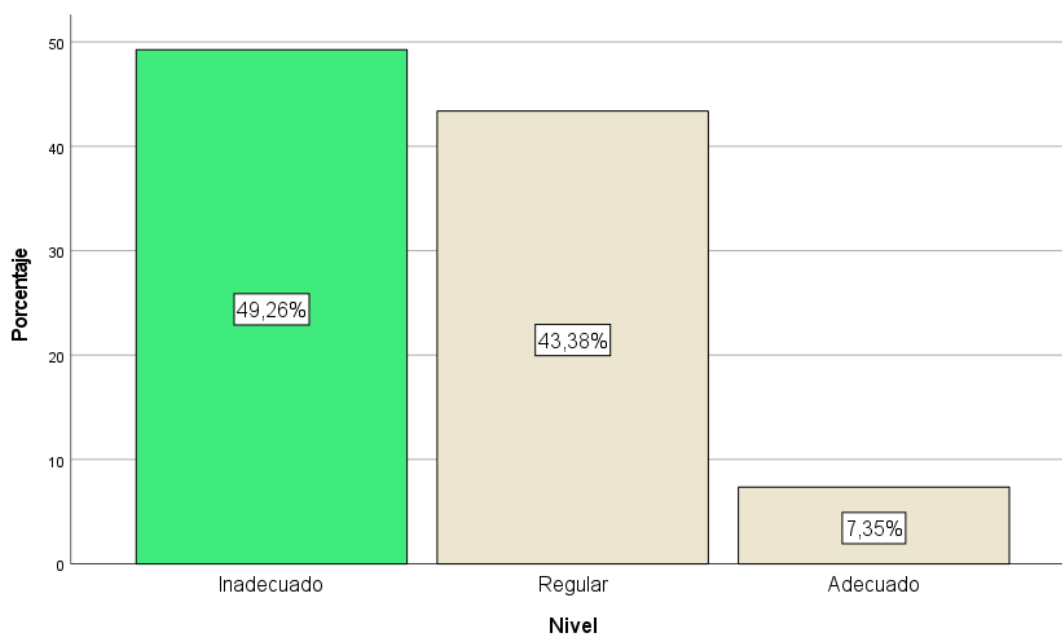
Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	
Existe una adecuada atmósfera laboral en la MPI.	Nunca	10	7,4
	Casi nunca	13	9,6
	A veces	56	41,2
	Casi siempre	48	35,3
	Siempre	9	6,6
La MPI se caracteriza por proporcionar ambientes seguros y que priorizan la salud del personal	Nunca	10	7,4
	Casi nunca	34	25,0
	A veces	63	46,3
	Casi siempre	23	16,9
	Siempre	6	4,4
Existe una interacción frecuente y positiva con los gremios sindicales, en la MPI.	Nunca	5	3,7
	Casi nunca	34	25,0
	A veces	74	54,4
	Casi siempre	15	11,0
Las remuneraciones y beneficios que se otorgan en la MPI a sus trabajadores, cumplen con las expectativas laborales.	Siempre	8	5,9
	Nunca	16	11,8
	Casi nunca	29	21,3
	A veces	65	47,8
	Casi siempre	17	12,5
	Siempre	9	6,6

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”.

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 04, denominada “Desarrollo”, donde el 49,3 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel inadecuado las acciones para impulsar el desarrollo del personal; el 43,4 % las percibe como de nivel regular y el 7,3 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que la entidad hace muy poco por impulsar el crecimiento profesional de su personal.

Tabla 12*Resultados de la dimensión n° 04 – “Desarrollo”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	67	49,3
Regular	59	43,4
Adecuado	10	7,3
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”.**Figura 6***Resultados de la dimensión n° 04 – “Desarrollo”**Nota.* Cuestionario “Gestión del servicio civil”.

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Desarrollo”, de donde los aspectos a fortalecer son que debería existir una preocupación genuina por el crecimiento profesional de los trabajadores en la MPI, y que en la entidad deberían darse todas las facilidades al personal para que pueda crecer laboralmente.

Tabla 13*Resultados de la dimensión n° 04 – “Desarrollo” (por pregunta)*

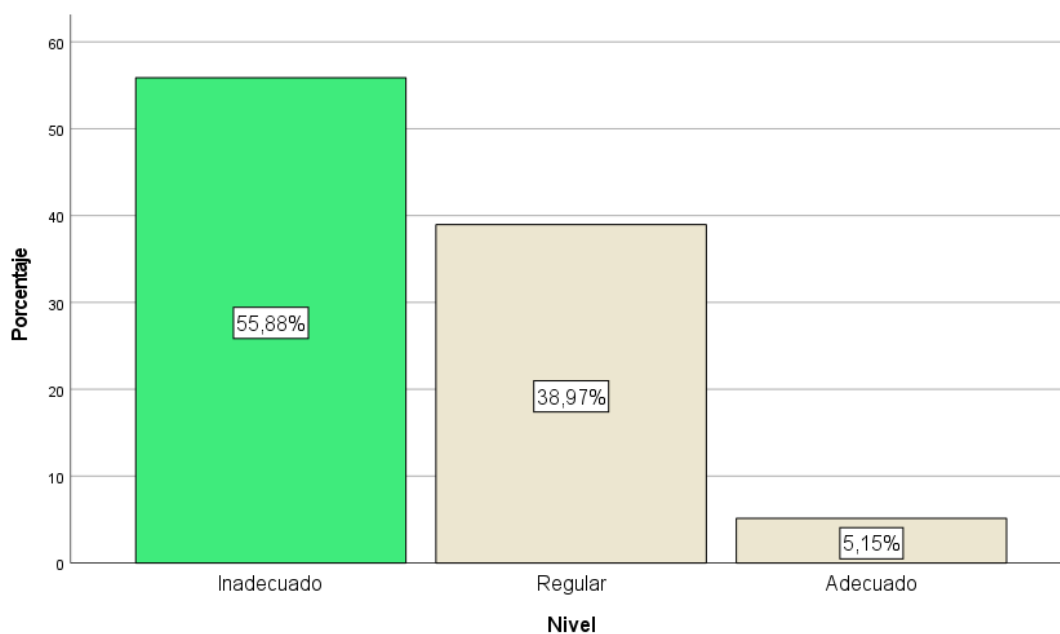
Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	16	11,8
En la MPI se prioriza el proporcionar capacitaciones al personal.	Casi nunca	56	41,2
	A veces	46	33,8
	Casi siempre	18	13,2
	Siempre	0	0,0
Para la gestión edil, el crecimiento y desarrollo personal es prioridad.	Nunca	28	20,6
	Casi nunca	43	31,6
	A veces	44	32,4
	Casi siempre	15	11,0
En la MPI se dan todas las facilidades al personal para que pueda crecer laboralmente.	Siempre	6	4,4
	Nunca	32	23,5
	Casi nunca	41	30,1
	A veces	45	33,1
Existe una preocupación genuina por el crecimiento profesional de los trabajadores en la MPI.	Casi siempre	12	8,8
	Siempre	6	4,4
	Nunca	34	25,0
	Casi nunca	39	28,7
	A veces	50	36,8
	Casi siempre	11	8,1
	Siempre	2	1,5

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”.

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 05, denominada “Evaluación”, donde el 49,3 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel inadecuado las actividades de evaluación del personal impulsadas por la gestión; el 39,0 % las percibe como de nivel regular y el 5,1 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que en la entidad se deberían aplicar criterios más objetivos para evaluar el desenvolvimiento de los trabajadores, que contribuyan a mejorar sus competencias.

Tabla 14*Resultados de la dimensión n° 05 – “Evaluación”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	76	55,9
Regular	53	39,0
Adecuado	7	5,1
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”**Figura 7***Resultados de la dimensión n° 05 – “Evaluación”**Nota.* Cuestionario “Gestión del servicio civil”

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Evaluación”, de donde los aspectos a fortalecer son que debería existir un mayor seguimiento al personal sobre la aplicación de las sugerencias de las retroalimentaciones, y que en la entidad se debería preparar permanentemente a sus funcionarios para que sepan evaluar al personal.

Tabla 15*Resultados de la dimensión n° 05 – “Evaluación” (por pregunta)*

Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
La entidad prepara permanentemente a sus funcionarios para que sepan evaluar al personal.	Nunca	39	28,7
	Casi nunca	41	30,1
	A veces	36	26,5
	Casi siempre	15	11,0
	Siempre	5	3,7
El personal de la MPI se caracteriza por un actitud positiva en favor de las evaluaciones.	Nunca	24	17,6
	Casi nunca	52	38,2
	A veces	43	31,
	Casi siempre	13	9,6
	Siempre	4	2,9
La gestión prioriza el una retroalimentación al personal sobre su desenvolvimiento laboral.	Nunca	34	25,0
	Casi nunca	40	29,4
	A veces	48	35,3
	Casi siempre	12	8,8
	Siempre	2	1,5
Se hace seguimiento al personal sobre la aplicación de las sugerencias de las retroalimentaciones.	Nunca	35	25,7
	Casi nunca	53	39,0
	A veces	41	30,1
	Casi siempre	7	5,1
	Siempre	0	0,0

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”

Los resultados siguientes se refieren a la variable “Gestión del servicio civil”, donde el 47,1 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular la implementación de la gestión del servicio civil en la entidad; el 45,6 % la percibe como de nivel inadecuado y el 7,3 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que no se están generando las condiciones básicas para atender las expectativas de los servidores públicos en la municipalidad,

además del cumplimiento objetivo de cada una de las fases de la gestión del talento humano.

