



# Informe final:

Encuesta de percepción sobre la reforma del servicio civil y sus alcances a nivel nacional - 2018

**servir**   
HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE



GAME CHANGERS





# Contenido

1. Resumen ejecutivo.....	3
2. Ficha técnica.....	4
3. Perfil de los entrevistados.....	5
4. Conocimiento y aprobación inicial.....	7
5. Características de la reforma.....	13
6. Aprobación informada de la reforma.....	17
7. Trámites en el Estado .....	23
8. Conclusiones .....	25

# Resumen ejecutivo

- **Conocimiento y aprobación inicial:** De manera similar al 2017, 1 de cada 5 entrevistados conoce o ha oído hablar acerca de la reforma del servicio civil. Sin embargo, entre los que conocen, el nivel de aprobación de la reforma aumenta en 11 puntos porcentuales a nivel nacional en comparación al año pasado.
- La televisión o radio son los principales medios a través de los cuales aquellos entrevistados que conocen sobre la reforma han escuchado sobre ella. 3 de cada 4 que la conocen, escucharon sobre ella a través de estos medios.
- Para aquellos que desaprueban la reforma, la principal razón de desaprobación son los cambios en la condición laboral de los trabajadores, seguida por la supuesta falta de estabilidad laboral.
- 7 de cada 10 encuestados considera que la reforma tendrá un impacto positivo en los servicios que el Estado brinda al ciudadano, cifra que también aumenta en relación al 2017.
- **Características de la reforma:** la gran mayoría de los entrevistados sigue considerando la meritocracia (entendida como ‘remuneraciones y ascensos en función al mérito y desempeño de los trabajadores’) como el objetivo principal de la reforma.
- Al igual que en el 2017, los componentes de la reforma son apoyados por al menos 7 de cada 10 encuestados, excepto el componente que establece que se permitirá despidos por mal desempeño en evaluaciones, aunque es rechazado en menor medida que en la última medición.
- **Aprobación informada:** luego de informar a los entrevistados sobre los componentes de la reforma, la aprobación entre quienes la conocían inicialmente creció 11 puntos, alcanzando 91%.



# Ficha Técnica

<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encuestas en hogares, con tablets</li></ul>
<b>Universo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hombres y mujeres mayores de 18 años, en el ámbito urbano.</li></ul>
<b>Marco muestral</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A fin de lograr que en el proceso de selección puedan ser considerados todos los individuos de la población examinada, se empleó un marco muestral especialmente diseñado por el departamento de muestro de Ipsos Perú. El marco muestral tiene codificadas las distintas áreas a todo nivel de agregación (distritos, zonas y manzanas).</li><li>• Muestra: 1,204 casos</li></ul>
<b>Método de muestreo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se empleó un muestreo estratificado por NSE, con selección aleatoria de manzanas por computadora y selección sistemática de viviendas en el interior de cada manzana. Los entrevistados fueron elegidos respetando cuotas de género y edad.</li></ul>
<b>Margen de error</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El diseño y tamaño muestral permiten realizar estimaciones para los resultados totales de +/-2.82% para resultados totales, asumiendo un nivel de confianza del 95%, la máxima dispersión en los resultados (<math>p/q=1</math>).</li></ul>
<b>Instrumento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario con preguntas cerradas de máximo 30 minutos de aplicación.</li></ul>
<b>Representatividad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nacional, urbano, por macro regiones, grupos de edad y género.</li></ul>
<b>Supervisión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se supervisó virtualmente el 20% de la muestra.</li></ul>
<b>Fecha de campo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 13 al 17 de diciembre de 2018</li></ul>

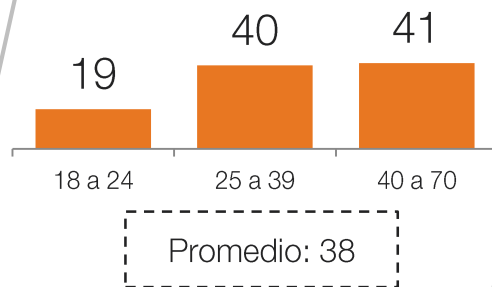


# Perfil de los entrevistados

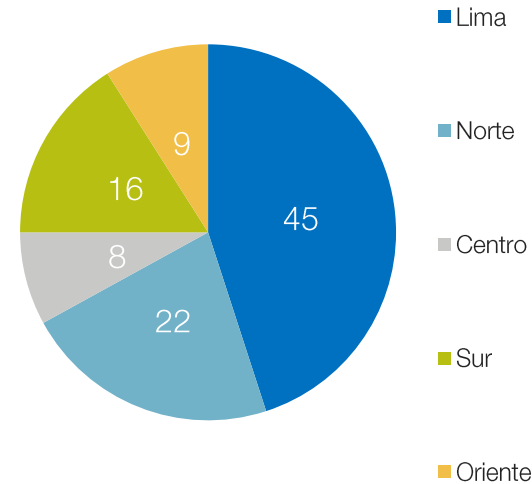
Sexo



Edad (%)



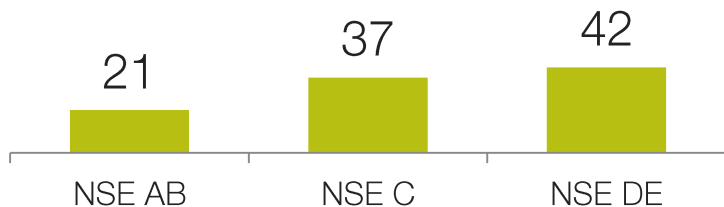
Región (%)



