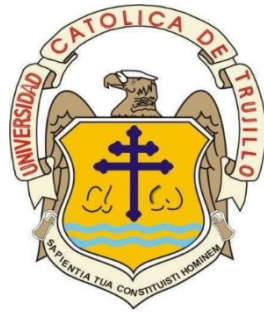


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GOBERNABILIDAD



PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CONDUCTA
LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SECTOR SALUD
EN EL PERÚ

Trabajo Académico para obtener el título de SEGUNDA ESPECIALIDAD
EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTORES

Br. Cotos Alva, Ruth Marisol

<https://orcid.org/0000-0001-5975-7006>

Br. Reyna Aranda, Nicandro Exavier

<https://orcid.org/0009-0002-4548-872X>

ASESOR

Mg. Jiménez Ubillús, Víctor Manuel

<https://orcid.org/0000-0003-0801-4055>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión pública y Administración gubernamental

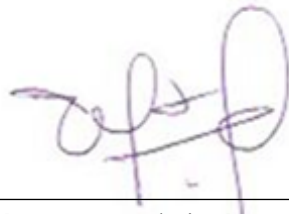
TRUJILLO – PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Víctor Manuel Jiménez Ubillús con DNI N° 18208490, como asesor del trabajo de investigación titulado “Proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en los servidores públicos del sector salud en el Perú”, desarrollado por la egresada Ruth Marisol Cotos Alva con DNI 32927001; y el egresado Nicandro Exavier Reyna Aranda, con DNI 32521741 del Programa de estudios de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Víctor Manuel Jiménez Ubillús
DNI: 18208490

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

El presente trabajo académico, está dedicado a mi familia, porque son el motor fundamental en mi vida, para mi esposo e hijo porque han sido un apoyo incondicional, que me ha permitido cumplir mis metas y objetivos en la vida

Ruth
La Autora.

Dedico este trabajo académico, a mi esposa e hijo, porque me han brindado su apoyo y dedicación, permitiéndome culminar con mis objetivos trazados.

Exavier
El Autor.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica de Trujillo y la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por promover una enseñanza de calidad, que permite la formación de profesionales idóneos y altamente competitivos en la sociedad actual.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, que impartieron sus conocimientos y experiencias en la práctica de la gestión pública; a los servidores de esta casa de estudios que innovaron e implementaron las clases virtuales, brindando servicios óptimos; a nuestros padres y familiares, quienes nos apoyaron siempre; a aquellas personas, compañeros, por brindarnos tiempo e información en la etapa del desarrollo del presente trabajo de investigación.

Un agradecimiento especial al Mg. Víctor Manuel Jiménez Ubillus, quien con sus enseñanzas y asesoría permitió encaminar el desarrollo del presente trabajo académico.

A ellos ¡Gracias!

Los Autores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Nosotros, Ruth Marisol Cotos Alva con DNI N° 32927001 y Nicandro Exavier Reyna Aranda con DNI N° 32521741, egresados del Programa de Estudios de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del Trabajo Académico titulado: “Proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en los servidores públicos del sector salud en el Perú”, el cual consta de un total de 63 páginas, en las que se incluye 01 tabla y 09 figuras, más un total de 01 páginas de anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



Ruth Marisol Cotos Alva
DNI 32927001



Nicandro Exavier Reyna Aranda
DNI 32521741

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
II. MARCO TEÓRICO	24
III. MÉTODOS.....	55
IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Marco normativo de los procesos de evaluación del desempeño laboral en el Perú.	43
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evaluación del desempeño con el método de escalas gráficas continuas	46
Figura 2 Evaluación del desempeño con el método de escalas gráficas semicontinuas. ...	47
Figura 3 Evaluación del desempeño con el método de escalas gráficas discontinuas.	47
Figura 4 Evaluación del desempeño con el método de elección forzada.	48
Figura 5 Evaluación del desempeño con el método de investigación de campo.....	49
Figura 6 Evaluación del desempeño con el método de los incidentes críticos o excepcionales	50
Figura 7 Evaluación del desempeño con el método de comparación por pares	51
Figura 8 Evaluación del desempeño con el método de frases descriptivas.....	51
Figura 9 Evaluación del desempeño con el método mixto.....	52

RESUMEN

El presente trabajo académico titulado “Proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en los servidores públicos del sector salud en el Perú”, tuvo como objetivo determinar la importancia del proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en los servidores del sector salud en el Perú. Este trabajo es de suma importancia porque permite conocer cómo se desarrollan los procesos de evaluación en las entidades públicas específicamente a nivel del sector salud.