Tabla 16

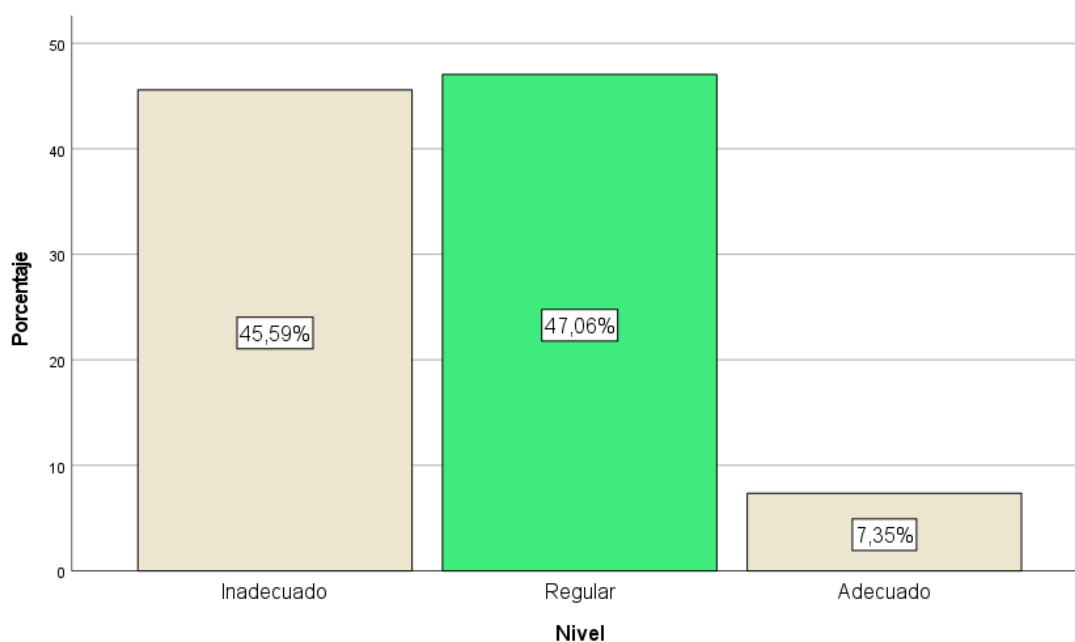
Resultados de la variable – “Gestión del servicio civil”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	62	45,6
Regular	64	47,1
Adecuado	10	7,3
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”

Figura 8

Resultados de la variable – “Gestión del servicio civil”



Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”

A continuación, se presenta un resumen sobre el comportamiento descriptivo de las dimensiones de la variable “Gestión del servicio civil”, donde la que presenta el mayor valor medio es la “Retención” y la focalizada a mejorar es la “Evaluación”.

Tabla 17*Resultados de la variable – “Gestión del servicio civil” (por dimensiones)*

Dimensión		Frecuencia	Porcentaje
Integración	Inadecuado	65	47,8
	Regular	55	40,4
	Adecuado	16	11,8
Organización	Inadecuado	51	37,5
	Regular	71	52,2
	Adecuado	14	10,3
Retención	Inadecuado	23	16,9
	Regular	99	72,8
	Adecuado	14	10,3
Desarrollo	Inadecuado	67	49,3
	Regular	59	43,4
	Adecuado	10	7,3
Evaluación	Inadecuado	76	55,9
	Regular	53	39,0
	Adecuado	7	5,1

Nota. Cuestionario “Gestión del servicio civil”

4.1.2. Resultados de la Variable “Acciones Estratégicas Institucionales”

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 01, denominada “Modernización de la gestión pública”, donde el 67,7 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular los avances de la gestión por modernizar el servicio al ciudadano; el 23,5 % los percibe como de nivel inadecuado y el 8,8 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que es necesario seguir mejorando los procesos, con la finalidad de proporcionar un servicio de mejor calidad al ciudadano.

Tabla 18

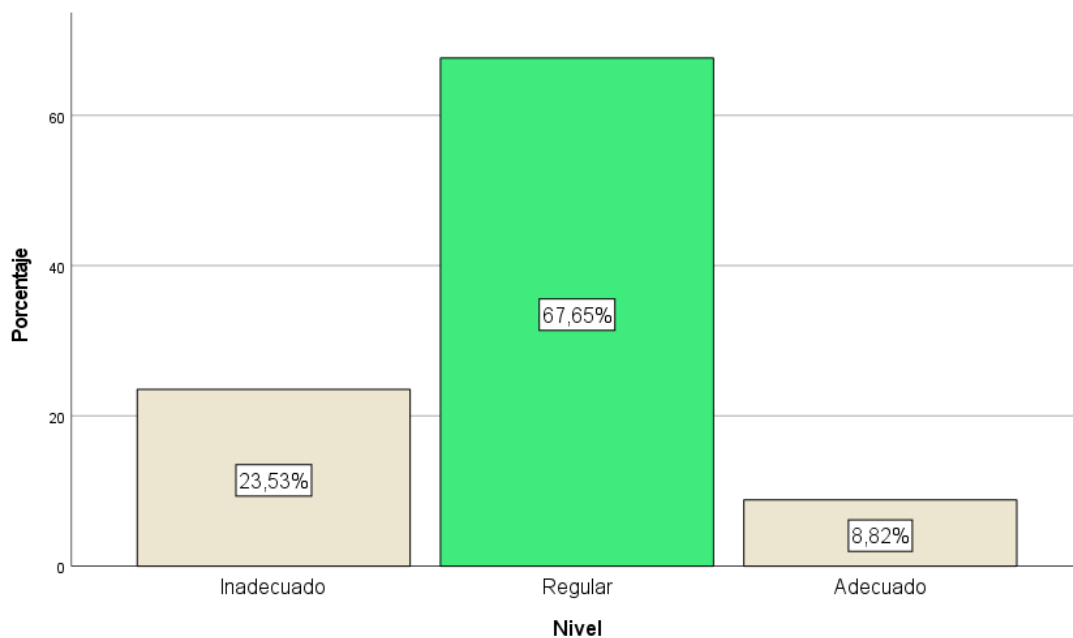
Resultados de la dimensión n° 01 – “Modernización de la gestión pública”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	32	23,5
Regular	92	67,7
Adecuado	12	8,8
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

Figura 9

Resultados de la dimensión n° 01 – “Modernización de la gestión pública”



Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Modernización de la gestión pública”, de donde lo más destacado es que los procedimientos administrativos se tienden a mejorar frecuentemente en la entidad, y lo que debe fortalecerse es que en la entidad deben priorizarse recursos para fortalecer las capacidades de su personal.

Tabla 19

Resultados de la dimensión n° 01 – “Modernización de la gestión pública” (por pregunta)

Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
La gestión ha priorizado varias acciones para actualizar sus documentos de gestión.	Nunca	10	7,4
	Casi nunca	34	25,0
	A veces	56	41,2
	Casi siempre	29	21,3
La MPI se encuentra adecuadamente equipado para proporcionar un servicio adecuado al poblador.	Siempre	7	5,1
	Nunca	9	6,6
	Casi nunca	33	24,3
	A veces	51	37,5
En la MPI se priorizan recursos para fortalecer capacidades de su personal.	Casi siempre	37	27,2
	Siempre	6	4,4
	Nunca	13	9,6
	Casi nunca	39	28,7
Los procedimientos administrativos se tienden a mejorar frecuentemente en la entidad.	A veces	58	42,6
	Casi siempre	26	19,1
	Siempre	0	0,0
	Nunca	4	2,9
	Casi nunca	27	19,9
	A veces	69	50,7
	Casi siempre	22	16,2
	Siempre	14	10,3

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 02, denominada “Fortalecimiento de la participación ciudadana”, donde el 63,2 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular el impulso de la gestión para motivar a que el ciudadano tenga un rol más protagónico; el 19,9 % lo percibe como de nivel inadecuado y el 16,9 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que la gestión debe fortalecer sus estrategias de

convocatoria de la ciudadanía, para que participe en distintas instancias donde es vital su presencia.

Tabla 20

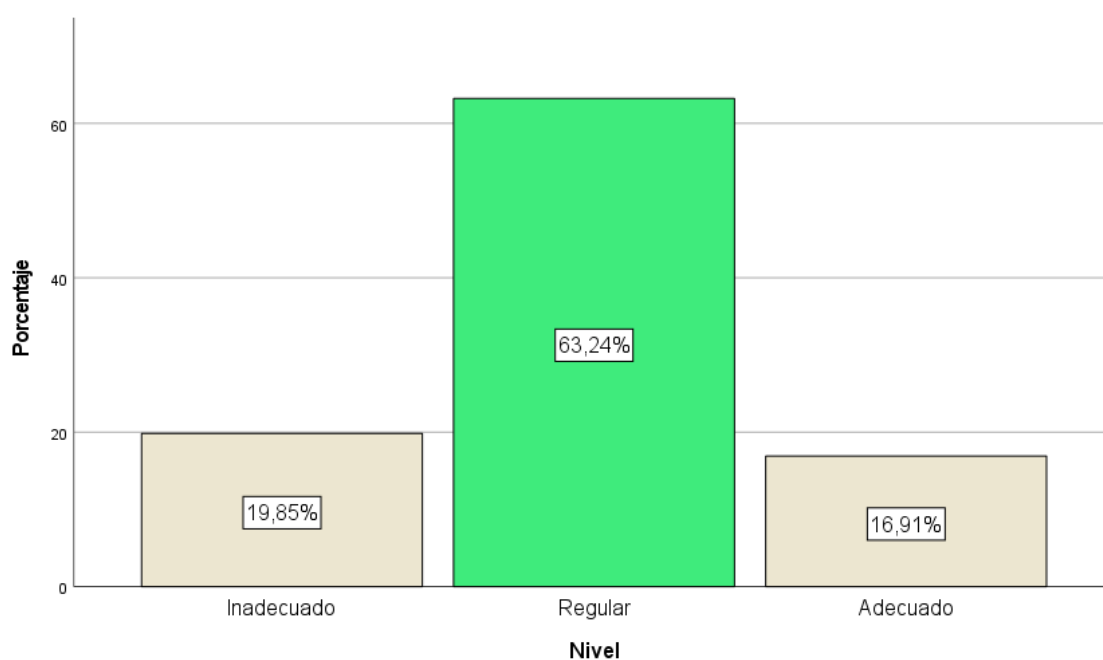
Resultados de la dimensión n° 02 – “Fortalecimiento de la participación ciudadana”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	27	19,9
Regular	86	63,2
Adecuado	23	16,9
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

Figura 10

Resultados de la dimensión n° 02 – “Fortalecimiento de la participación ciudadana”



Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Fortalecimiento de la participación ciudadana”, de donde lo más destacado es que la gestión prioriza fortalecer capacidades a los líderes sociales de

la provincia, y lo que debe mejorarse es que la gestión debe impulsar la existencia de más espacios de concertación con la población.

Tabla 21

*Resultados de la dimensión n° 02 – “Fortalecimiento de la participación ciudadana”
(por pregunta)*

Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	7	5,1
La gestión prioriza fortalecer capacidades a los líderes sociales de la provincia.	Casi nunca	24	17,6
	A veces	57	41,9
	Casi siempre	42	30,9
	Siempre	6	4,4
Se fomenta la participación de población en las decisiones importantes para la provincia.	Nunca	11	8,1
	Casi nunca	27	19,9
	A veces	57	41,9
	Casi siempre	35	25,7
La gestión impulsa el trabajo conjunto con las organizaciones sociales.	Siempre	6	4,4
	Nunca	11	8,1
	Casi nunca	21	15,4
	A veces	68	50,0
La gestión impulsa la existencia de espacios de concertación con la población.	Casi siempre	33	24,3
	Siempre	3	2,2
	Nunca	8	5,9
	Casi nunca	29	21,3
	A veces	67	49,3
	Casi siempre	29	21,3
	Siempre	3	2,2

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 03, denominada “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana”, donde el 47,1 % de los trabajadores

administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular el uso de estrategias para mejorar la seguridad ciudadana; el 41,2 % lo percibe como de nivel inadecuado y el 11,7 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que no se están aplicando estrategias atinadas para hacer frente a los problemas de inseguridad que se viven en la provincia.