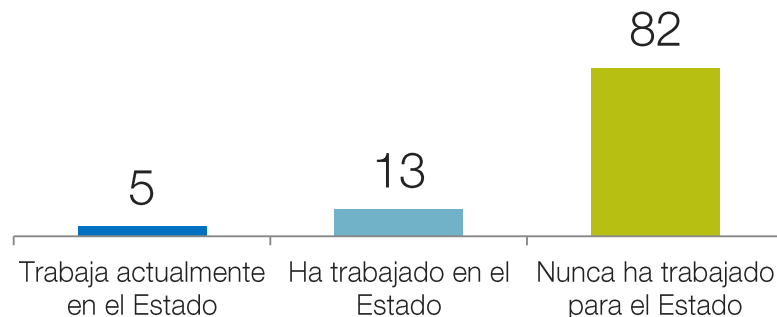


# Perfil de los entrevistados

NSE (%)



Relación laboral con el estado (%)

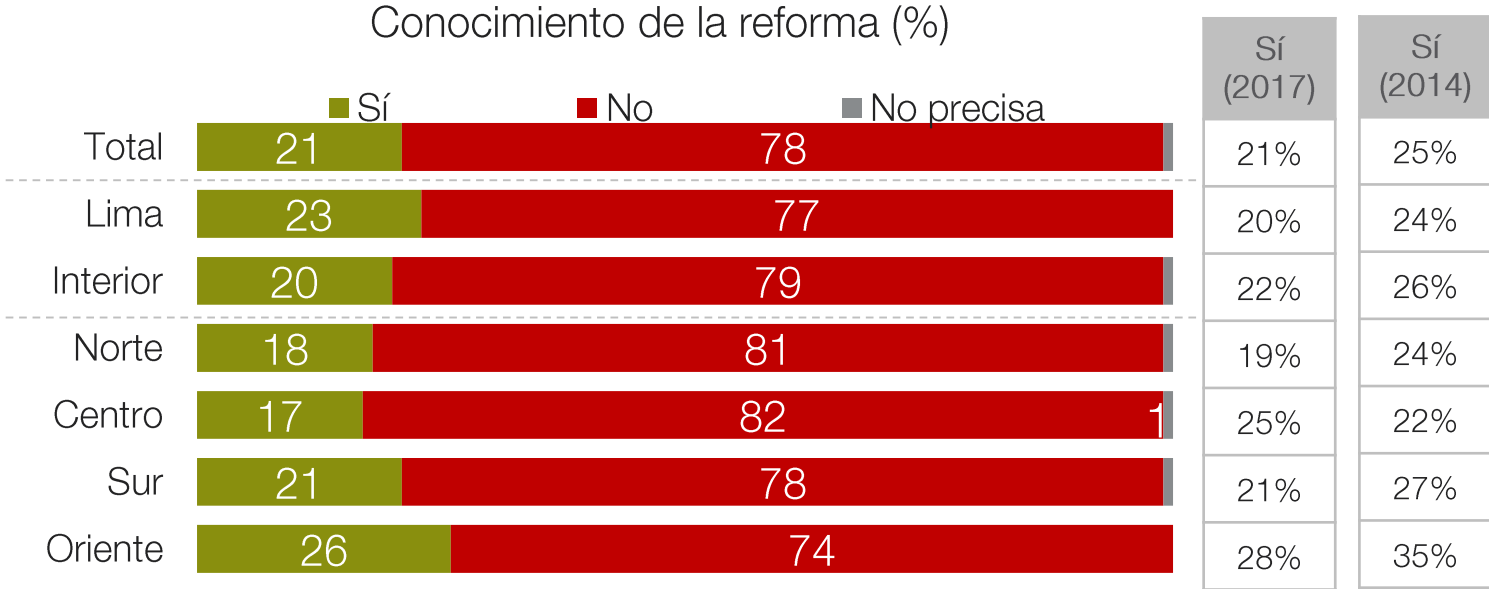


P1. ¿Usted trabaja actualmente en el Estado, no trabaja actualmente en el Estado pero ha trabajado anteriormente, o nunca ha trabajado en el Estado? Base: Total de entrevistados (1,204)

# Conocimiento y aprobación inicial



# Al igual que en el 2017, 1 de cada 5 peruanos afirma conocer la reforma.



P2. ¿Conoce o ha escuchado hablar de la reforma del servicio civil (o ley SERVIR) que está llevando a cabo el Poder Ejecutivo con el fin de reordenar los derechos y deberes de los servidores públicos?

Base: Total de entrevistados (1,204)

© 2018 Ipsos.

