



Evaluación de la Reforma del Servicio Civil

Preparado en exclusiva para:



- Resumen Ejecutivo 3
- Metodología 4
- Perfil de los entrevistados 5
- Conocimiento y aprobación inicial 8
- Características de la reforma 12
- Aprobación informada de la reforma 16

SERVIR solicitó a Ipsos Perú un estudio cuantitativo para evaluar las actitudes hacia la reforma del servicio civil. La encuesta se aplicó a una muestra de 1007 casos a nivel Nacional Urbano. A continuación los principales hallazgos:

- **Conocimiento y aprobación inicial:** Poco más de un tercio de los entrevistados conoce o ha oído hablar acerca de la reforma del servicio civil. De ellos, el 56% la aprueba y el 30% la desaprueba; hay más renuencia en el interior que en Lima.

Las principales razones de desaprobación están relacionadas con las condiciones laborales: algunos piensan que estas se afectarán negativamente y otros que habrán despidos masivos.

Por otro lado, la mitad de las personas que conocen la reforma piensa que esta tendrá un impacto positivo en los servicios que el Estado brinda al ciudadano.

- **Características de la reforma:** La gran mayoría de los entrevistados está de acuerdo con que la meritocracia (entendida como 'remuneraciones y ascensos en función al mérito y desempeño de los trabajadores') sea la base principal de la reforma.

Sobre los componentes de la reforma, casi todos fueron apoyados por la gran mayoría de la población. Solo en los casos de los despidos por mal desempeño y de la capacidad de negociación de los sindicatos se observó un menor apoyo, aunque este continuó siendo mayoritario.

- **Aprobación informada:** Luego de informar a los entrevistados sobre los componentes de la reforma, la aprobación entre quienes la conocían inicialmente creció 22 puntos porcentuales, alcanzando el 78%. Sin embargo, para el total de la población la aprobación informada es 84%.

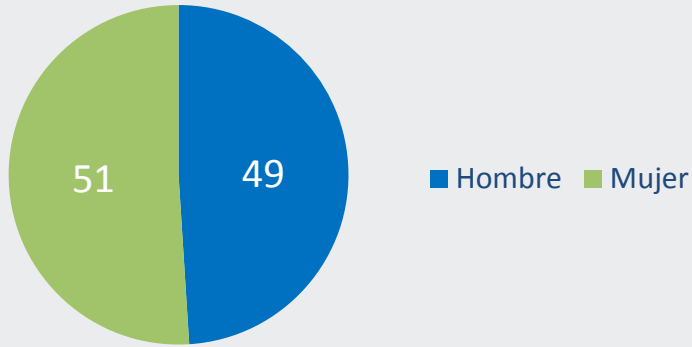
- **Tipo de estudio:** Opinión pública
- **Técnica:** Cuantitativo de carácter concluyente mediante encuestas cara a cara
- **Universo y ámbito:** Hombres y mujeres mayores de 18 años.
- **Tipo de muestreo:** Probabilístico, polietápico, estratificado por distritos y niveles socioeconómicos con selección por computadora de manzanas, selección sistemática de viviendas al interior de cada manzana y selección de cuotas en la etapa final.
- **Margen de error:** $\pm 3.1\%$ estimando una confiabilidad del 95% al asumir la máxima dispersión de los resultados ($p/q=1$) y una selección probabilística de los entrevistados.
- **Representatividad:** La muestra representa directamente el 75.2% de la población electoral urbana del Perú
- **Tamaño de muestra:** 1007 encuestas distribuidas de la siguiente manera: Lima: 405, Interior: 602.
- **Instrumento:** Cuestionario estructurado y pre-codificado. El cuestionario fue diseñado por Ipsos Perú, revisado y aprobado por el cliente.
- **Trabajo de campo:** Las encuestas se realizaron entre el 7 y 8 de junio de 2013.

Perfil de los entrevistados

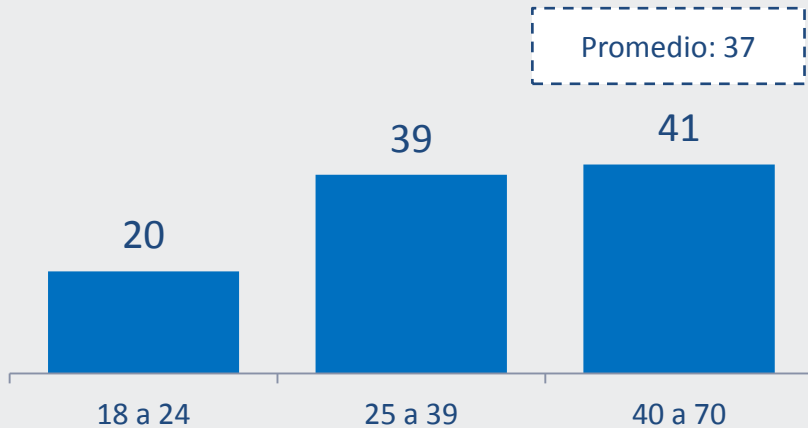


Perfil de los entrevistados

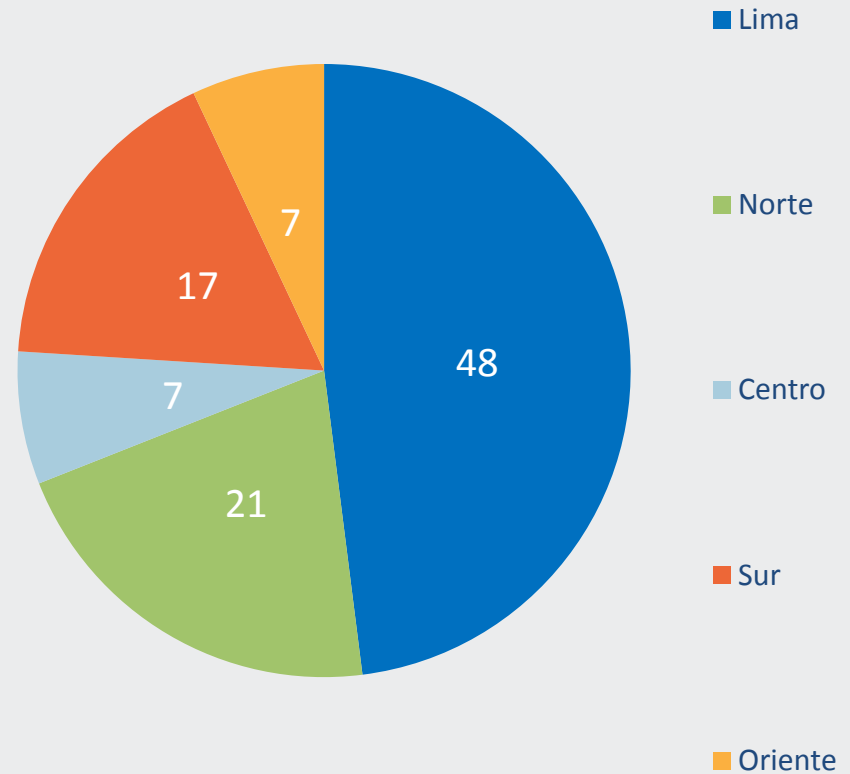
• Género(%)