Tabla 22

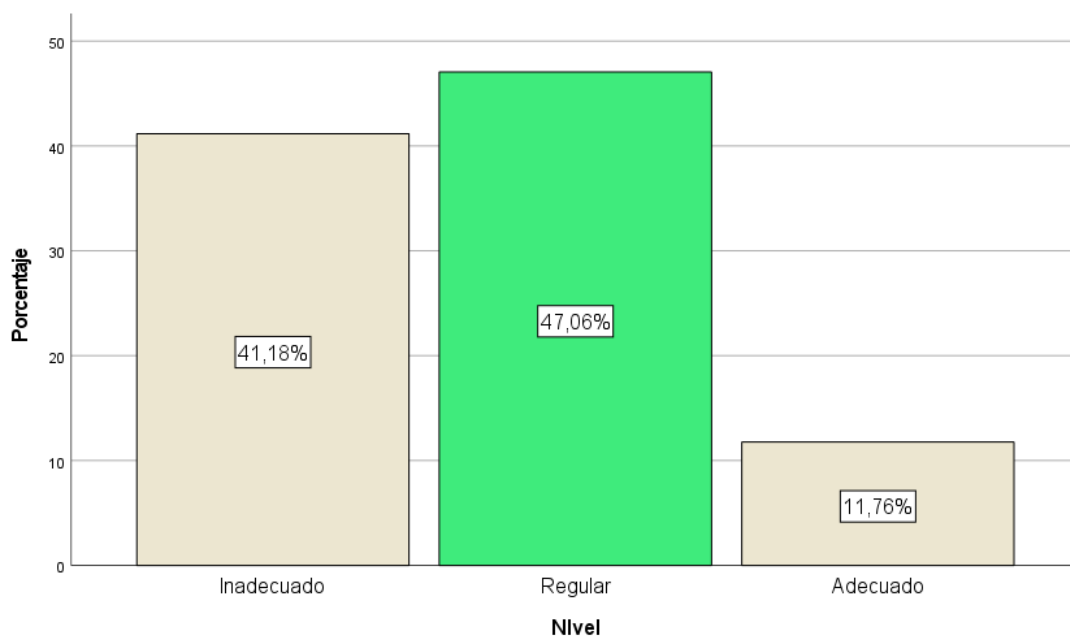
Resultados de la dimensión n° 03 – “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	56	41,2
Regular	64	47,1
Adecuado	16	11,7
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

Figura 11

Resultados de la dimensión n° 03 – “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana”



Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana”, donde los aspectos centrales a mejorar es que la gestión debe priorizar que los comités vecinales coordinen más con el equipo de seguridad ciudadana, y debe aplicarse diversas estrategias que contribuyen a mejorar los indicadores de seguridad ciudadana en la provincia.

Tabla 23

Resultados de la dimensión n° 03 – “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana” (por pregunta)

Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	14	10,3
La gestión municipal impulsa que existe un patrullaje integrado en los distritos.	Casi nunca	42	30,9
	A veces	50	36,8
	Casi siempre	24	17,6
	Siempre	6	4,4
La gestión prioriza que los comités vecinales coordinen con el equipo de seguridad ciudadana.	Nunca	30	22,1
	Casi nunca	26	19,1
	A veces	51	37,5
	Casi siempre	25	18,4
	Siempre	4	2,9
Se denota una mejora en los indicadores de la seguridad ciudadana en la provincia.	Nunca	11	8,1
	Casi nunca	51	37,5
	A veces	53	39,0
	Casi siempre	19	14,0
	Siempre	2	1,5
La MPI promueve acciones de prevención para enfrentar la delincuencia.	Nunca	11	8,1
	Casi nunca	41	30,1
	A veces	59	43,4
	Casi siempre	19	14,0
	Siempre	6	4,4

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 04, denominada “Impulsa el ordenamiento territorial”, donde el 68,4 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular el uso de estrategias que impulsen el ordenamiento del territorio; el 25,7 % lo percibe como de nivel inadecuado y el 5,9 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que existe un avance muy lento en el ordenamiento de los temas de límites y otros afines al territorio.

Tabla 24

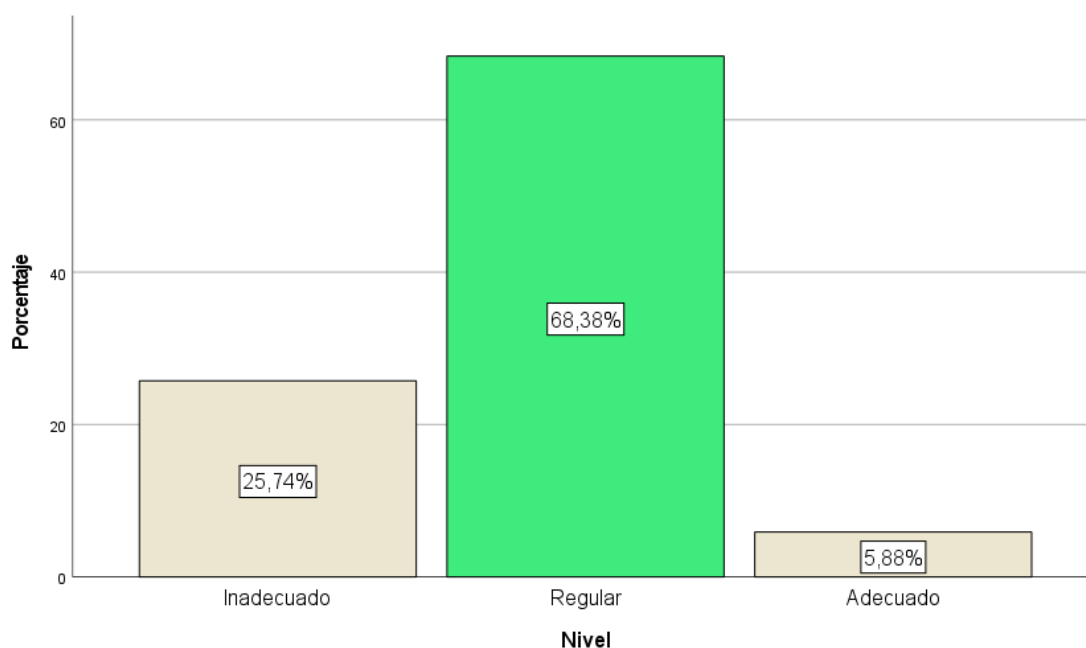
Resultados de la dimensión n° 04 – “Impulsa el ordenamiento territorial”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	35	25,7
Regular	93	68,4
Adecuado	8	5,9
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

Figura 12

Resultados de la dimensión n° 04 – “Impulsa el ordenamiento territorial”



Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Impulsa el ordenamiento territorial”, donde los aspectos centrales a mejorar es que la gestión priorice acciones para la mejora de los problemas de transporte urbano, y que debería contarse con un planeamiento urbano socializado en la provincia.

Tabla 25

Resultados de la dimensión n° 04 – “Impulsa el ordenamiento territorial” (por pregunta)

Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
Se cuenta con un planeamiento urbano socializado en la provincia.	Nunca	12	8,8
	Casi nunca	34	25,0
	A veces	69	50,7
	Casi siempre	17	12,5
	Siempre	4	2,9
La gestión edil prioriza acciones para actualizar el catastro municipal.	Nunca	11	8,1
	Casi nunca	38	27,9
	A veces	62	45,6
	Casi siempre	19	14,0
La gestión prioriza acciones para la mejora de los problemas de transporte urbano.	Siempre	6	4,4
	Nunca	19	14,0
	Casi nunca	40	29,4
	A veces	60	44,1
La gestión prioriza el desarrollo de programas municipales para vivir.	Casi siempre	12	8,8
	Siempre	5	3,7
	Nunca	16	11,8
	Casi nunca	28	20,6
	A veces	64	47,1
	Casi siempre	19	14,0
	Siempre	9	6,6

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 05 denominada “Acceso universal a los servicios de salud y educación”, donde el 53,0 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben de nivel regular la priorización de recursos para hacer obras en los sectores salud y educación, el 23,5 % de nivel inadecuado y el 23,5 % de nivel adecuado. Por tanto, la mayoría considera que existe avances en la priorización de atender los problemas educativos y sanitarios en la provincia.

Tabla 26

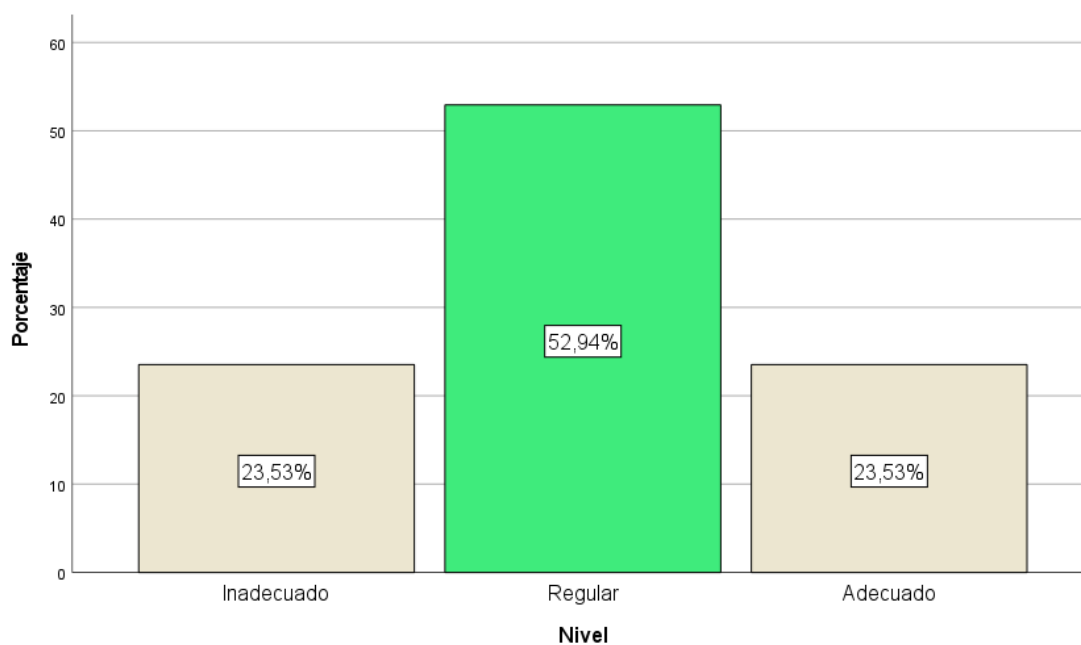
Resultados de la dimensión n° 05 – “Acceso universal a los servicios de salud y educación”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	32	23,5
Regular	72	53,0
Adecuado	32	23,5
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

Figura 13

Resultados de la dimensión n° 05 – “Acceso universal a los servicios de salud y educación”



Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Acceso universal a los servicios de salud y educación”, donde lo más destacado es que la gestión se caracteriza por promocionar la cultura, y lo que debe reforzarse es la asistencia y apoyo a la población para que acceda a los servicios educativos.