Diferencias significativas respecto al 2017

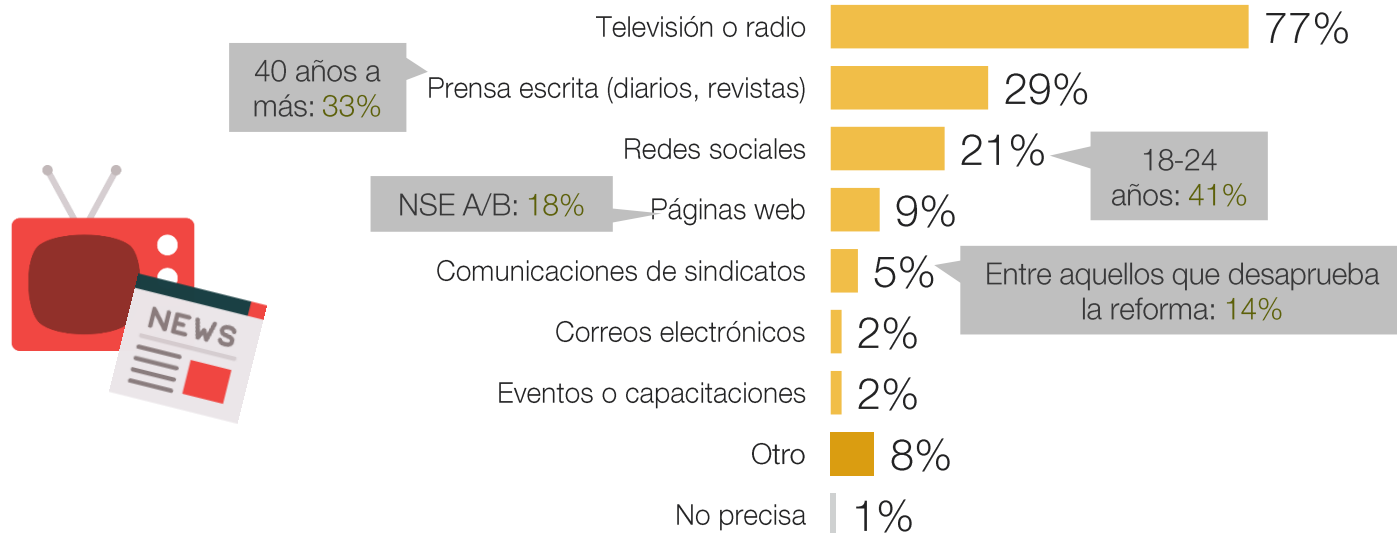
**GAME CHANGERS**





# La televisión o radio son los medios principales a través de los cuales se conoce o ha escuchado hablar de SERVIR.

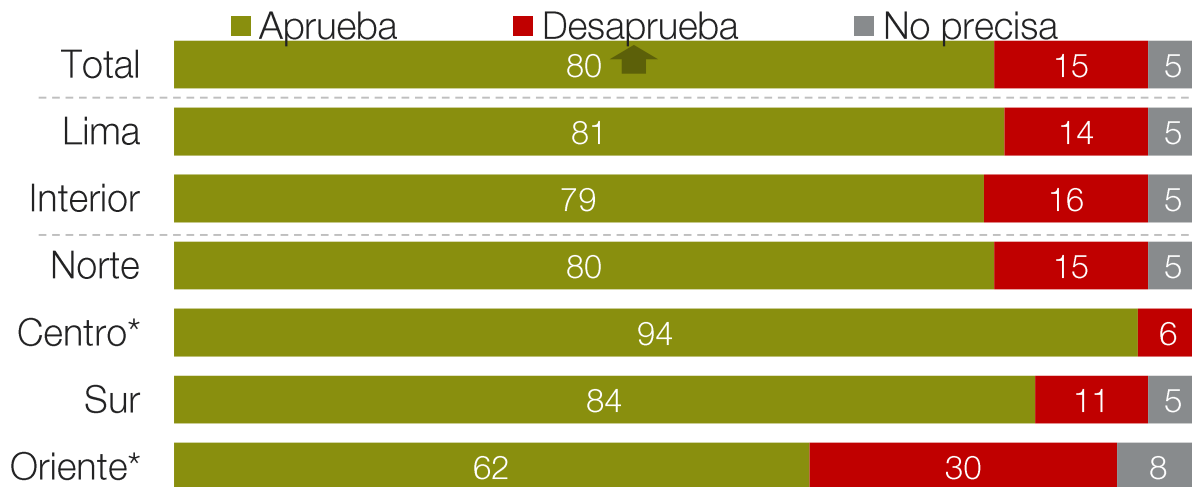
Medios por los que conocen o han escuchado hablar de SERVIR (%) **[Nuevo]**



P2.1 PARA LOS QUE CONOCEN ¿A través de qué medios conoce o ha escuchado hablar de la reforma del servicio civil (o Ley Servir)? Base: Total de entrevistados (257)

# La aprobación de la reforma incrementó significativamente a nivel nacional respecto a la medición del 2017.

Aprobación de la reforma (%)



	Aprueba (2017)	Aprueba (2014)
Total	69%	71%
Lima	75%	70%
Interior	65%	72%
Norte	64%	77%
Centro*	55%	70%
Sur	70%	74%
Oriente*	66%	61%

\*Base insuficiente para identificar diferencias significativas (n<30)

P2. Y usted, ¿aprueba o desaprueba la reforma del servicio civil; es decir, la ley que busca reordenar los deberes y derechos de los trabajadores públicos?

Base: Total de entrevistados que conocen la reforma (257)

Diferencias significativas respecto al 2017

# A comparación del año pasado, momento en que la estabilidad laboral era la principal razón de desaprobación de la ley, hoy, la principal razón considera las condiciones laborales de los trabajadores.