• Edad (%)

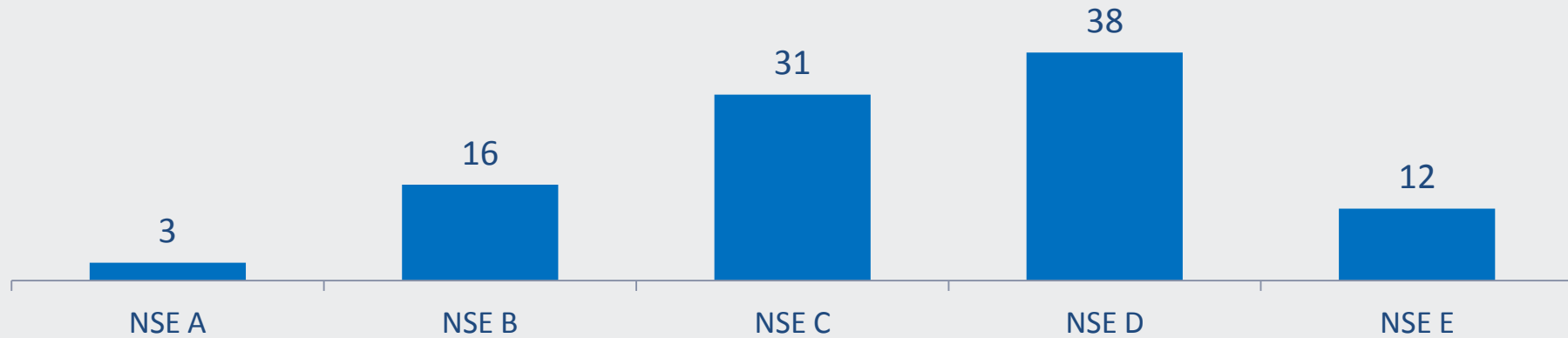


• Región (%)

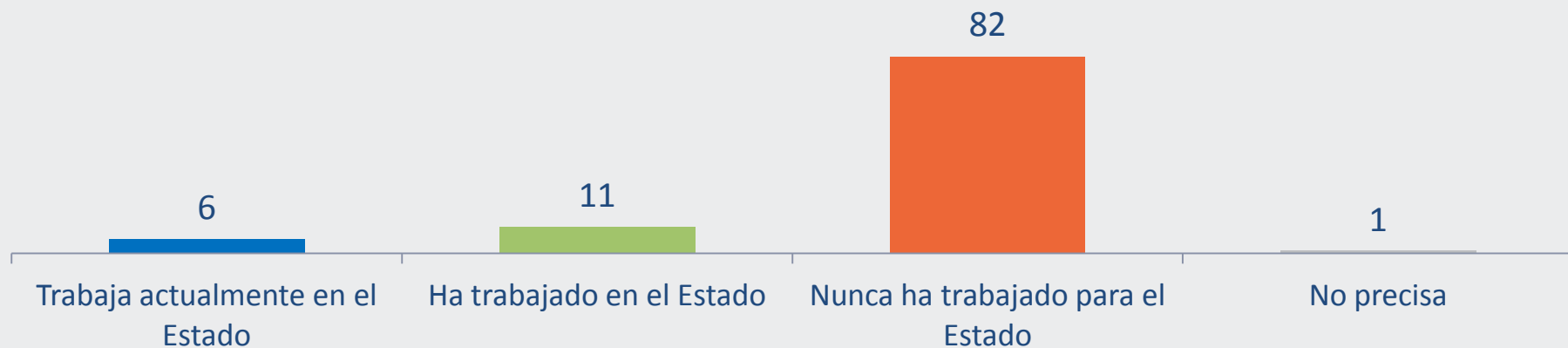


Perfil de los entrevistados

• Nivel socioeconómico (%)



• Relación laboral con el Estado (%)

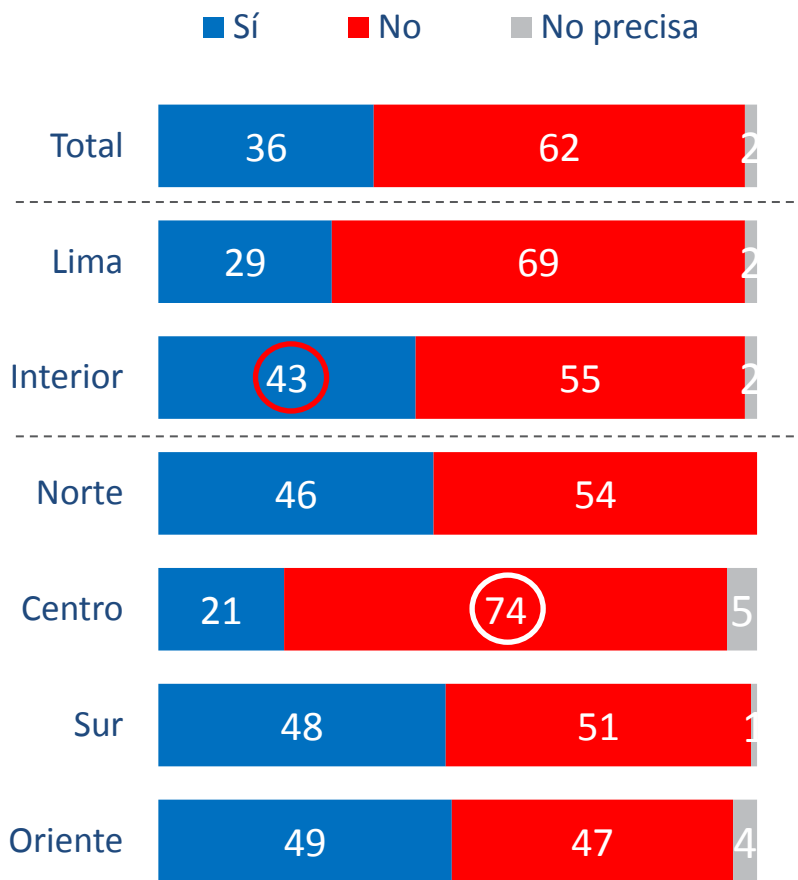


Conocimiento y aprobación inicial

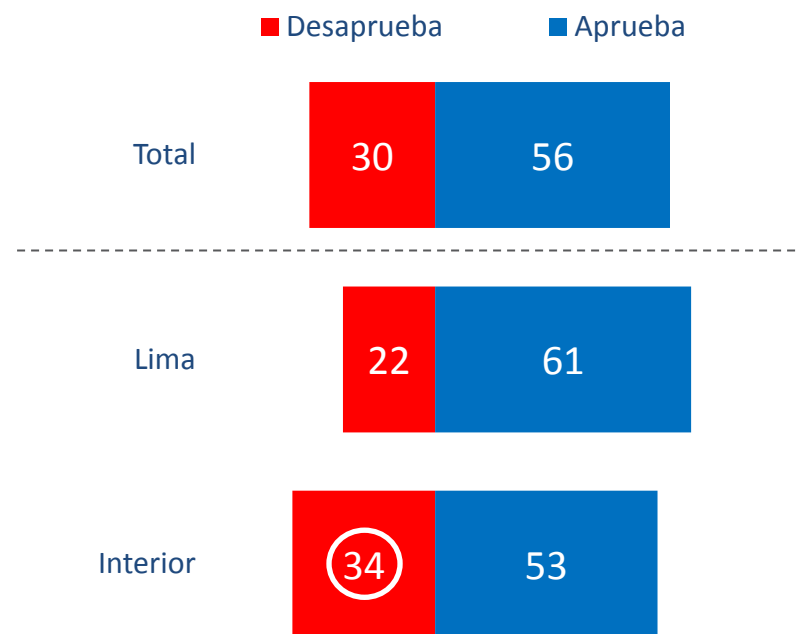


Poco más de la tercera parte de la población conoce la reforma, entre ellos, el 56% la aprueba, sobre todo en Lima