Tabla 27

Resultados de la dimensión n° 05 – “Acceso universal a los servicios de salud y educación” (por pregunta)

Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
La gestión se caracteriza por promocionar la cultura.	Nunca	9	6,6
	Casi nunca	22	16,2
	A veces	45	33,1
	Casi siempre	46	33,8
	Siempre	14	10,3
Se promueven con frecuencia las actividades deportivas en la provincia.	Nunca	10	7,4
	Casi nunca	20	14,7
	A veces	63	46,3
	Casi siempre	32	23,5
Se prioriza el asistir a la población para su atención en temas de salud.	Siempre	11	8,1
	Nunca	13	9,6
	Casi nunca	28	20,6
	A veces	55	40,4
Se prioriza el asistir a la población para que acceda a los servicios educativos.	Casi siempre	24	17,6
	Siempre	16	11,8
	Nunca	11	8,1
	Casi nunca	35	25,7
	A veces	49	36,0
	Casi siempre	25	18,4
	Siempre	16	11,8

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 06 denominada “Promueve el emprendimiento empresarial”, de donde el 66,2 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben de nivel regular el impulso al emprendimiento empresarial local, el 17,6 % de nivel inadecuado y el 16,2 % de nivel adecuado. Por tanto, la mayoría considera que existe un débil apoyo a las cadenas productivas en la provincia.

Tabla 28

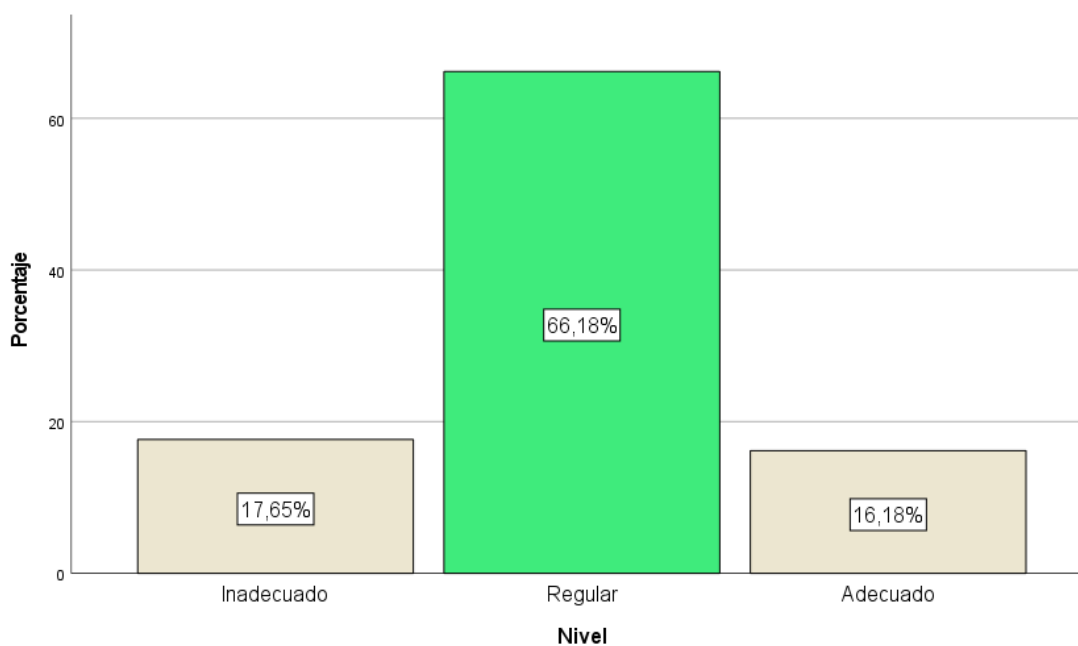
Resultados de la dimensión n° 06 – “Promueve el emprendimiento empresarial”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	24	17,6
Regular	90	66,2
Adecuado	22	16,2
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

Figura 14

Resultados de la dimensión n° 06 – “Promueve el emprendimiento empresarial”



Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Promueve el emprendimiento empresarial”, donde lo más destacado es la gestión se caracteriza por impulsar el turismo en la provincia, y lo que debe reforzarse es que debería darse una promoción frecuente de la producción local.

Tabla 29

Resultados de la dimensión n° 06 – “Promueve el emprendimiento empresarial” (por pregunta)

Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
La gestión se caracteriza por promover la asociatividad de las PYMES en la provincia.	Nunca	8	5,9
	Casi nunca	28	20,6
	A veces	53	39,0
	Casi siempre	36	26,5
	Siempre	11	8,1
Se prioriza el brindar asistencia técnica sobre temas de emprendimiento.	Nunca	11	8,1
	Casi nunca	32	23,5
	A veces	47	34,6
	Casi siempre	40	29,4
	Siempre	6	4,4
La gestión se caracteriza por impulsar el turismo en la provincia.	Nunca	8	5,9
	Casi nunca	12	8,8
	A veces	57	41,9
	Casi siempre	47	34,6
	Siempre	12	8,8
Existe una promoción frecuente de la producción local.	Nunca	14	10,3
	Casi nunca	28	20,6
	A veces	56	41,2
	Casi siempre	22	16,2
	Siempre	16	11,8

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

os resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 07, denominada “Fortalece la gestión ambiental”, donde el 52,9 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular la aplicación de estrategias en favor del cuidado del medio ambiente; el 27,2 % la percibe como de nivel inadecuado y el 19,9 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que

la gestión no está priorizando recursos para hacer frente a los problemas ambientales de la provincia.

Tabla 30

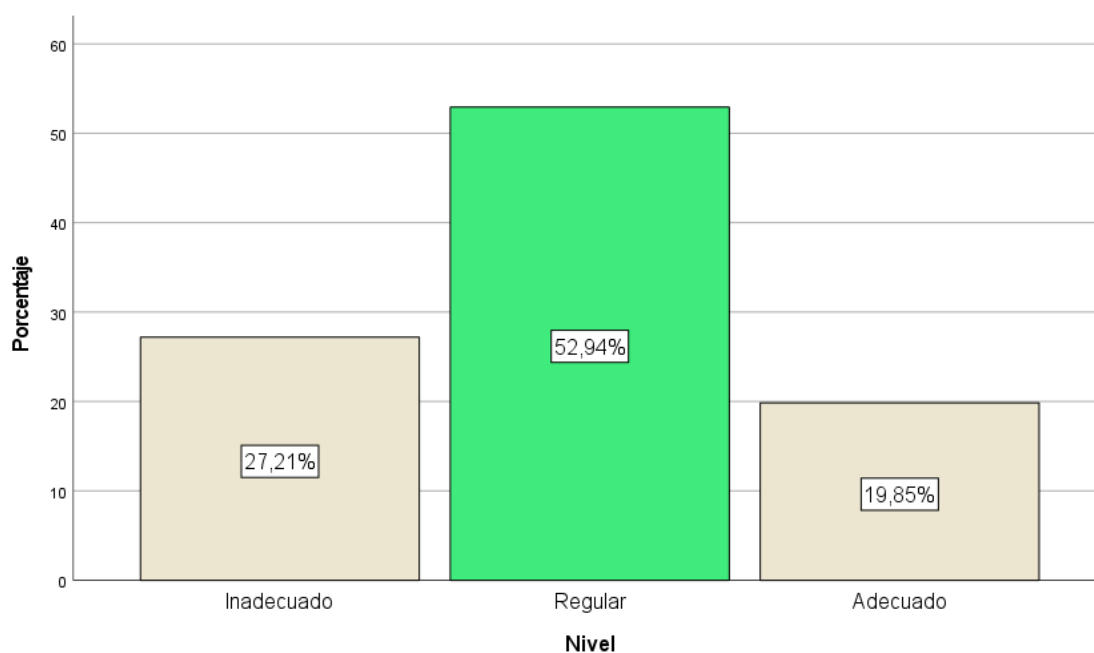
Resultados de la dimensión n° 07 – “Fortalece la gestión ambiental”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	37	27,2
Regular	72	52,9
Adecuado	27	19,9
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

Figura 15

Resultados de la dimensión n° 07 – “Fortalece la gestión ambiental”



Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Fortalece la gestión ambiental”, donde lo más destacado es la

gestión impulsa el mantenimiento frecuente de las áreas verdes, y lo que debe reforzarse es la fiscalización de los aspectos relacionados con la contaminación ambiental.

Tabla 31

Resultados de la dimensión n° 07 – “Fortalece la gestión ambiental” (por pregunta)

Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
La gestión impulsa el controlar los residuos sólidos que se generan en la provincia.	Nunca	4	2,9
	Casi nunca	24	17,6
	A veces	60	44,1
	Casi siempre	34	25,0
	Siempre	14	10,3
Existe un mantenimiento frecuente de las áreas verdes.	Nunca	7	5,1
	Casi nunca	28	20,6
	A veces	42	30,9
	Casi siempre	45	33,1
	Siempre	14	10,3
Se impulsa el cuidado del medio ambiente.	Nunca	16	11,8
	Casi nunca	24	17,6
	A veces	43	31,6
	Casi siempre	44	32,4
	Siempre	9	6,6
Se fiscaliza con frecuencia los aspectos relacionados con la contaminación ambiental.	Nunca	13	9,6
	Casi nunca	44	32,4
	A veces	48	35,3
	Casi siempre	24	17,6
	Siempre	7	5,1

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 08 denominada “Mejora de la gestión de riesgo de desastres”, de donde el 55,1 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular el

uso de estrategias para minimizar el riesgo de desastres, el 34,6 % de nivel inadecuado y el 10,3 % de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que se ha avanzado poco en la priorización de acciones para gestionar el riesgo de desastres.