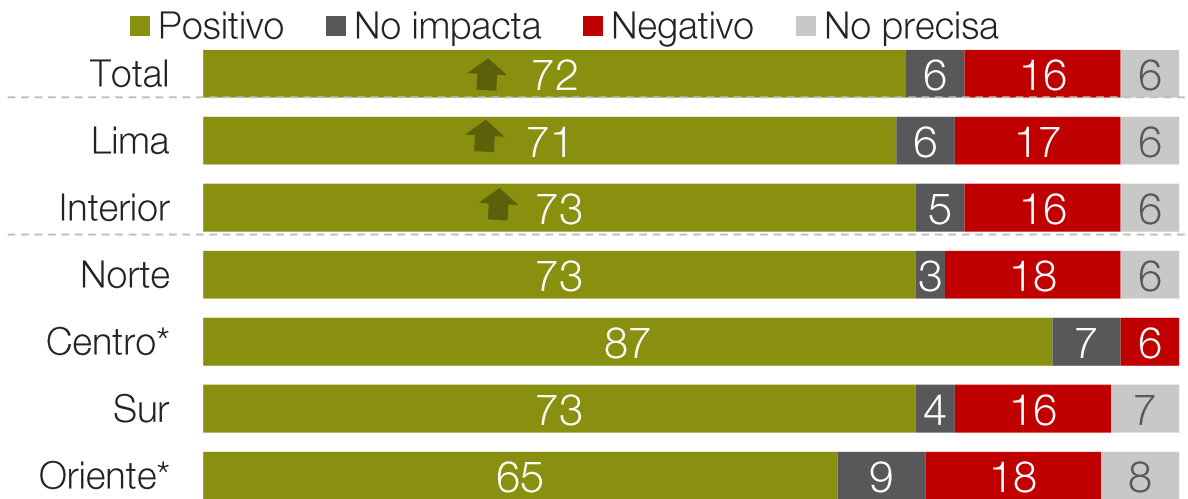
P4. ¿Por qué desaprueba la reforma del servicio civil? (múltiple)

Base: Total de entrevistados que conocen la reforma y la desaprueban (38)

© 2018 Ipsos.

# La percepción positiva incrementó a nivel nacional, tanto en Lima como en las otras regiones del país.

Percepción inicial de impacto en los servicios del ciudadano (%)



	Positivo (2017)	Positivo (2014)
Total	55%	63%
Lima	58%	64%
Interior	53%	61%
Norte	58%	56%
Centro*	50%	63%
Sur	58%	64%
Oriente*	42%	61%

\*Base insuficiente para identificar diferencias significativas (n<30)

P5 ¿Considera que la reforma del servicio civil tendrá un impacto positivo, negativo o no tendrá impacto en los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos?

Base: Total de entrevistados que están enterados sobre la reforma (257)

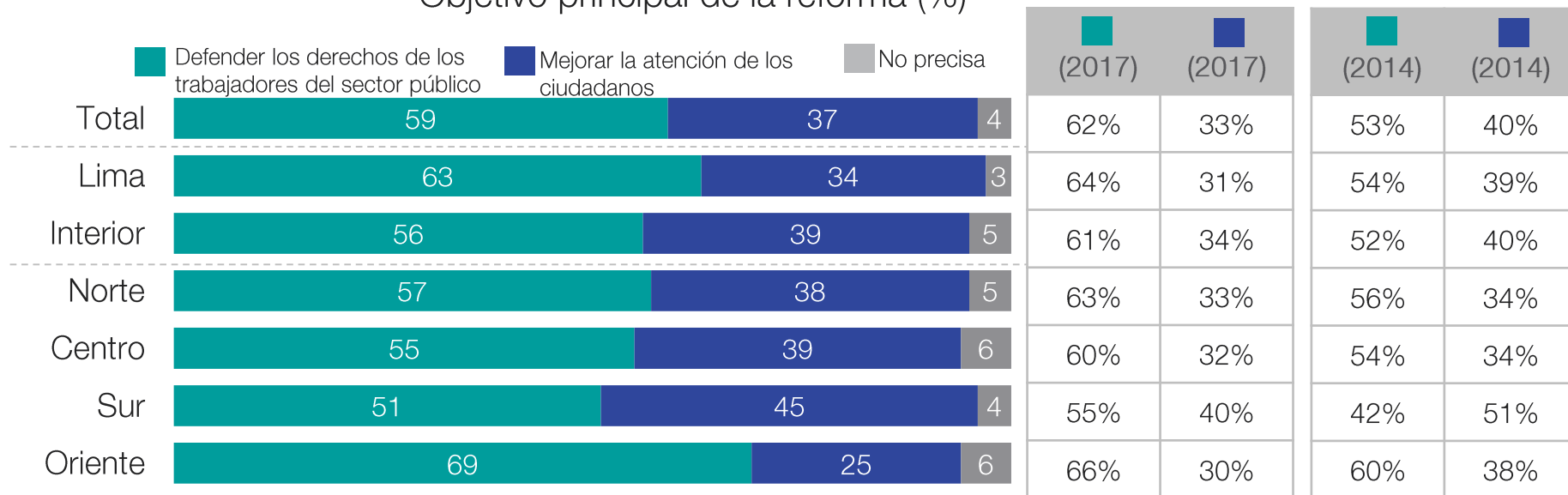
↑ ↓ Diferencias significativas respecto al 2017

# Características de la reforma





# Defender los derechos de los trabajadores del sector público es considerado el objetivo principal de la reforma. En el Sur, sin embargo, las opiniones están polarizadas.