• Conocimiento (%)



Aprobación inicial de la reforma(%)



Y usted, ¿aprueba o desaprueba la reforma del servicio civil; es decir, la ley que reordenará la situación laboral de los trabajadores del sector público?

Base: Total de entrevistados que están enterados sobre la reforma (400)

¿Conoce o ha escuchado hablar del proyecto de ley del poder ejecutivo/gobierno que busca reformar el servicio civil; es decir, la ley que reordenará la situación laboral de los trabajadores del sector público?

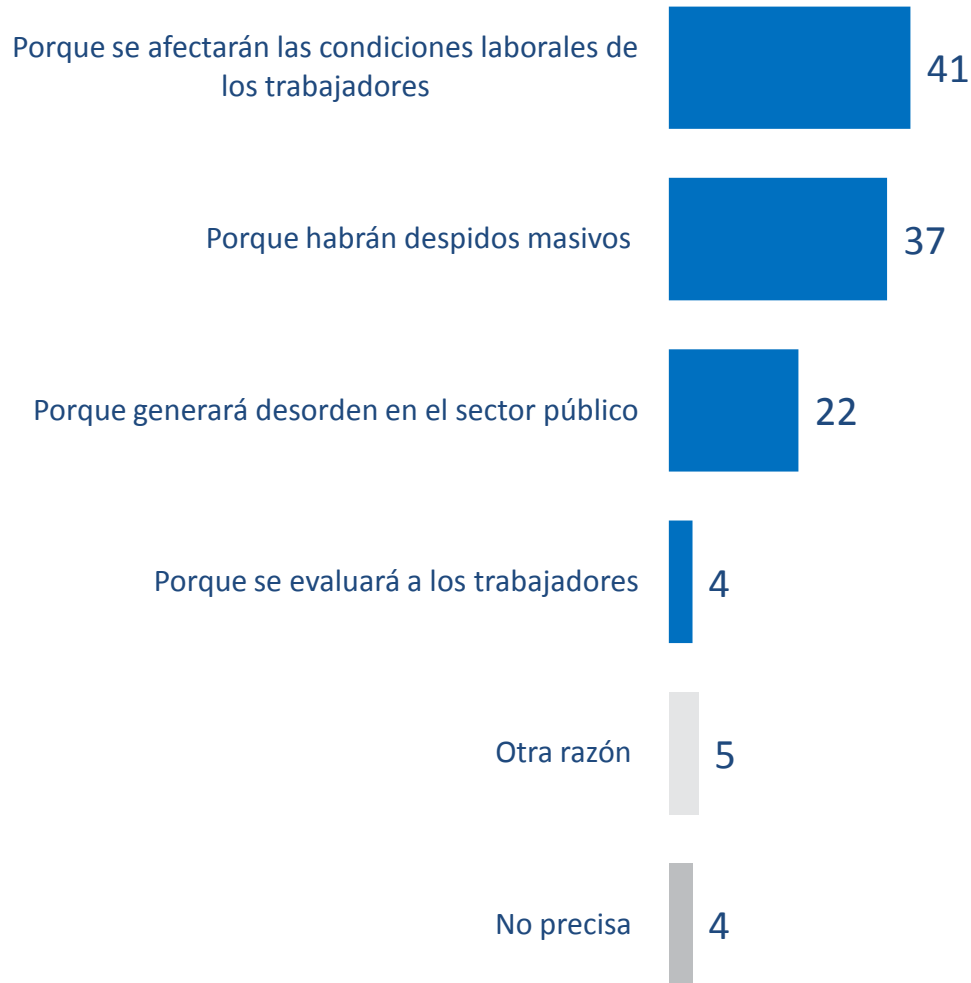
Base: Total de entrevistados (1007)

Porcentaje significativamente mayor



Las dos principales razones de desaprobación están relacionadas con temas laborales: condiciones y despidos

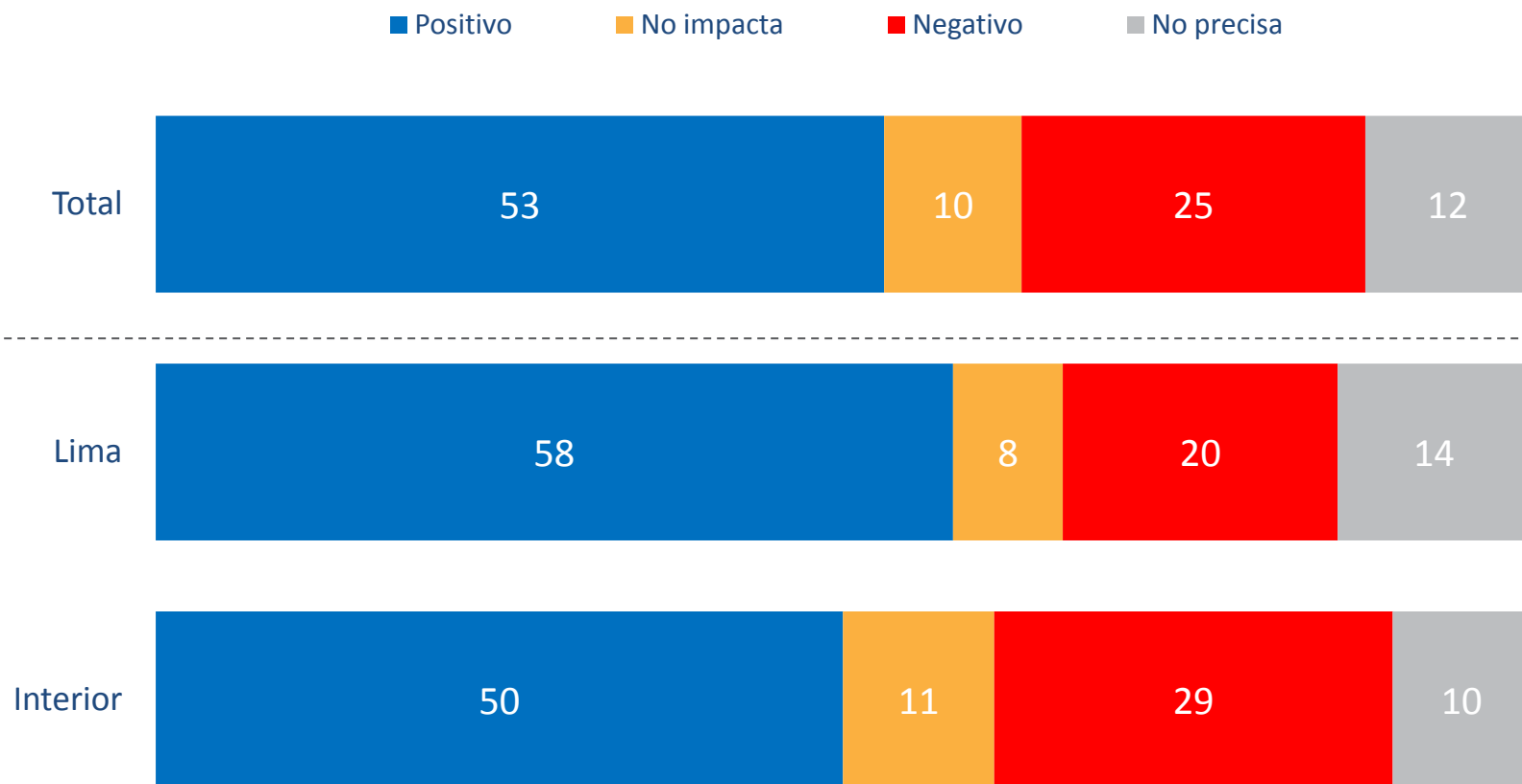
- Razones de desaprobación (%)
(Con tarjeta)