Tabla 32

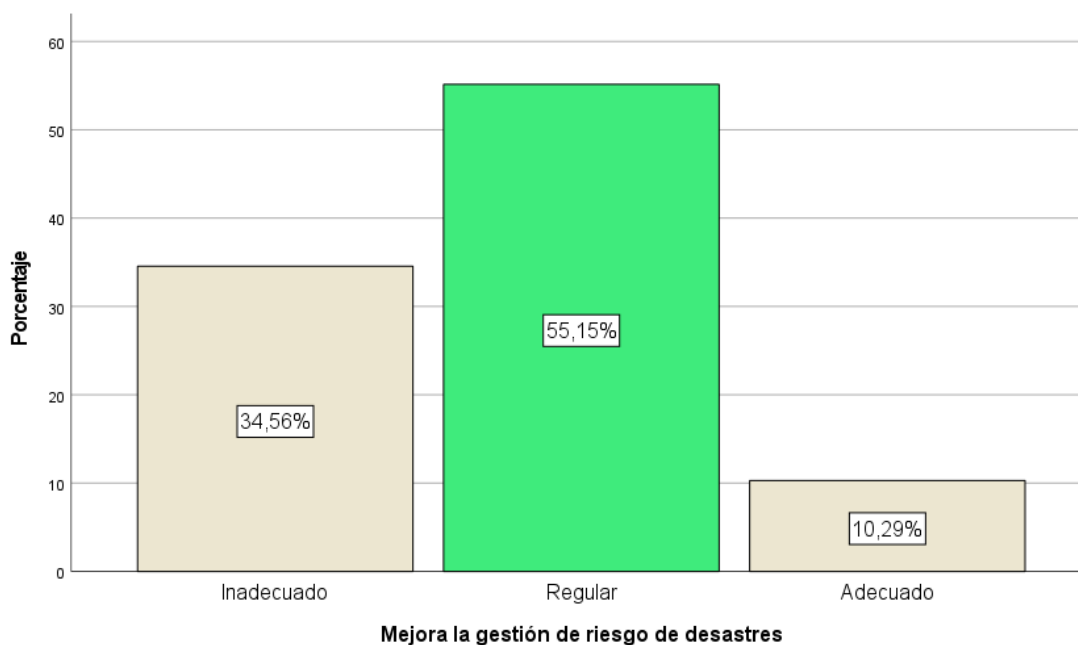
Resultados de la dimensión n° 08 – “Mejora de la gestión de riesgo de desastres”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	47	34,6
Regular	75	55,1
Adecuado	14	10,3
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

Figura 16

Resultados de la dimensión n° 08 – “Mejora de la gestión de riesgo de desastres”



Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Mejora de la gestión de riesgo de desastres”, donde los aspectos

a mejorar son que la gestión debería priorizar hacer inspecciones frecuentes en las edificaciones para evaluar su nivel de vulnerabilidad a los desastres, y el brindar asistencia técnica para gestionar los riesgos de desastres.

Tabla 33

Resultados de la dimensión n° 08 – “Mejora de la gestión de riesgo de desastres” (por pregunta)

Pregunta		Frecuencia	Porcentaje
La gestión prioriza el evaluar los riesgos de desastres en la provincia.	Nunca	10	7,4
	Casi nunca	42	30,9
	A veces	55	40,4
	Casi siempre	26	19,1
	Siempre	3	2,2
La gestión se caracteriza por brindar asistencia técnica para gestionar los riesgos de desastres.	Nunca	14	10,3
	Casi nunca	42	30,9
	A veces	54	39,7
	Casi siempre	23	16,9
	Siempre	3	2,2
La gestión hace inspecciones frecuentes en las edificaciones para evaluar su nivel de vulnerabilidad a los desastres.	Nunca	24	17,6
	Casi nunca	42	30,9
	A veces	50	36,8
	Casi siempre	19	14,0
	Siempre	1	0,7
Se cuenta con un centro de operaciones de emergencia que se caracteriza por su pronta respuesta.	Nunca	24	17,6
	Casi nunca	29	21,3
	A veces	38	27,9
	Casi siempre	31	22,8
	Siempre	14	10,3

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

Los resultados siguientes se refieren a la dimensión N.º 09, denominada “Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables”, donde el 56,6 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular el apoyo a las poblaciones vulnerables de la provincia; el 33,1 % lo percibe como de nivel inadecuado y el 10,3 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que existe un débil apoyo a las poblaciones más vulnerables de la jurisdicción.

Tabla 34

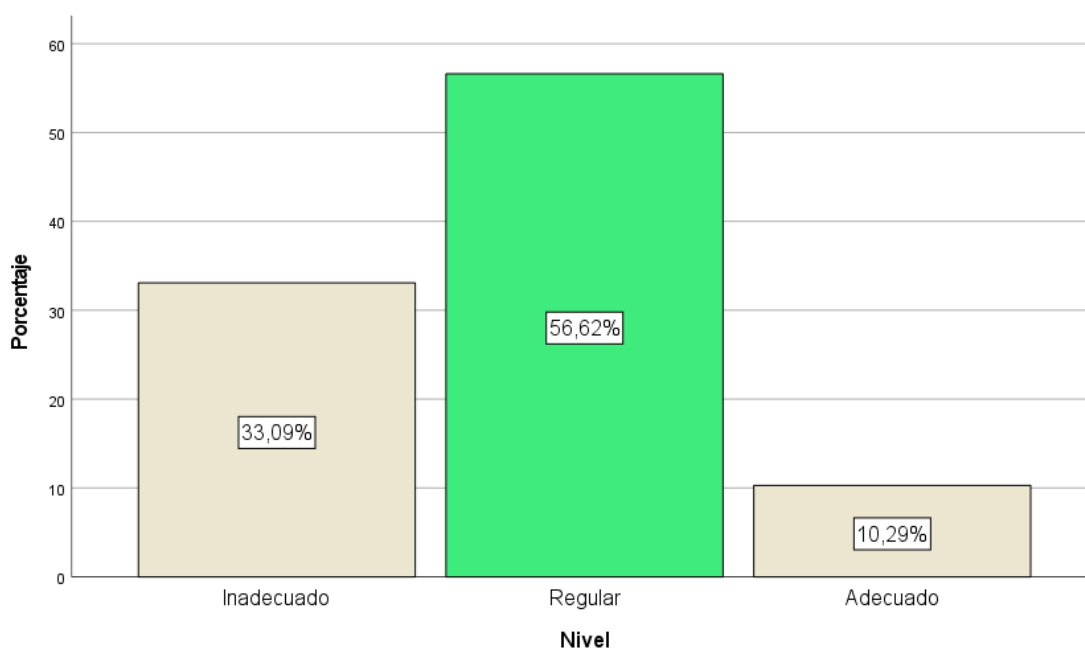
Resultados de la dimensión n° 09 – “Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	45	33,1
Regular	77	56,6
Adecuado	14	10,3
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

Figura 17

Resultados de la dimensión n° 09 – “Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables”



Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

En la Tabla siguiente se presentan los resultados descriptivos por preguntas que conforman la dimensión “Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables”, donde los aspectos a mejorar son que el alcalde y los regidores demuestren una preocupación genuina por atender a las poblaciones vulnerables, y el que se aplique un sistema o estrategia para identificar a la población vulnerable que impida la información fraudulenta.

Tabla 35

*Resultados de la dimensión n° 09 – “Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables”
(por pregunta)*

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	
	Nunca	16	11,8
Se realizan acciones frecuentes de apoyo a las poblaciones vulnerables.	Casi nunca	33	24,3
	A veces	56	41,2
	Casi siempre	21	15,4
	Siempre	10	7,4
Se aplica un sistema o estrategia para identificar a la población vulnerable que impide información fraudulenta.	Nunca	15	11,0
	Casi nunca	32	23,5
	A veces	63	46,3
	Casi siempre	20	14,7
	Siempre	6	4,4
Se implementan con frecuencia programas de complementación nutricional para lo población pobre.	Nunca	7	5,1
	Casi nunca	35	25,7
	A veces	58	42,6
	Casi siempre	26	19,1
	Siempre	10	7,4
El alcalde y los regidores demuestran una preocupación genuina por atender a las poblaciones vulnerables.	Nunca	32	23,5
	Casi nunca	31	22,8
	A veces	46	33,8
	Casi siempre	21	15,4
	Siempre	6	4,4

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

Los siguientes resultados se refieren a la variable “Acciones estratégicas institucionales”, donde el 75,0 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo percibe como de nivel regular el avance en el logro de las acciones estratégicas institucionales; el 16,2 % lo percibe como de nivel inadecuado y el 8,8 % como de nivel adecuado. Por tanto, la gran mayoría considera que existe un débil avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Local Concertado de la provincia de Ilo.

Tabla 36

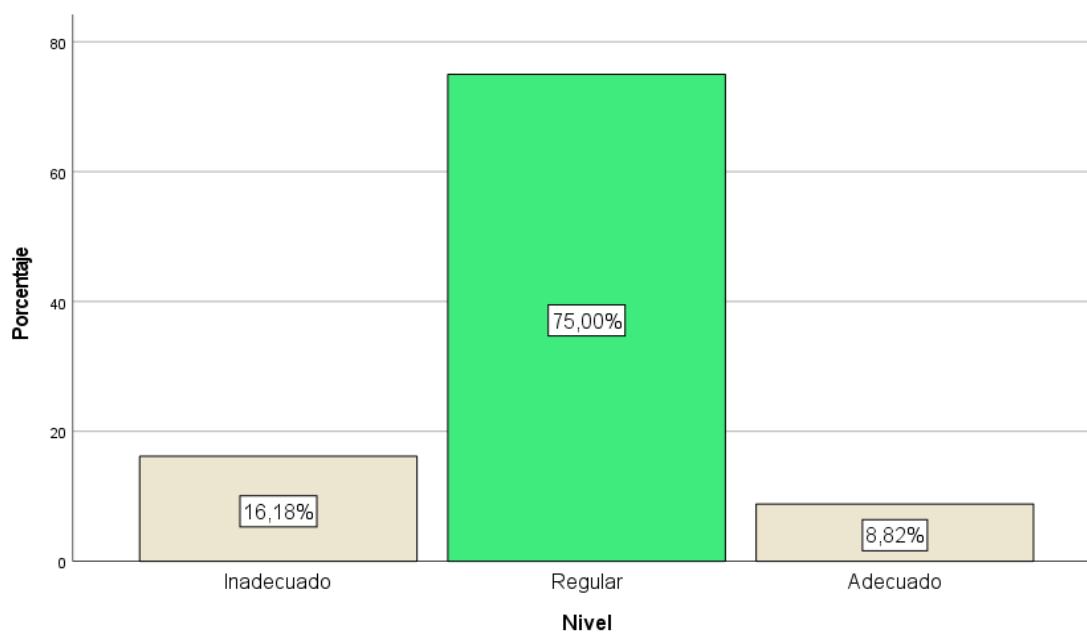
Resultados de la variable – “Acciones estratégicas institucionales”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	22	16,2
Regular	102	75,0
Adecuado	12	8,8
Total	136	100,0

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

Figura 18

Resultados de la variable – “Acciones estratégicas institucionales”



Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”

En la Tabla siguiente se procede a efectuar una comparación descriptiva de las dimensiones de la variable “Acciones estratégicas institucionales”, donde lo más destacado es que la gestión “Promueve el emprendimiento empresarial”, y lo que debe priorizarse es el “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana” y la “Mejora de la gestión del riesgo de desastres”.