Objetivo principal de la reforma (%)



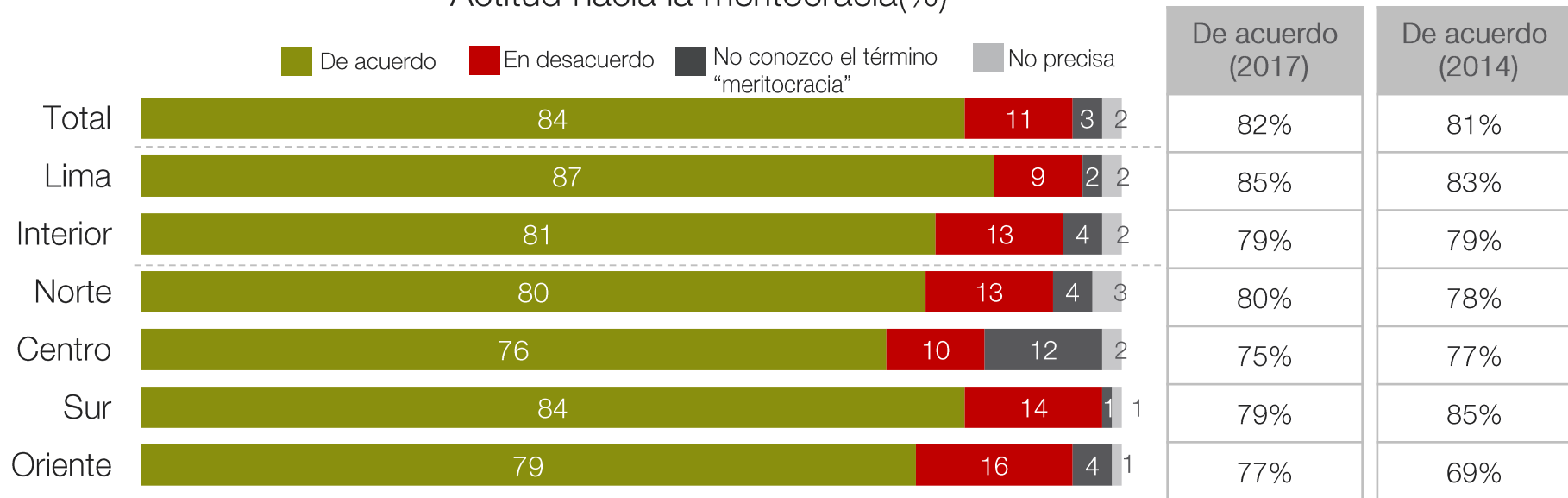
P6 ¿Cuál debería ser el objetivo principal de la reforma del servicio civil: mejorar la atención a los ciudadanos o defender los derechos de los trabajadores?

Base: Total de entrevistados (1,204)

  Diferencias significativas respecto al 2017

# La meritocracia (explicada explícitamente) continúa siendo ampliamente aceptada como base de la reforma por al menos 7 de cada 10 entrevistados.

Actitud hacia la meritocracia(%)

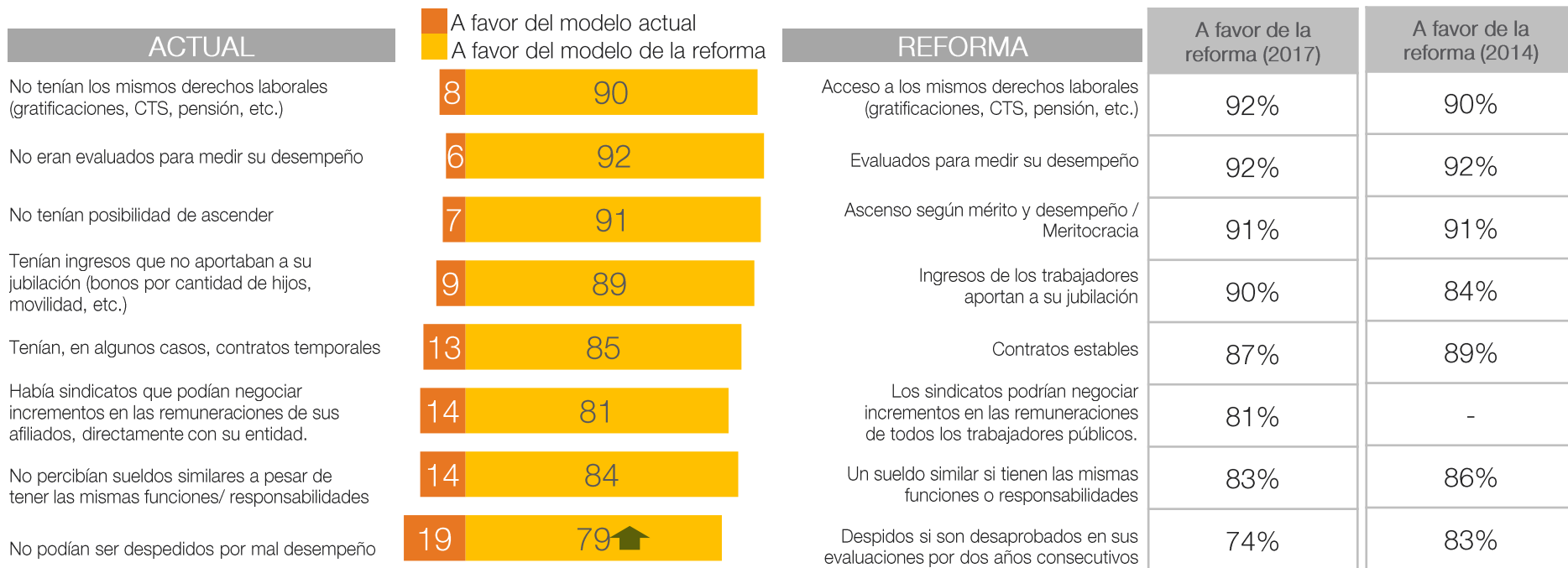


P7 ¿Está de acuerdo o no con que la reforma del servicio civil se base principalmente en la meritocracia; es decir, que las remuneraciones y los ascensos estén en función del mérito y desempeño de los trabajadores del sector público?  
 Base: Total de entrevistados (1,204)

↑ ↓ Diferencias significativas respecto al 2017

# El apoyo a casi todos los componentes de la reforma se mantiene respecto al 2017. Aumenta el apoyo en el aspecto menos valorado.