¿Por qué desaprueba la reforma del servicio civil? (una respuesta)
Base: Total de entrevistados que desaprueban la reforma (119)

La mitad de los que conocen la reforma cree que esta tendrá un impacto positivo

- Percepción inicial de impacto en los servicios al ciudadano(%)



¿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?

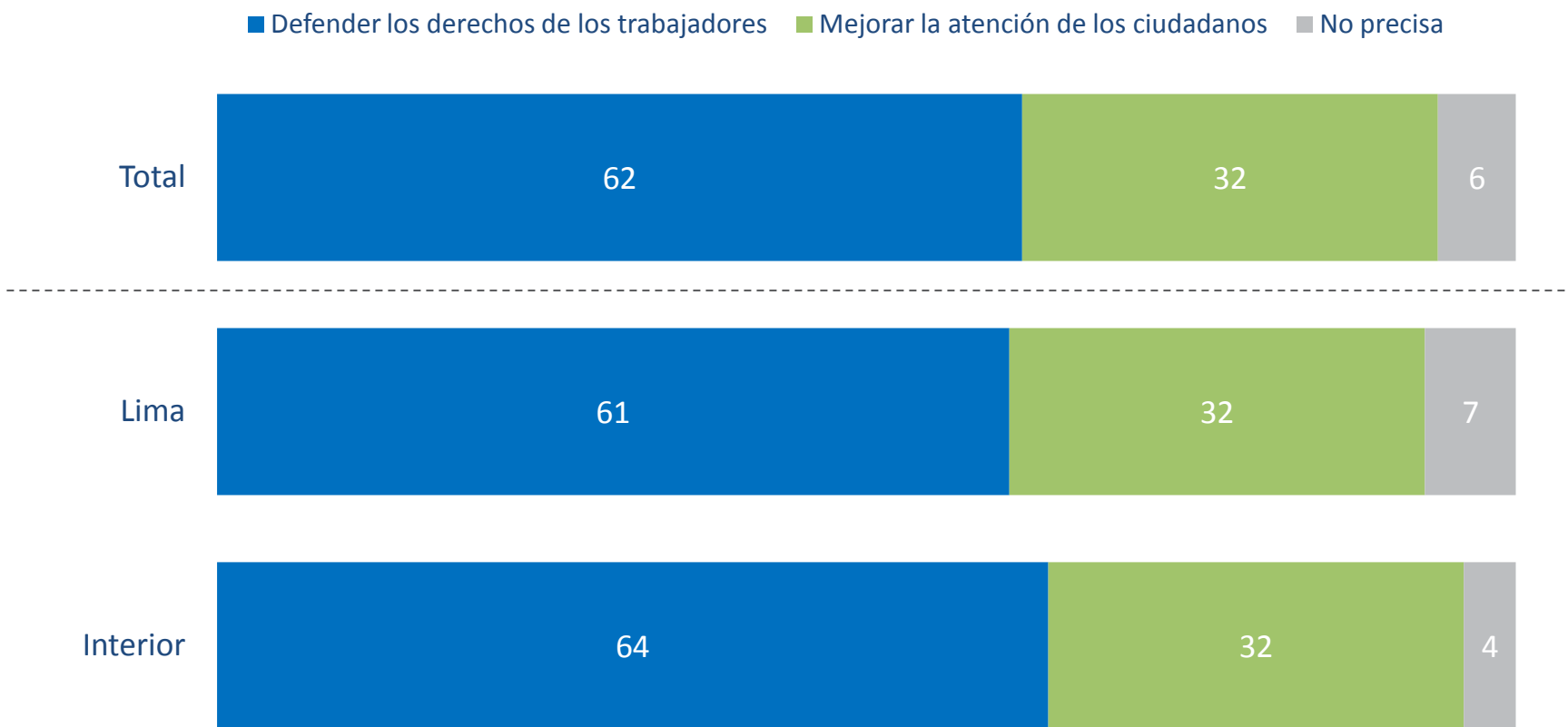
Base: Total de entrevistados que están enterados sobre la reforma (400)

Características de la reforma



Tres de cada cinco prefieren que esta reforma tenga como objetivo principal la defensa de los derechos de los trabajadores

- Objetivo principal de la reforma (%)