Tabla 37*Resultados de la variable – “Acciones estratégicas institucionales” (por dimensión)*

Dimensión		Frecuencia	Porcentaje
Modernización de la gestión institucional	Inadecuado	32	23,5
	Regular	92	67,6
	Adecuado	12	8,8
Fortalecimiento de la participación ciudadana	Inadecuado	27	19,9
	Regular	86	63,2
	Adecuado	23	16,9
Fortalecimiento de la seguridad ciudadana	Inadecuado	56	41,2
	Regular	64	47,1
	Adecuado	16	11,8
Impulsa el ordenamiento territorial	Inadecuado	35	25,7
	Regular	93	68,4
	Adecuado	8	5,9
Acceso universal a los servicios de salud y educación	Inadecuado	32	23,5
	Regular	72	52,9
	Adecuado	32	23,5
Promueve el emprendimiento empresarial	Inadecuado	24	17,6
	Regular	90	66,2
	Adecuado	22	16,2
Fortalece la gestión ambiental	Inadecuado	37	27,2
	Regular	72	52,9
	Adecuado	27	19,9
Mejora la gestión de riesgo de desastres	Inadecuado	47	34,6
	Regular	75	55,1
	Adecuado	14	10,3
Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables	Inadecuado	45	33,1
	Regular	77	56,6
	Adecuado	14	10,3

Nota. Cuestionario “Acciones estratégicas institucionales”.

4.2. Comprobación de Hipótesis

4.2.1. Comprobación de las Hipótesis Específicas

- a) La primera es “El nivel de gestión del servicio civil existente en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023, es inadecuado”.

De donde:

H_0 : La gestión del servicio civil no es inadecuada.

H_1 : La gestión del servicio civil es inadecuada.

Se consideró la Tabla 17, donde se obtuvo que el 47,1 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben de nivel regular la implementación de la gestión del servicio civil en la entidad y el 45,6 % de nivel inadecuado; por lo tanto, se procede a no rechazar H_0 , dado que el nivel de gestión del servicio civil existente en la Municipalidad Provincial de Ilo, es mayormente regular.

- b) La segunda es “El nivel de implementación de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023, es inadecuado”.

De donde:

H_0 : La implementación de las acciones estratégicas institucionales no es inadecuada.

H_1 : La implementación de las acciones estratégicas institucionales es inadecuada.

Se consideró la Tabla 37, donde se obtuvo que el 75,0 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular el logro de las acciones estratégicas institucionales y el 16,2 % como de nivel inadecuado; por lo tanto, se procede a no rechazar H_0 , dado que el nivel de implementación de las

acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo es mayormente regular.

- c) La tercera es “Existe relación directa y significativa entre la gestión del servicio civil y las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023”.

De donde:

H₀: No existe relación

H₁: Existe relación

Se obtuvo un valor de Rho = 0,492 (p = 0,000), dado que “p” resulta ser inferior al 5 % de significancia, ello implica que se rechaza H₀; por tanto, existe relación directa y moderada entre la gestión del servicio civil y las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023.

Tabla 38

Relación entre las variables

			Gestión del servicio civil	Acciones estratégicas institucionales
Rho de Spearman	Gestión del servicio civil	Rho	1,000	0,492**
		“p”	.	0,000
		n	136	136
	Acciones estratégicas institucionales	Rho	0,492**	1,000
		“p”	0,000	.
		n	136	136

** . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Ambos cuestionarios.

4.2.2. Comprobación de la Hipótesis General

La hipótesis general es “La gestión del servicio civil influye significativamente en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023”.

De donde:

H₀: No existe influencia.

H₁: Existe influencia.

Se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 52,402 (p = 0,000), dado que “p” resulta ser inferior al 5 % de significancia, ello implica que se rechaza H₀; por tanto, la gestión del servicio civil influye significativamente en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023; ello se complementa con el pseudo R² de Nagelkerke = 0,418, que implica que en un 41,8 % los cambios en la implementación de las acciones estratégicas institucionales, son generados por la gestión del servicio civil.

Tabla 39

Influencia de las variables

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	67,725			
Final	15,323	52,402	2	0,000
Pseudo R ²				
Cox y Snell	0,320			
Nagelkerke	0,418			
McFadden	0,266			

Nota. Ambos cuestionarios.

DISCUSIONES

Con base en los resultados obtenidos, se encontró que la gestión del servicio civil influye significativamente en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023; puesto que se halló un estadístico chi cuadrado = 52,402 ($p = 0,000$) y un pseudo R^2 de Nagelkerke = 0,418; lo que implica que, para el cumplimiento de las diversas actividades planificadas para cada objetivo estratégico, es prioritario impulsar el fortalecimiento de la gestión del servicio civil como eje diferenciador en la generación de valor público.

Existe concordancia con el trabajo de Besantes y López (2022), quienes concluyen que existe relación directa y moderada entre la gestión del talento humano y la productividad de la entidad ($Rho = 0,667$); puesto que se obtuvo un valor de $Rho = 0,492$ ($p = 0,000$), lo que implica que existe una relación directa y moderada entre la gestión del servicio civil y las acciones estratégicas institucionales.

Asimismo, existe coincidencia con el trabajo de Robalino (2022), quien concluye que existe influencia de la gestión del talento humano en el desempeño del personal; resultado concordante, dado que la gestión del servicio civil influye significativamente en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo.

De forma similar, se concuerda con Alonzo (2021), quien concluye que el PEI se relaciona de forma directa y baja ($Rho = 0,248$ y $p = 0,032$) con el logro de los objetivos de fortalecer la gestión institucional; puesto que se obtuvo que existe una relación positiva y moderada entre la gestión del servicio civil y el logro de las acciones estratégicas.

También se concuerda con Salazar (2020), quien concluye que la gestión del talento de las personas es de nivel regular y que existe relación positiva entre la gestión del talento humano y el nivel de calidad del servicio ($p = 0,000$); dado que se obtuvo que el 47,1 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular la implementación de la gestión del servicio civil en la

entidad, y que existe una relación directa entre la gestión del servicio civil y la implementación de las acciones estratégicas institucionales.

Del mismo modo, se concuerda con el trabajo de Suárez (2019), quien concluye que la implementación de la Ley SERVIR se relaciona con el desempeño laboral ($\chi^2 = 13,74$); dado que se obtuvo que existe una relación positiva y moderada entre la gestión del servicio civil y la implementación de las acciones estratégicas institucionales.

Existe concordancia con el trabajo de Huamán (2019), quien concluyó que existe influencia de la gestión del talento de las personas sobre el desenvolvimiento de los trabajadores ($R^2 = 89,8 \%$); puesto que se obtuvo que existe influencia de la gestión del servicio civil en la implementación de las acciones estratégicas institucionales.

Finalmente, se concuerda con el trabajo de García (2018), quien concluye que el control interno se relaciona de forma positiva y moderada con el logro de los objetivos ($Rho = 0,483$ y $p = 0,000$), y que el 88,9 % considera de nivel regular el logro de los objetivos institucionales; puesto que se encontró que existe una relación directa y moderada entre la gestión del servicio civil y la implementación de las acciones estratégicas institucionales, y que el 75,0 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular el avance en el logro de las acciones estratégicas institucionales.

CONCLUSIONES

Las conclusiones del trabajo investigativo son:

1. La gestión del servicio civil influye significativamente en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023, puesto que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 52,402 ($p = 0,000$), y el pseudo R^2 de Nagelkerke = 0,418, que implica que en un 41,8 % de los cambios en la implementación de las acciones estratégicas institucionales, son generados por la gestión del servicio civil.
2. El 47,1 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular la implementación de la gestión del servicio civil en la entidad; siendo la dimensión de mayor valor medio la “Retención”, y el focalizado a mejorar es la “Evaluación”.
3. El 75,0 % de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ilo perciben como de nivel regular el logro de las acciones estratégicas institucionales; siendo la dimensión más destacada el “Promueve el emprendimiento empresarial”, y lo que debe priorizarse es el “Fortalecimiento de la seguridad ciudadana” y la “Mejora la gestión de riesgo de desastres”.
4. Existe una relación directa y moderada entre la gestión del servicio civil y las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023, dado que se obtuvo un valor de Rho = 0,492 ($p = 0,000$).

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones para la gestión en la Municipalidad Provincial de Ilo, son las siguientes:

1. A la Gerencia Municipal se le sugiere, para mejorar la gestión del servicio civil, centrarse en la capacitación y evaluación permanente del personal, la generación de un clima laboral positivo y proporcionar una retroalimentación sobre el cumplimiento de las labores encargadas; ello contribuirá a que el personal se encuentre más comprometido para cumplir eficientemente su rol en el logro de las acciones estratégicas institucionales.
2. A la Gerencia Municipal se le sugiere que, para mejorar la gestión del servicio civil, se centre en la dimensión “Evaluación”, para lo cual, junto con el equipo de funcionarios, se priorice proporcionar una retroalimentación frecuente al personal sobre su desenvolvimiento laboral, además de hacer seguimiento sobre la implementación de dichas sugerencias.
3. A la Gerencia Municipal se le sugiere que, para mejorar la consecución de las acciones estratégicas institucionales, se conforme un Comité de Seguimiento a la implementación del Plan de Desarrollo Local Concertado, conformado por los funcionarios responsables del logro de los objetivos estratégicos, para lo cual debe elaborarse un tablero de control que evidencia con indicadores, el avance respectivo, y en base a ello, adoptar las medidas correctivas pertinentes.
4. A la Gerencia Municipal se le sugiere fortalecer las estrategias de “Retención” del personal dentro de la gestión del servicio civil, para lo cual debe impulsar políticas que contribuyan a la existencia de una adecuada atmósfera laboral, la existencia

de ambientes seguros en favor de la salud del personal, una interacción frecuente y positiva con los gremios sindicales, y la atención de las expectativas laborales; ello contribuirá a mejorar la eficiencia en la implementación de las acciones estratégicas institucionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente interno: Como solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia*. Editorial Español Paidós.
- Alles, M. (2016). *Selección por competencia*. Ediciones Granica.
- Alonzo, E. (2021). *El plan estratégico institucional y el logro del objetivo de fortalecimiento de la gestión institucional en el tercer y cuarto trimestre del 2019 en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10490>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2014). *Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades públicas*. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH.
- Besantes, R., & López, T. (2022). *La gestión del talento humano y la productividad de la Empresa Tecnimadera, ubicada en la Ciudad de Baños de Agua Santa, Tungurahua – Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8845>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. Editorial McGraw-Hill.
- David, F. (2013). *Strategic Management: Concepts and Cases*. Pearson Education.
- Fajardo, T., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). Strategic Management of Human Talent in The Healthcare Sector of Ecuador. *Scientific e-journal of Human Science*(47), 107-117.