Actitud hacia los componentes de la reforma (%)



P8 Con el modelo anterior, los trabajadores del Estado... y ahora se está buscando que... ¿Cuál de estos dos sistemas considera más conveniente?

Base: Total de entrevistados (1,204)

16 © 2018 Ipsos.

  Diferencias significativas respecto al 2017

GAME CHANGERS



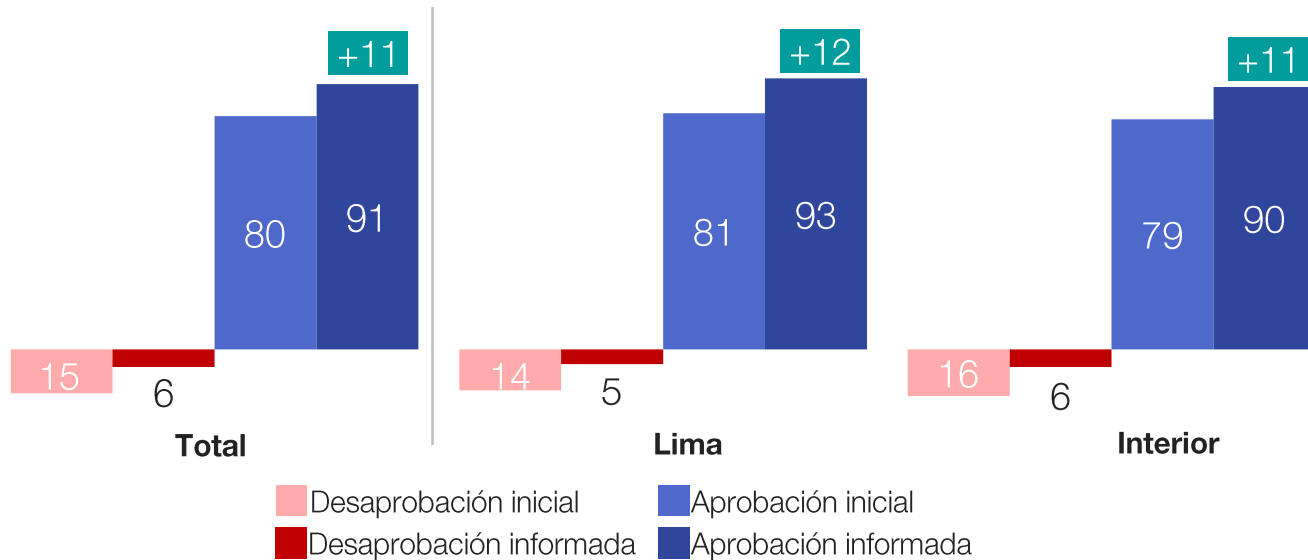


# Aprobación informada de la reforma



# Luego de conocer la reforma, la aprobación se eleva más de 10% tanto en Lima como en el interior del país.

Aprobación inicial versus aprobación informada (%)



P2 Y usted, ¿aprueba o desaprueba la reforma del servicio civil, es decir la ley que busca reordenar los deberes y derechos de los trabajadores públicos?

Base: Total de entrevistados que conocen a reforma (274)

P9 Y ahora, después de conocer algunas de las principales características de la reforma, ¿aprueba o desaprueba la reforma del servicio civil?

Base: Total de entrevistados (1,204)

© 2018 Ipsos.

# La aprobación de la reforma luego de conocer algunos aspectos de ella, incrementa a nivel nacional, particularmente en el sur del país.

Aprobación informada para el total de la población (%)



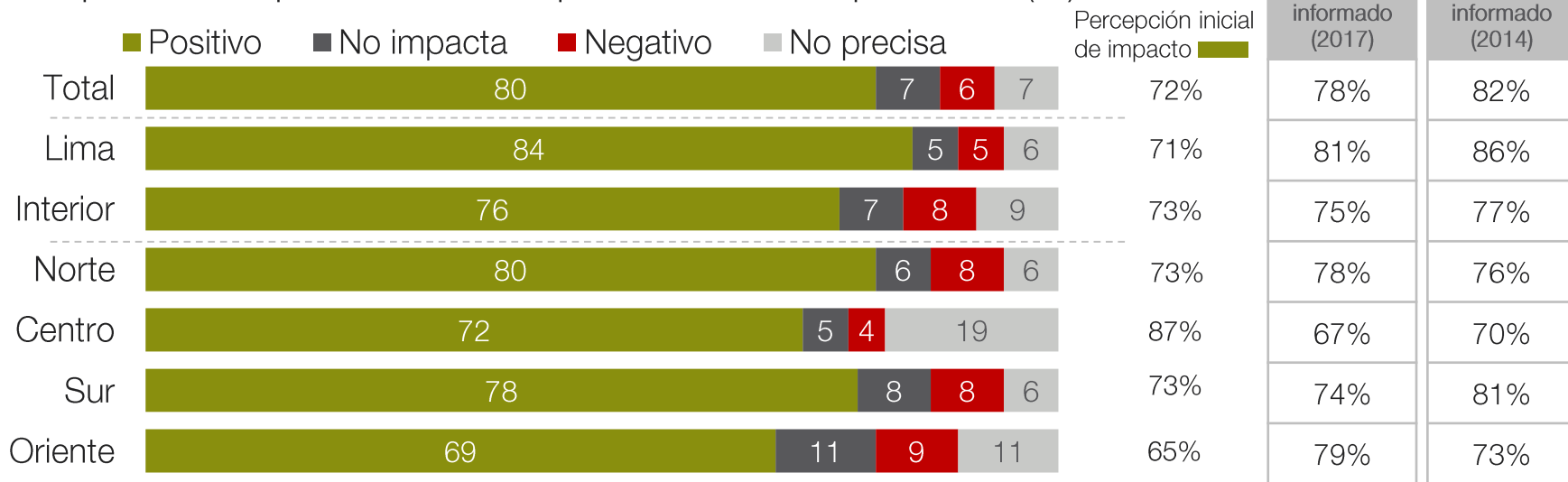
P9 Y ahora, después de conocer algunas de las principales características de la reforma, ¿aprueba o desaprueba la reforma del servicio civil?