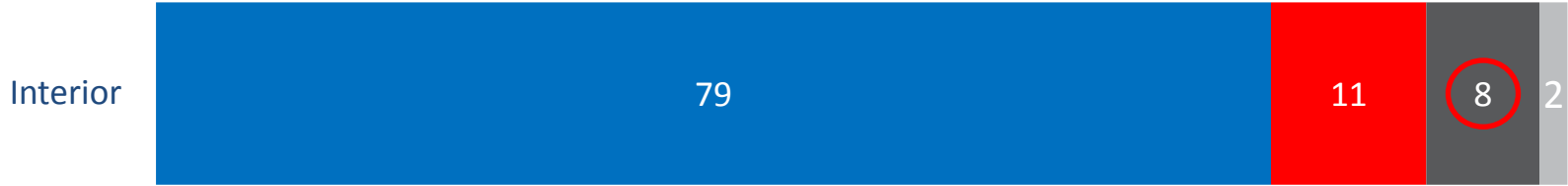
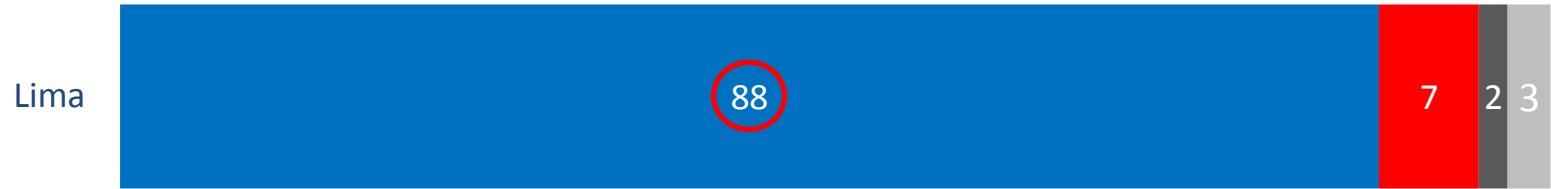
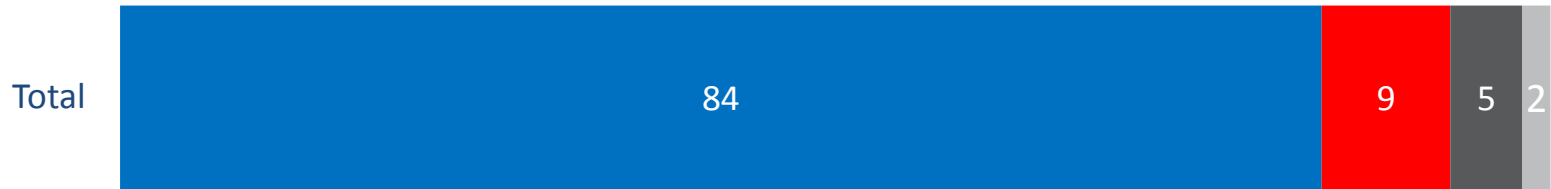
¿Cuál debería ser el objetivo principal de la reforma del servicio civil: mejorar la atención a los ciudadanos o defender los derechos de los trabajadores?

Base: Total de entrevistados (1007)

La meritocracia (explicada explícitamente) es ampliamente aceptada como base de la reforma

- Actitud hacia la meritocracia (%)

■ Sí, estoy de acuerdo
 ■ No, no estoy de acuerdo
 ■ No conozco el término meritocracia
 ■ No precisa



¿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?

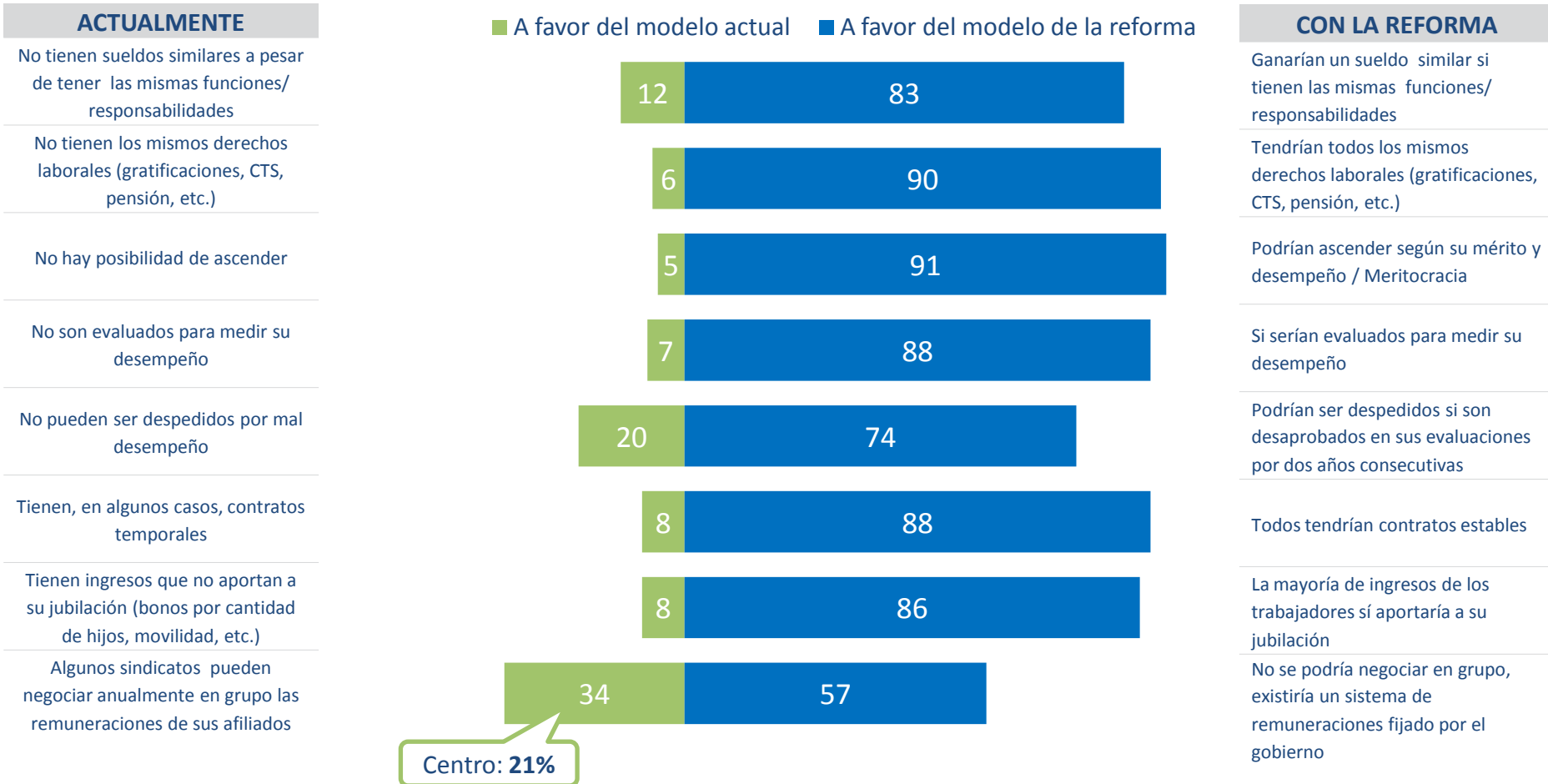
Base: Total de entrevistados (1007)

Porcentaje significativamente mayor



La opinión pública prefiere ampliamente los distintos componentes de la reforma. Donde hay un nivel de favorabilidad menor es en la negociación en grupo y en los despidos por mal desempeño.

- Actitud hacia los componentes de la reforma(%)
(Con tarjeta)



Actualmente los trabajadores del Estado ____ si se lleva a cabo la reforma del servicio civil ____ ¿Cuál de estos dos sistemas considera más conveniente?