- García, R. (2018). *El control interno y el logro de objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna, Año 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/579>
- Gutiérrez, J., Romero, J., Hernández, L., & Vega, F. (2021). Planificación estratégica situacional: Un proceso metódico-práctico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 762–783. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612017/html/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill Educación.
- Huamán, R. (2019). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1149>
- Ortiz, L., & Perdomo, L. (2020). Factores destacados en la gestión del talento humano para conseguir los objetivos estratégicos de la empresa S&S Administración PH SAS. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, 2(2), 59–77. <https://doi.org/10.52948/rcca.v2i2.170>
- Palomino, Á. (2022). *Influencia del liderazgo gerencial en la aplicación del planeamiento estratégico de la sede del Gobierno Regional de Tacna, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2366>
- Pérez, Y. (2022). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del profesional asistencial de un Hospital II-I de Andahuaylas - Apurímac, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84433>

- Plan estratégico institucional. (2020). *PEI 2021 - 2025*. <https://www.gob.pe/85434-planes-y-politicas-plan-estrategico-institucional-pei-plan-estrategico-institucional>
- Ramlawati, R., Trisnawati, E., & Yasin, N. (2021). External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention. *Management Science Letters*, 2(11), 511- 518. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.016>
- Robalino, L. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad, año 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8156>
- Salazar, J. (2020). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47193>
- Suárez, J. (2019). *Implementación de la ley del servicio civil y desempeño laboral de los trabajadores de la Marina de Guerra del Perú – Lima, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34235>
- Thompson, A., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland, A. (2016). *Crafting and Executing Strategy: The Quest for Competitive Advantage: Concepts and Cases*. Editorial McGraw-Hill Education.
- Wheelen, T., & Hunger, J. (2012). *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability*. Pearson Education.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variables	Dimensión	Instrumento	Fuente
¿Cuál es la influencia de la gestión del servicio civil en las acciones estratégicas institucionales de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023? ¿Cuál es el nivel de gestión del servicio civil	Determinar la influencia de la gestión del servicio civil en las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023. Analizar el nivel de gestión del servicio civil	La gestión del servicio civil influye significativamente en las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023. El nivel de gestión del servicio civil existente en la	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION El tipo es básica, el diseño es no experimental de corte transversal. POBLACION Y MUESTRA La población es de 211 trabajadores, la muestra es de 136.	Variable Independiente: Gestión del servicio civil Variable Dependiente: Acciones estratégicas institucionales	Integración. Organización. Retención. Desarrollo. Evaluación. Modernización de la gestión institucional. Fortalecimiento de la participación ciudadana. Fortalecimiento de la	-Cuestionario sobre la gestión del servicio civil -Cuestionario sobre las acciones estratégicas institucionales	Personal de la Municipalidad Provincial de Ilo.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variables	Dimensión	Instrumento	Fuente
<p>existente en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023? ¿Cuál es el nivel de implementaci ón de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023? ¿Cuál es la relación entre las</p>	<p>existente en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023. Analizar el nivel de implementaci ón de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023. Analizar la relación entre las</p>	<p>Municipalidad Provincial de Ilo, 2023, es inadecuado. El nivel de implementación de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023, es inadecuado. Existe relación directa y significativa entre la gestión</p>			<p>seguridad ciudadana. Impulsa el ordenamiento territorial. Acceso universal a los servicios de salud y educación. Promueve el emprendimie nto empresarial. Fortalece la gestión ambiental.</p>		

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variables	Dimensión	Instrumento	Fuente
dimensiones de la gestión del servicio civil y las dimensiones de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023?	dimensiones de la gestión del servicio civil y las dimensiones de las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023.	del servicio civil y las acciones estratégicas institucionales en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2023.			Mejora la gestión de riesgo de desastres. Impulsa el apoyo a las poblaciones vulnerables.		

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario “Gestión del Servicio Civil”

Estimado trabajador de la M.P. Ilo, a continuación se le presenta un conjunto de aseveraciones afines con la gestión del servicio civil que viene implementándose en la municipalidad, se le pide que las revise al detalle y responda con sinceridad, considerando:

A) Nunca B) Casi nunca C) A veces D) Casi siempre E) Siempre

Condición laboral: a) Nombrado b) Contratado

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Órgano: a) Dirección y/o asesoramiento b) Línea c) Apoyo

Años en la entidad: a) Menos de 5 b) Entre 5 y 10 c) Más de 10

N°	ÍTEM	A	B	C	D	E
	INTEGRACIÓN					
1	Para el reclutamiento del personal, se prioriza que exista una difusión amplia de la convocatoria.					
2	El proceso de selección del personal se caracteriza por ser transparente.					
3	Se atienden oportunamente los posibles reclamos en el proceso de selección.					
4	La MPI se caracteriza por planificar el atender las necesidades de personal de las diferentes áreas y oficinas de la entidad.					
	ORGANIZACIÓN					
5	La MPI prioriza sus recursos para atender oportunamente las exigencias de personal en las diferentes áreas y oficinas de la entidad.					
6	La MPI cuenta con los documentos de gestión actualizados y socializados con el personal.					

7	La MPI cuenta con una estructura orgánica que contribuye a cumplir satisfactoriamente con las exigencias de la población.						
8	Existe una evaluación permanente sobre el desempeño del personal.						
	RETENCIÓN						
9	Existe una adecuada atmósfera laboral en la MPI.						
10	La MPI se caracteriza por proporcionar ambientes seguros y que priorizan la salud del personal.						
11	Existe una interacción frecuente y positiva con los gremios sindicales, en la MPI.						
12	Las remuneraciones y beneficios que se otorgan en la MPI a sus trabajadores, cumplen con las expectativas laborales.						
	DESARROLLO						
13	En la MPI se prioriza el proporcionar capacitaciones al personal.						
14	Para la gestión edil, el crecimiento y desarrollo personal es prioridad.						
15	En la MPI se dan todas las facilidades al personal para que pueda crecer laboralmente.						
16	Existe una preocupación genuina por el crecimiento profesional de los trabajadores en la MPI.						
	EVALUACIÓN						
17	La entidad prepara permanentemente a sus funcionarios para que sepan evaluar al personal.						
18	El personal de la MPI se caracteriza por un actitud positiva en favor de las evaluaciones.						
19	La gestión prioriza el una retroalimentación al personal sobre su desenvolvimiento laboral.						
20	Se hace seguimiento al personal sobre la aplicación de las sugerencias de las retroalimentaciones.						

Gracias por su colaboración

Cuestionario “Acciones Estratégicas Institucionales”

Estimado trabajador de la M.P. Ilo, a continuación se le presenta un conjunto de aseveraciones respecto a la implementación de las acciones estratégicas institucionales que viene efectuando la municipalidad, se le pide que las revise al detalle y responda con sinceridad, considerando:

A) Nunca B) Casi nunca C) A veces D) Casi siempre E) Siempre

Condición laboral: a) Nombrado b) Contratado

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Órgano: a) Dirección y/o asesoramiento b) Línea c) Apoyo

Años en la entidad: a) Menos de 5 b) Entre 5 y 10 c) Más de 10

N°	ÍTEM	A	B	C	D	E
	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL					
1	La gestión ha priorizado varias acciones para actualizar sus documentos de gestión.					
2	La MPI se encuentra adecuadamente equipado para proporcionar un servicio adecuado al poblador.					
3	En la MPI se priorizan recursos para fortalecer capacidades de su personal.					
4	Los procedimientos administrativos se tienden a mejorar frecuentemente en la entidad.					
	FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
5	La gestión prioriza fortalecer capacidades a los líderes sociales de la provincia.					
6	Se fomenta la participación de población en las decisiones importantes para la provincia.					
7	La gestión impulsa el trabajo conjunto con las organizaciones sociales.					

8	La gestión impulsa la existencia de espacios de concertación con la población.				
	FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA				
9	La gestión municipal impulsa que existe un patrullaje integrado en los distritos.				
10	La gestión prioriza que los comités vecinales coordinen con el equipo de seguridad ciudadana.				
11	Se denota una mejora en los indicadores de la seguridad ciudadana en la provincia.				
12	La MPI promueve acciones de prevención para enfrentar la delincuencia.				
	IMPULSA EL ORDENAMIENTO TERRITORIAL				
13	Se cuenta con un planeamiento urbano socializado en la provincia.				
14	La gestión edil prioriza acciones para actualizar el catastro municipal.				
15	La gestión prioriza acciones para la mejora de los problemas de transporte urbano.				
16	La gestión prioriza el desarrollo de programas municipales para vivir.				
	ACCESO UNIVERSAL A LOS SERVICIOS DE SALUD Y EDUCACIÓN				
17	La gestión se caracteriza por promocionar la cultura.				
18	Se promueven con frecuencia las actividades deportivas en la provincia.				
19	Se prioriza el asistir a la población para su atención en temas de salud.				
20	Se prioriza el asistir a la población para que acceda a los servicios educativos.				
	PROMUEVE EL EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL				

21	La gestión se caracteriza por promover la asociatividad de las PYMES en la provincia.					
22	Se prioriza el brindar asistencia técnica sobre temas de emprendimiento.					
23	La gestión se caracteriza por impulsar el turismo en la provincia.					
24	Existe una promoción frecuente de la producción local.					
	FORTALECE LA GESTIÓN AMBIENTAL					
25	La gestión impulsa el controlar los residuos sólidos que se generan en la provincia.					
26	Existe un mantenimiento frecuente de las áreas verdes.					
27	Se impulsa el cuidado del medio ambiente.					
28	Se fiscaliza con frecuencia los aspectos relacionados con la contaminación ambiental.					
	MEJORA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES					
29	La gestión prioriza el evaluar los riesgo de desastres en la provincia.					
30	La gestión se caracteriza por brindar asistencia técnica para gestionar los riesgos de desastres.					
31	La gestión hace inspecciones frecuentes en las edificaciones para evaluar su nivel de vulnerabilidad a los desastres.					
32	Se cuenta con un centro de operaciones de emergencia que se caracteriza por su pronta respuesta.					
	IMPULSA EL APOYO A LAS POBLACIONES VULNERABLES					
33	Se realizan acciones frecuentes de apoyo a las poblaciones vulnerables.					
34	Se aplica un sistema o estrategia para identificar a la población vulnerable que impide información fraudulenta.					
35	Se implementan con frecuencia programas de complementación nutricional para lo población pobre.					