Base: Total de entrevistados (1,204)

↑ ↓ Diferencias significativas respecto al 2017

# Luego de conocer más la reforma, la percepción de impacto positivo en los servicios al ciudadano incrementa.

Percepción de impacto informada para el total de la población (%)



P10. ¿Y considera que la reforma del servicio civil tendrá un impacto positivo, negativo o no tendrá impacto en los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos?

Base: Total de entrevistados (1,204)

↑ ↓ Diferencias significativas respecto al 2017

# Al igual que en el 2017, 9 de cada 10 cree que la reforma logrará que el Estado tenga trabajadores mejor calificados.



NP: 3%

92%

Considera que la reforma logrará que el Estado tenga trabajadores mejor calificados.



NP: 5%

72%

Está en desacuerdo con decir que la reforma recorta los derechos de los trabajadores del Estado



NP: 4%

78%

Está de acuerdo con que la reforma obliga a que los trabajadores cumplan con sus deberes

2017 91%  
2014 89%

73%  
69%

77%  
79%

**Núcleo duro de apoyo a la reforma (de acuerdo con los 3 aspectos): 56%**

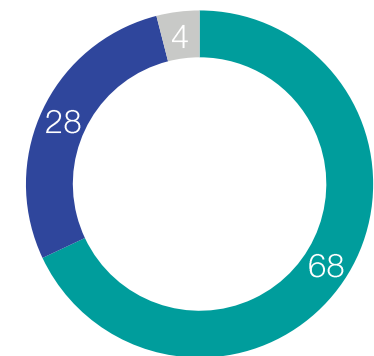
P11.¿Considera que con la reforma del servicio civil se logrará tener profesionales mejor calificados trabajando en el Estado o no?

P12.¿Está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases...?

Base: Total de entrevistados (1,204)

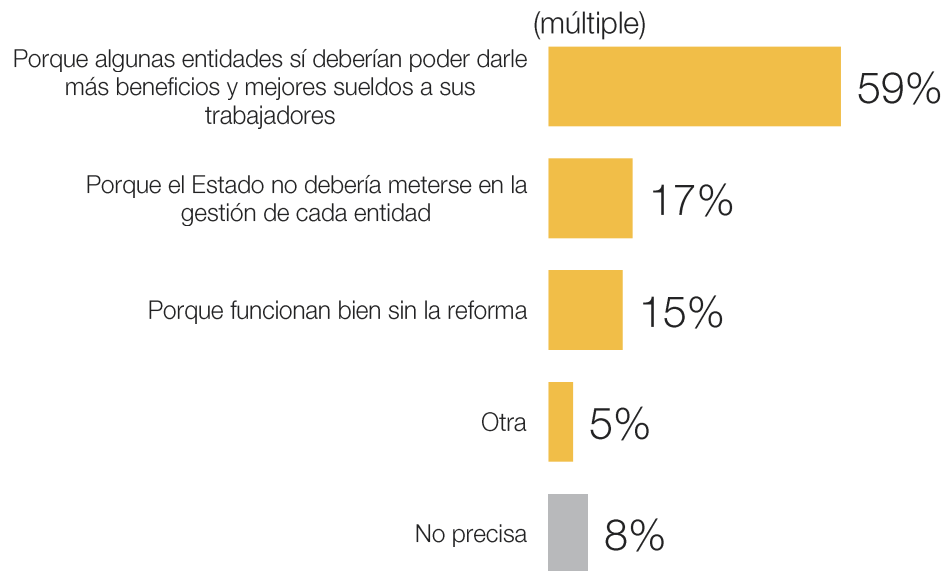
# Al igual que en el 2017, 68% de entrevistados considera que la reforma debe aplicar a todas las entidades del Estado.

¿Todas las entidades deberían estar sujetas a la reforma? (%)



- Todas deben ser incluidas
- Algunas deben ser excluidas
- No precisa

Razones de exclusión de la reforma (%)



P13. ¿Considera usted que todas las entidades del Estado deberían estar sujetas a la reforma del servicio civil o algunas entidades merecen ser excluidas?