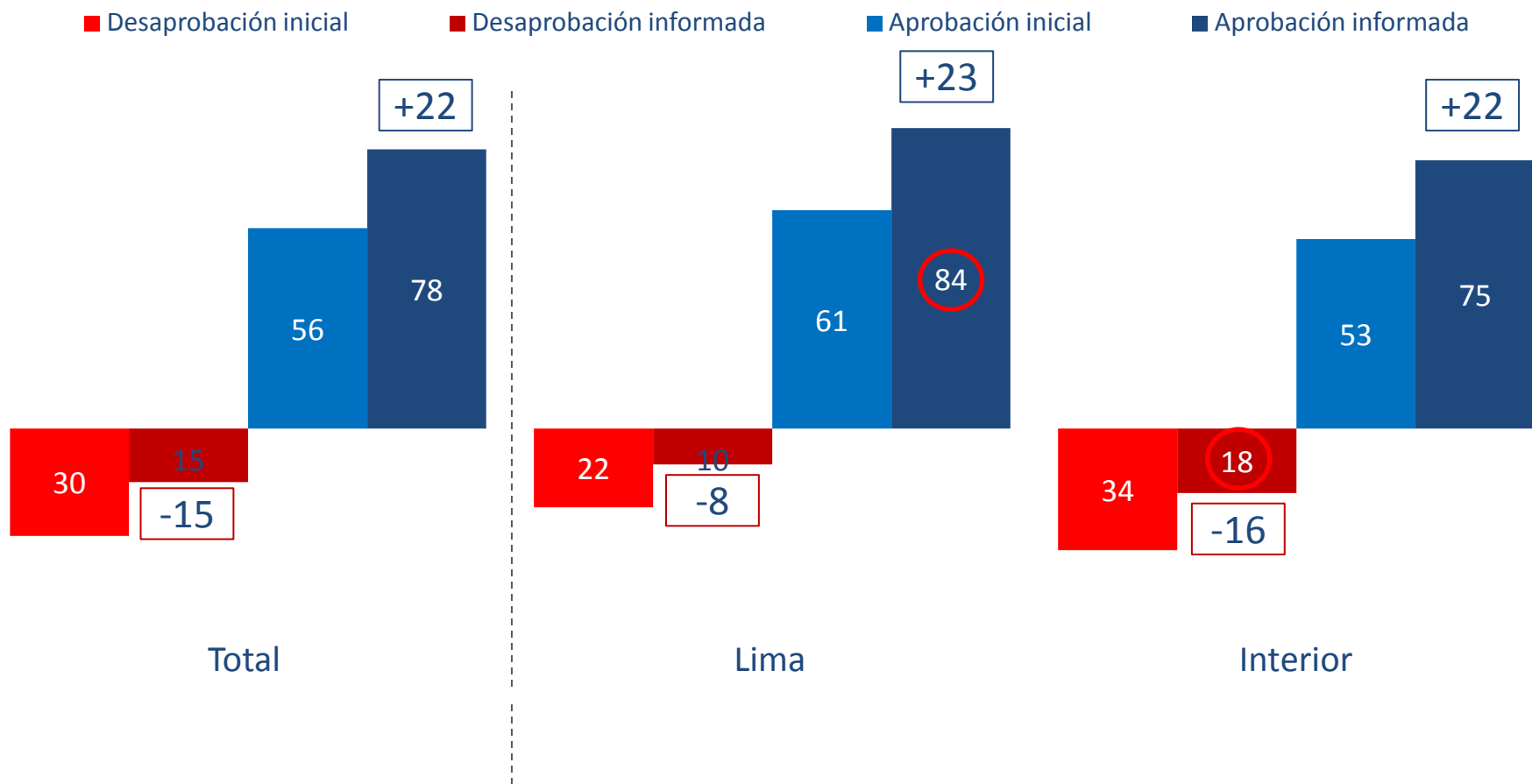
Base: Total de entrevistados (1007)

Aprobación informada



Luego de informarlos sobre sus componentes, la aprobación de la reforma se eleva en 22 puntos entre los que la conocían

- **Aprobación informada** sobre la reforma para los que la conocían (%)

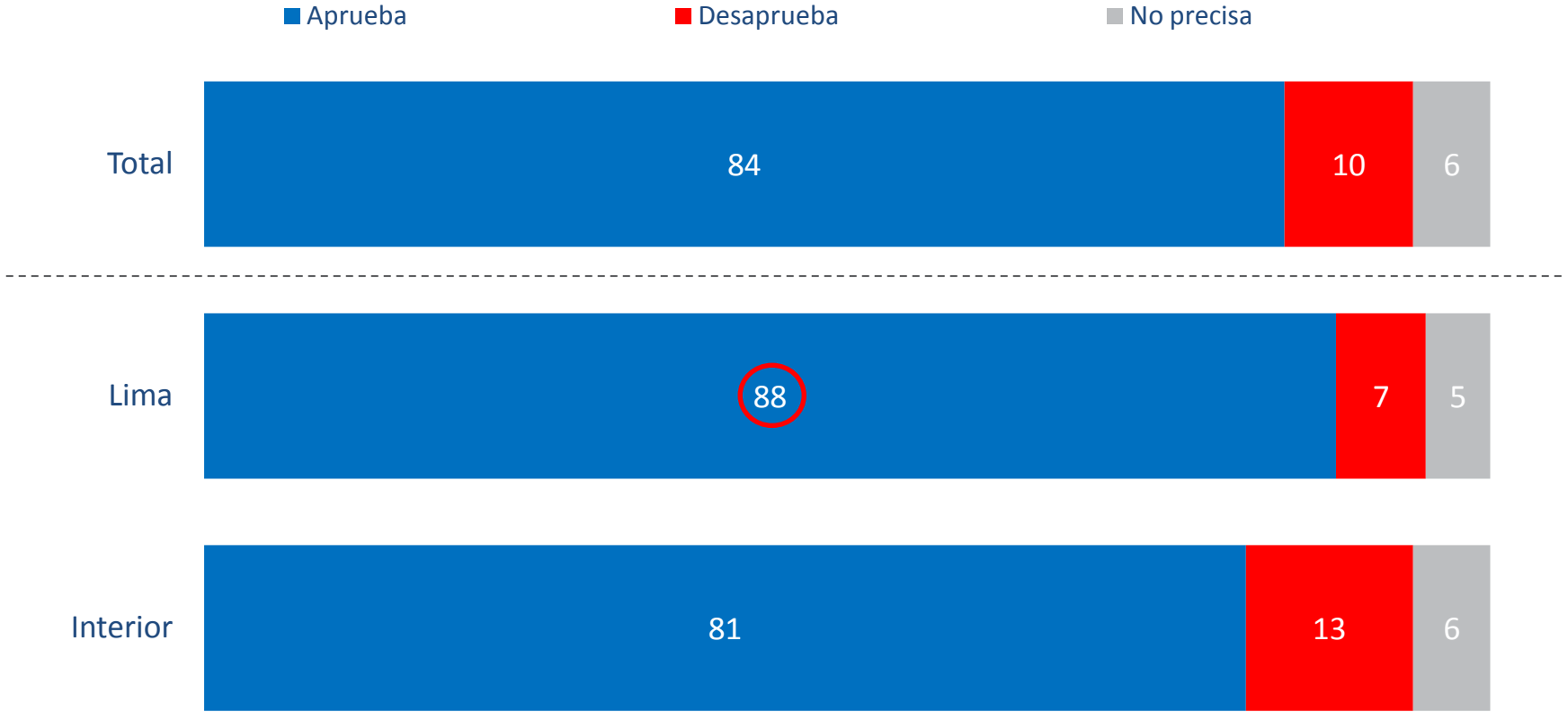


Y ahora, después de conocer algunas de las principales características de la reforma, ¿aprueba o desaprueba la reforma del servicio civil?