36	El alcalde y los regidores demuestran una preocupación genuina por atender a las poblaciones vulnerables.					
----	---	--	--	--	--	--

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Validación De Instrumentos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Dr. Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario "Gestión del servicio civil"
- 1.4. Autor del Instrumento: Karil Alberto Rivera Prado

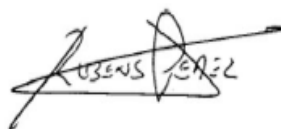
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21- 40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					90%
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					100%
4. ORGANIZACIÓN	Presentación Ordenada					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					100%
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					100%
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					100%
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/ Indicadores/ medidas.					90%
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.					90%
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					90%
PROMEDIO		95%				

III. CALIFICACIÓN GLOBAL:(Marcar con una X)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
X		

Lugar y fecha: Tacna, 10 de noviembre del 2023



.....
Firma del Experto Informante
DNI: 00791893

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Dr. Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario "Acciones estratégicas institucionales"
- 1.4. Autor del Instrumento: Karil Alberto Rivera Prado

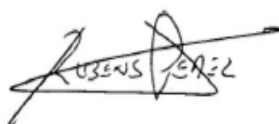
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21- 40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					90%
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					100%
4. ORGANIZACIÓN	Presentación Ordenada					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					90%
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					100%
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					90%
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/ Indicadores/ medidas.					90%
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.					100%
10. APLICACION	Existencia de condiciones para aplicarse.					90%
PROMEDIO		94%				

III. CALIFICACIÓN GLOBAL:(Marcar con una X)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
X		

Lugar y fecha: Tacna, 10 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante
DNI: 00791893

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Dr. Azócar Prado, Rafael Enrique
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Psicólogo - Poder Judicial de Tacna
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario "Gestión del servicio civil"
- 1.4. Autor del Instrumento: Karil Alberto Rivera Prado

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21- 40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					90%
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					95%
4. ORGANIZACIÓN	Presentación Ordenada					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					100%
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					90%
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					100%
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/ Indicadores/ medidas.					100%
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.					90%
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					100%
PROMEDIO		96%				

III. CALIFICACIÓN GLOBAL:(Marcar con una X)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
X		

Lugar y fecha: Tacna, 11 de noviembre del 2023



.....
Firma del Experto Informante
DNI: 22096520

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mgr. Ramírez Charca, Edith Diana
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario "Gestión del servicio civil"
- 1.4. Autor del Instrumento: Karil Alberto Rivera Prado

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21- 40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					90%
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90%
4. ORGANIZACIÓN	Presentación Ordenada					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					90%
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					100%
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					90%
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/ Indicadores/ medidas.					100%
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.					100%
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					90%
PROMEDIO		94%				

III. CALIFICACIÓN GLOBAL:(Marcar con una X)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
X		

Lugar y fecha: Tacna, 12 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante
DNI: 00504911

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mgr. Ramírez Charca, Edith Diana
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario "Acciones estratégicas institucionales"
- 1.4. Autor del Instrumento: Karil Alberto Rivera Prado

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACION				
		Deficiente 01-20%	Regular 21- 40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					90%
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					100%
4. ORGANIZACION	Presentación Ordenada					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					90%
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					90%
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					90%
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/ Indicadores/ medidas.					90%
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.					90%
10. APLICACION	Existencia de condiciones para aplicarse.					100%
PROMEDIO		93%				

III. CALIFICACIÓN GLOBAL:(Marcar con una X)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
X		

Lugar y fecha: Tacna, 12 de noviembre del 2023



.....
Firma del Experto Informante
DNI: 00504911

Anexo 4: Confiabilidad de Instrumentos

Variable “Gestión del Servicio Civil”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Para el reclutamiento del personal, se prioriza que exista una difusión amplia de la convocatoria.	49,09	204,451	0,748	0,955
El proceso de selección del personal se caracteriza por ser transparente.	48,94	201,967	0,796	0,955
Se atienden oportunamente los posibles reclamos en el proceso de selección.	48,92	205,216	0,761	0,955
La MPI se caracterizar por planificar el atender las necesidades de personal de las diferentes áreas y oficinas de la entidad.	48,88	204,031	0,772	0,955

La MPI prioriza sus recursos para atender oportunamente las exigencias de personal en las diferentes áreas y oficinas de la entidad.	48,90	207,352	0,738	0,955
La MPI cuenta con los documentos de gestión actualizados y socializados con el personal.	48,90	208,309	0,680	0,956
La MPI cuenta con una estructura orgánica que contribuye a cumplir satisfactoriamente con las exigencias de la población.	48,75	209,404	0,637	0,957
Existe una evaluación permanente sobre el desempeño del personal.	48,97	210,029	0,631	0,957
Existe una adecuada atmósfera laboral en la MPI.	48,28	218,114	0,362	0,960
La MPI se caracteriza por proporcionar ambientes seguros y que priorizan la salud del personal	48,66	211,396	0,633	0,957
Existe una interacción frecuente y positiva con los gremios sindicales, en la MPI.	48,62	214,505	0,567	0,958

Las remuneraciones y beneficios que se otorgan en la MPI a sus trabajadores, cumplen con las expectativas laborales.	48,71	211,273	0,579	0,958
En la MPI se prioriza el proporcionar capacitaciones al personal.	49,04	209,813	0,752	0,955
Para la gestión edil, el crecimiento y desarrollo personal es prioridad.	49,05	203,486	0,811	0,954
En la MPI se dan todas las facilidades al personal para que pueda crecer laboralmente.	49,12	201,675	0,872	0,953
Existe una preocupación genuina por el crecimiento profesional de los trabajadores en la MPI.	49,20	205,538	0,812	0,954
La entidad prepara permanentemente a sus funcionarios para que sepan evaluar al personal.	49,21	202,613	0,810	0,954
El personal de la MPI se caracteriza por un actitud positiva en favor de las evaluaciones.	49,10	207,352	0,747	0,955
La gestión prioriza el una retroalimentación al	49,20	205,997	0,788	0,955

personal sobre su desenvolvimiento laboral.				
Se hace seguimiento al personal sobre la aplicación de las sugerencias de las retroalimentaciones.	49,37	209,332	0,776	0,955

Variable “Acciones Estratégicas Institucionales”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,947	36

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La gestión ha priorizado varias acciones para actualizar sus documentos de gestión.	101,51	434,948	0,596	0,946
La MPI se encuentra adecuadamente equipado para proporcionar un servicio adecuado al poblador.	101,44	434,959	0,597	0,946
En la MPI se priorizan recursos para fortalecer capacidades de su personal.	101,71	441,954	0,473	0,947
Los procedimientos administrativos se tienden a mejorar	101,32	438,070	0,543	0,946

frecuentemente en la entidad.				
La gestión prioriza fortalecer capacidades a los líderes sociales de la provincia.	101,31	443,208	0,417	0,947
Se fomenta la participación de población en las decisiones importantes para la provincia.	101,44	435,804	0,575	0,946
La gestión impulsa el trabajo conjunto con las organizaciones sociales.	101,46	434,902	0,654	0,945
La gestión impulsa la existencia de espacios de concertación con la población.	101,50	432,607	0,749	0,945
La gestión municipal impulsa que existe un patrullaje integrado en los distritos.	101,68	431,080	0,674	0,945
La gestión prioriza que los comités vecinales coordinen con el equipo de seguridad ciudadana.	101,82	432,003	0,587	0,946
Se denota una mejora en los indicadores de la seguridad ciudadana en la provincia.	101,79	435,646	0,654	0,945

La MPI promueve acciones de prevención para enfrentar la delincuencia.	101,66	431,025	0,724	0,945
Se cuenta con un planeamiento urbano socializado en la provincia.	101,67	437,186	0,601	0,946
La gestión edil prioriza acciones para actualizar el catastro municipal.	101,64	437,580	0,557	0,946
La gestión prioriza acciones para la mejora de los problemas de transporte urbano.	101,84	433,396	0,649	0,945
La gestión prioriza el desarrollo de programas municipales para vivir.	101,60	435,546	0,552	0,946
La gestión se caracteriza por promocionar la cultura.	101,18	435,658	0,533	0,946
Se promueven con frecuencia las actividades deportivas en la provincia.	101,32	439,065	0,485	0,947
Se prioriza el asistir a la población para su atención en temas de salud.	101,41	439,311	0,423	0,947
Se prioriza el asistir a la población para que	101,43	439,298	0,423	0,947

acceda a los servicios educativos.				
La gestión se caracteriza por promover la asociatividad de las PYMES en la provincia.	101,32	439,095	0,476	0,947
Se prioriza el brindar asistencia técnica sobre temas de emprendimiento.	101,44	440,782	0,433	0,947
La gestión se caracteriza por impulsar el turismo en la provincia.	101,11	435,447	0,596	0,946
Existe una promoción frecuente de la producción local.	101,44	438,011	0,449	0,947
La gestión impulsa el controlar los residuos sólidos que se generan en la provincia.	101,21	432,476	0,678	0,945
Existe un mantenimiento frecuente de las áreas verdes.	101,20	434,827	0,555	0,946
Se impulsa el cuidado del medio ambiente.	101,38	430,164	0,626	0,946
Se fiscaliza con frecuencia los aspectos relacionados con la contaminación ambiental.	101,66	432,507	0,631	0,946

La gestión prioriza el evaluar los riesgo de desastres en la provincia.	101,65	433,682	0,676	0,945
La gestión se caracteriza por brindar asistencia técnica para gestionar los riesgos de desastres.	101,73	435,266	0,613	0,946
La gestión hace inspecciones frecuentes en las edificaciones para evaluar su nivel de vulnerabilidad a los desastres.	101,93	437,381	0,545	0,946
Se cuenta con un centro de operaciones de emergencia que se caracteriza por su pronta respuesta.	101,56	432,100	0,515	0,947
Se realizan acciones frecuentes de apoyo a las poblaciones vulnerables.	101,60	437,797	0,479	0,947
Se aplica un sistema o estrategia para identificar a la población vulnerable que impide información fraudulenta.	101,65	437,015	0,546	0,946
Se implementan con frecuencia programas de complementación	101,45	441,375	0,438	0,947

nutricional para lo población pobre.				
El alcalde y los regidores demuestran una preocupación genuina por atender a las poblaciones vulnerables.	101,88	426,519	0,690	0,945