Base: Total de entrevistados (1,204)

¿Por qué razones considera usted que algunas entidades del Estado deberían ser excluidas de la reforma del servicio civil? (MÚLTIPLE)

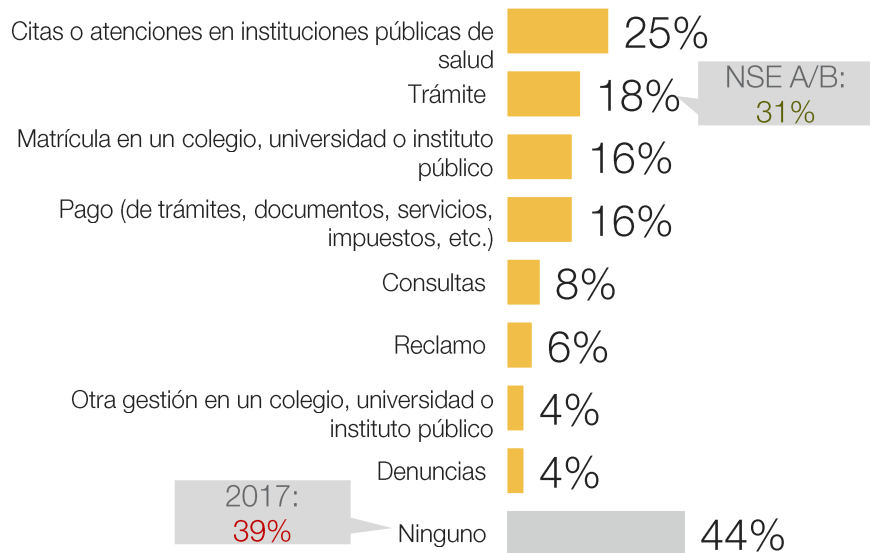
Base: Total de entrevistados que creen que algunas entidades del Estado deberían ser excluidas de la reforma (337)

# Trámites en el Estado

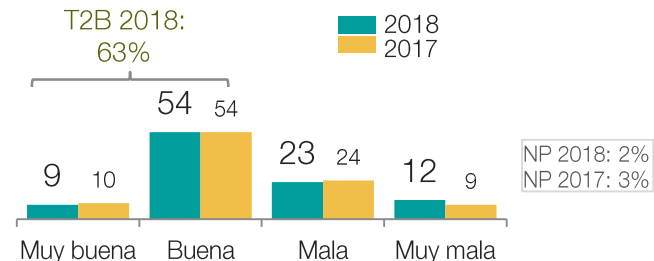


# Más de la mitad de entrevistados realizó trámites con el Estado durante el último año. 6 de cada 10 evalúa la atención recibida como “buena” o “muy buena”.

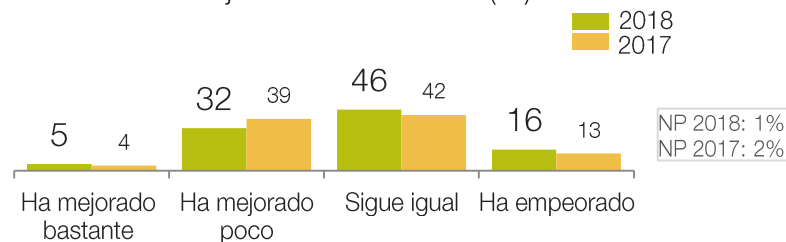
Trámites realizados en el Estado durante el último año (%)



Calidad de la atención (%)



Mejora en la atención (%)



P15 ¿Ha realizado alguna de las siguientes gestiones en alguna entidad pública/estatal en el último año o no? ¿Alguna otra? (MÚLTIPLE)

Base: Total de entrevistados (1,204)

P16. ¿Qué le pareció la atención en general, o cuál es su impresión sobre la eficiencia? (T2B: Muy buena + Buena)

Base: Total de entrevistados que realizaron trámites en el Estado en el último año (678)

P17. ¿Cree que los servicios del Estado en general han mejorado en el último año? Base: Total de entrevistados que realizaron trámites en el Estado en el último año (678)



# Conclusiones

- El conocimiento de la Ley SERVIR se mantiene respecto a la medición del 2017. Asimismo, se identifica que la televisión o radio son los principales medios por los cuales aquellos que conocen la reforma dicen haber escuchado sobre ella. En este sentido, ello podría ser visto como una oportunidad para futuros esfuerzos de publicidad de la entidad.
- Si bien el nivel de conocimiento se mantiene, se identifica que el apoyo a la reforma ha aumentado significativamente. Esto podría ser consecuencia de un “arrastre” generado por la aprobación general con la que cuenta el presidente y el gobierno en la coyuntura actual.
- Una vez que los encuestados evalúan los aspectos de la reforma, la aprobación de la misma incrementa en 10 puntos porcentuales. Esto se presenta como una oportunidad de mejora: la comunicación de ciertos aspectos de la Ley SERVIR puede incrementar la percepción positiva de esta.
- Finalmente, la gran mayoría de entrevistados está de acuerdo en que la Ley SERVIR logrará que el Estado tenga trabajadores mejor calificados y que obligará a los trabajadores a cumplir con sus deberes. Por el contrario, más del 70% considera que la reforma obliga a que los trabajadores cumplan con sus deberes.
- Se debe trabajar en ampliar la base de conocimiento de la reforma con el fin de comunicar mejor sus alcances y beneficios para el ciudadano y el país.



# Informe final:

Encuesta de percepción sobre la reforma del servicio civil y sus alcances a nivel nacional - 2018

**servir**   
HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE



GAME CHANGERS