Porcentaje significativamente mayor

Solo 1 de cada 10 entrevistados desaprueba la reforma luego de conocer sus componentes

- **Aprobación informada** sobre la reforma para el total de la población (%)



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

Porcentaje significativamente mayor

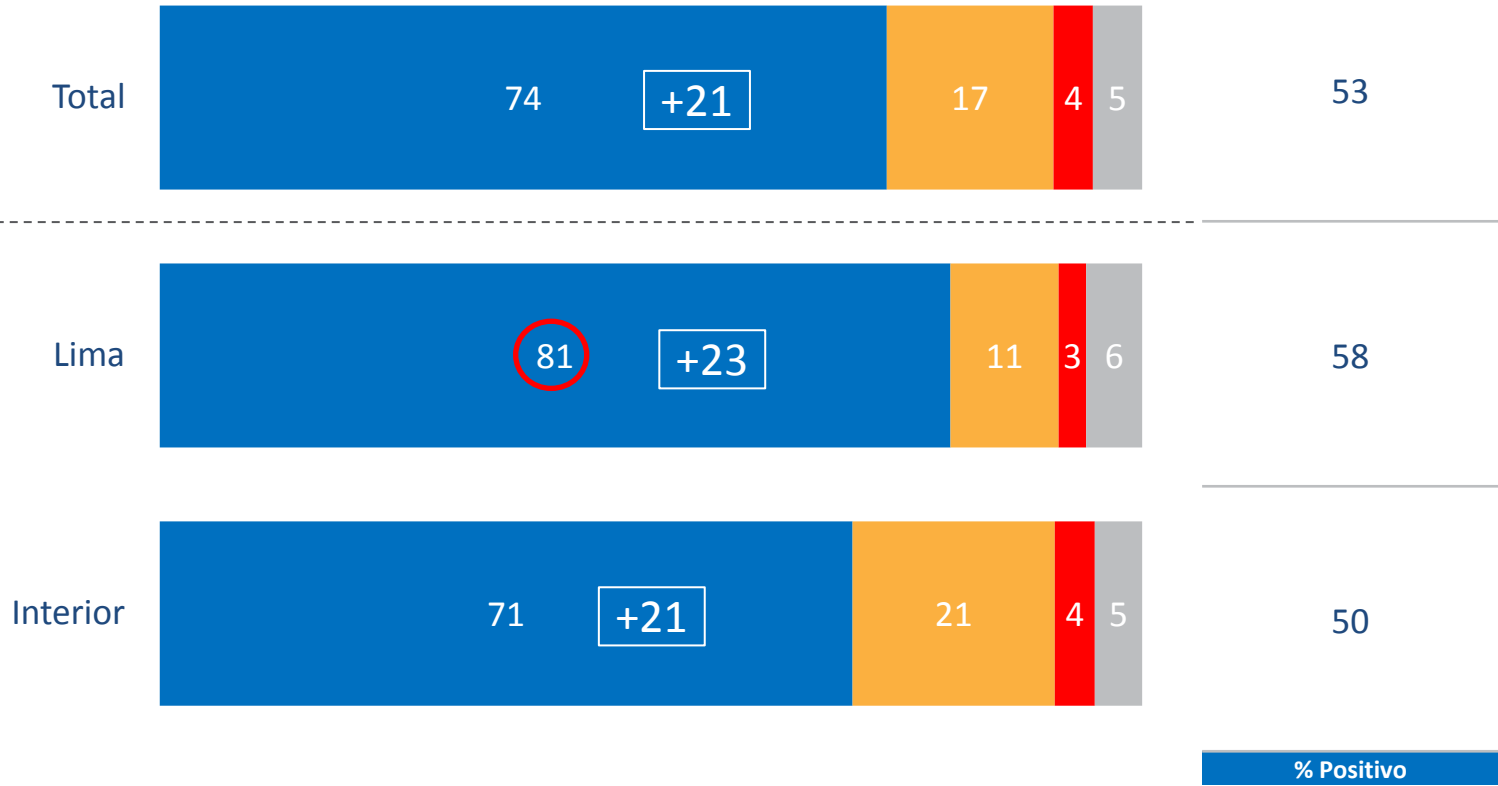


Luego de conocer los componentes de la reforma, la población que la conocía cree que esta tendrá un impacto positivo aún mayor

- Percepción informada del impacto en los servicios al ciudadano entre los que conocían la reforma (%)

Percepción inicial de impacto en los servicios al ciudadano

■ Positivo ■ No impacta ■ Negativo ■ No precisa



¿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?

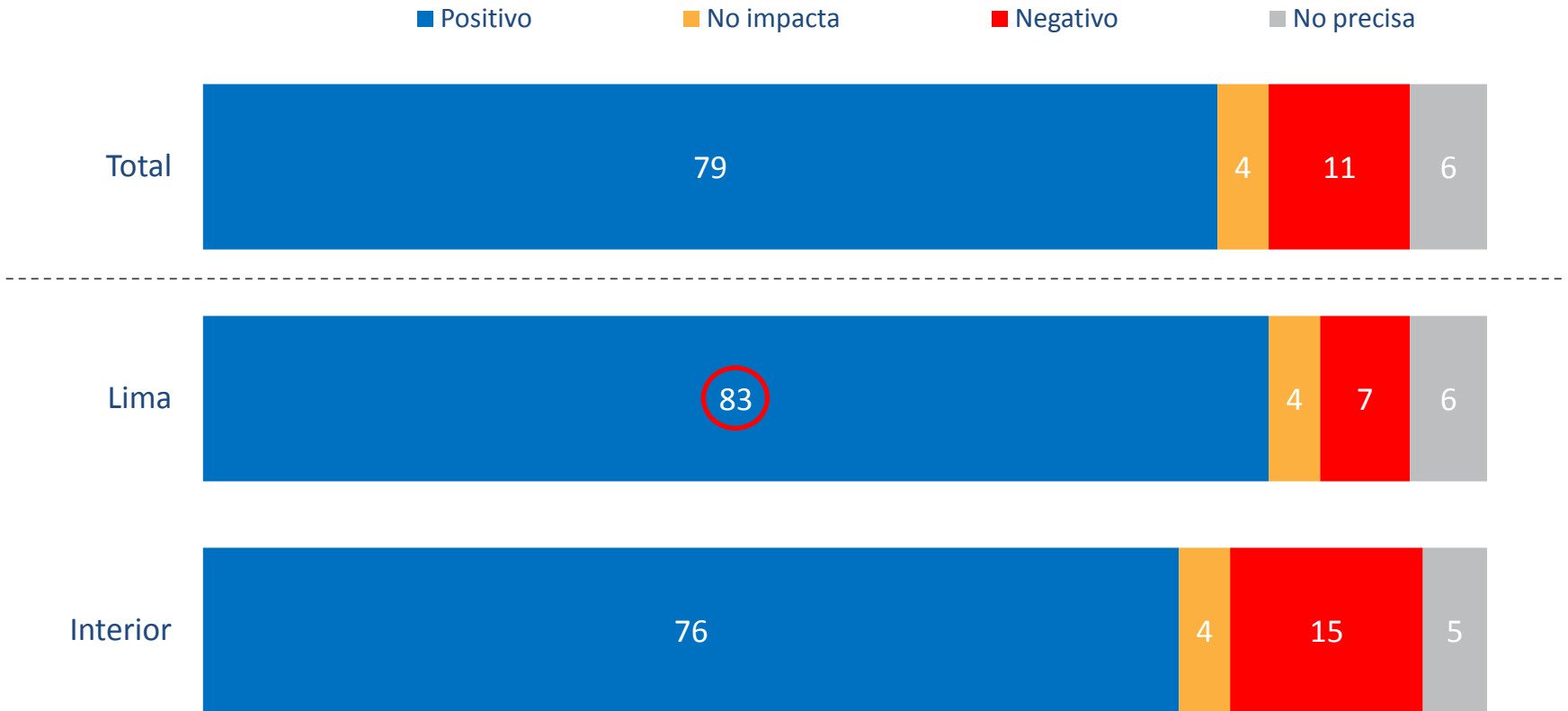
Porcentaje significativamente mayor



Base: Total de entrevistados que están enterados sobre la reforma (400)

4 de cada 5 consideran que la reforma tendrá un impacto positivo en los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos

- **Percepción informada** del impacto en los servicios al ciudadano entre el **total de entrevistados** (%)



¿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?

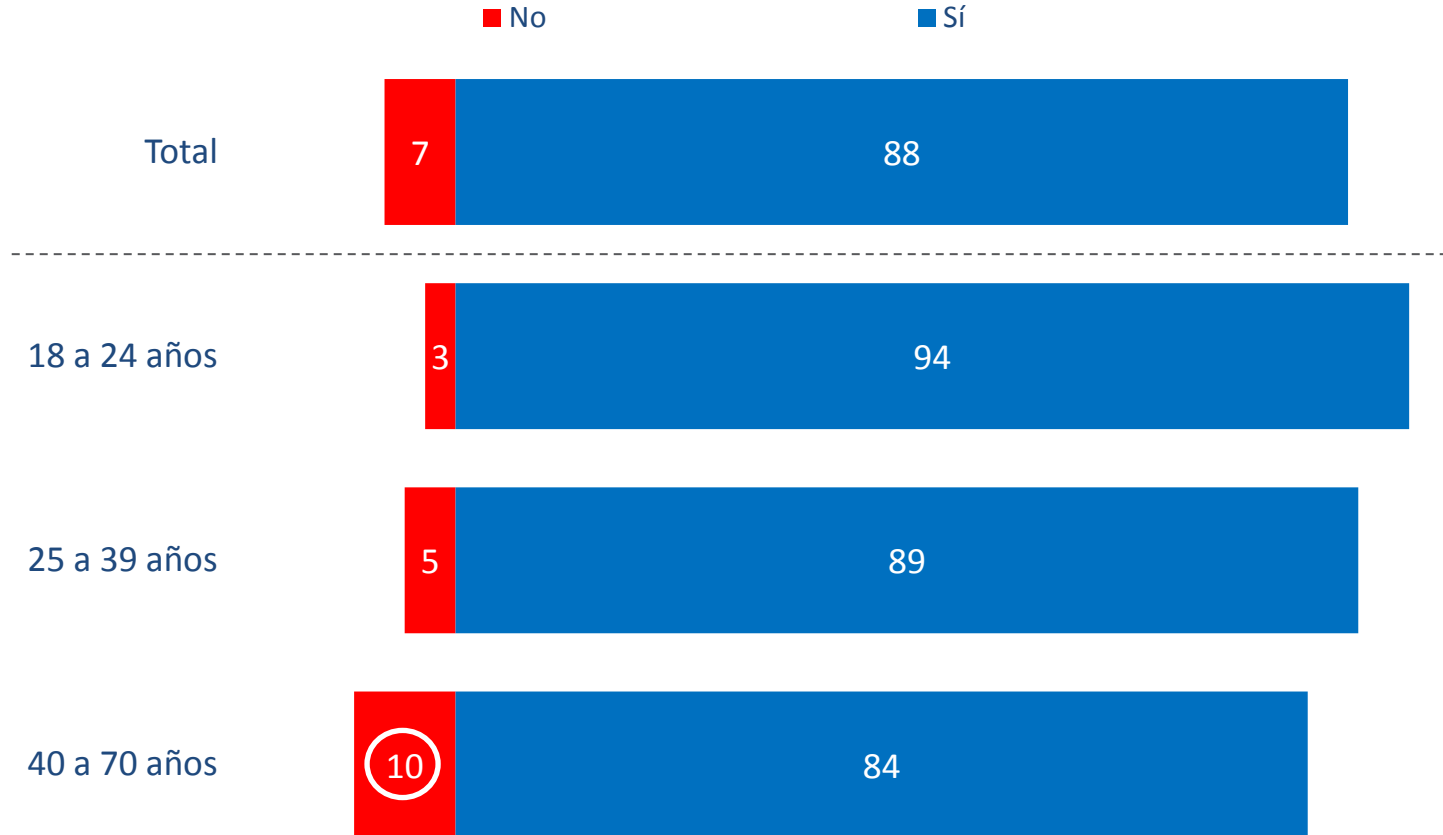
Base: Total de entrevistados que están enterados sobre la reforma (1007)

Porcentaje significativamente mayor



Una amplia mayoría cree que esta reforma logrará que en el Estado haya trabajadores más calificados, sobre todo entre los más jóvenes

- Atractividad del Estado(%)



¿Considera que con la reforma del servicio civil logrará tener profesionales mejor calificados trabajando en el Estado?

Porcentaje significativamente mayor



Sólo se podrá difundir resultados de encuestas efectuadas por Ipsos APOYO Opinión y Mercado S.A. previa aprobación escrita de la versión final de la pieza publicitaria o informativa por parte de un representante autorizado de la empresa.

Los datos se publicarán con una ficha técnica, la cual deberá incluir como mínimo la siguiente información: el universo de estudio, el tamaño de la muestra, el mes y año de la investigación, y el nombre completo de la fuente: Ipsos Perú.

Sólo se podrá difundir resultados de carácter comparativo cuando haya bases suficientes y diferencias significativas (prueba T o prueba Z) al 95% de confiabilidad.

No se podrá mencionar directamente a empresas o marcas de la competencia. Se deberán reemplazar por letras o números (Ej: marca A, marca B, marca C.)

Si se emplea un gráfico estadístico, las escalas deberán ser las apropiadas para no generar una imagen distorsionada del resultado.

Ipsos Perú se reserva el derecho de rectificación en caso de que una difusión parcial o inapropiada de una encuesta pueda generar una imagen distorsionada de los resultados del estudio.

© 2013 Ipsos Perú – Todos los derechos reservados.

Los resultados del estudio son confidenciales y destinados para uso interno y exclusivo del cliente. Su eventual difusión por cualquier medio, requiere la aprobación escrita de Ipsos APOYO Opinión y Mercado S.A. y deberá ceñirse a sus políticas de difusión, las cuales están a disposición de los interesados, a fin de garantizar que se realice apropiadamente.