Se analizaron los sistemas de evaluación del desempeño laboral, mediante el análisis de información fidedigna, relacionada con los procesos de evaluación a los que son sometidos los trabajadores de las entidades públicas, determinando si estos son idóneos para mejorar el desempeño en sus labores, a través de una adecuada toma de decisiones, que beneficien mejorando el entorno y la conducta laboral.

Ha permitido identificar y analizar la normativa enmarcada en los procesos de evaluación del desempeño y la conducta laboral en los servidores del sector salud, describiendo como se desarrollan y si están acorde con los objetivos que busca la organización; siendo importante resaltar que a la fecha no se está aplicando el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en los servidores del sector salud.

Palabras clave: Conducta y desempeño laboral, Evaluación, Servidor Público.

ABSTRACT

The present academic work entitled "Process of evaluation of performance and labor conduct in public servants of the health sector in Peru", had as objective to determine the importance of the process of evaluation of performance and labor conduct in the servants of the health sector in Peru. This work is of the utmost importance because it allows us to know how evaluation processes are developed in public entities, specifically at the health sector level.

The work performance evaluation systems were analyzed, through the analysis of reliable information, related to the evaluation processes to which the workers of public entities are subjected, determining if these are suitable to improve the performance of their work, through of proper decision-making, which benefit by improving the environment and work behavior.

It has made it possible to identify and analyze the regulations framed in the processes of evaluation of performance and labor conduct in health sector servers, describing how they are developed and if they are in accordance with the objectives sought by the organization; It is important to highlight that to date the process of evaluating the performance and labor conduct of the health sector employees is not being applied.

Keywords: Conduct and work performance, Evaluation, Public Servant.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las instituciones de salud, al igual que todas las organizaciones necesitan contar con un recurso humano competente para el logro de sus objetivos organizacionales, es por ello que toda organización buscara el logro de sus objetivos con eficiencia y eficacia, es decir con mínimo costo, menor esfuerzo y dentro de un ambiente de armonía y confraternidad, buscando ser una organización competitiva con personas que se desenvuelvan óptimamente dentro de su ámbito laboral demostrando competencias, habilidades, actitudes, aptitudes y capacidades que impulsen la organización o institución hacia el éxito.

No existe un marco normativo específico que regule el desempeño y conducta laboral, existe una Resolución Ministerial N° 0386-91-SA/DM de fecha 07 de mayo del año 1991, emitido por el Ministerio de Salud, mediante la cual se aprueba la Directiva N° 002-91-DGP/SA que establece las “Normas, procedimientos e instrumentos para la Evaluación del Desempeño Laboral del personal del Ministerio de Salud”. Existe una Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA de fecha 11 de setiembre del año 2008, emitido por el Ministerio de Salud, mediante la cual se aprueba la Directiva N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 “Normas y procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”.

La Ley sobre la cual se afianza la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector público fue aprobado con Decreto Legislativo N° 276; y apoyada por el reglamento inicial de acuerdo al Decreto Supremo N° 018-85-PCM, y Reglamento de la Carrera Administrativa, que fuera aprobado con Decreto Supremo N° 005-90-PCM, en el cual se establece que el servidor Público deberá someterse a un proceso de evaluación de manera periódica y permanente durante su actividad laboral.

Con el tiempo ya no se habla solo del régimen laboral 276, si no referido al régimen laboral sobre la actividad privada de acuerdo al Decreto Legislativo 728 y del Contrato Administrativo de servicio Decreto Legislativo 1057.

Asimismo, para evaluar el desempeño y conducta laboral de los trabajadores pertenecientes al sector salud en el Perú, se debe encuadrar dentro Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, que menciona:

Artículo 1. - Del Objeto de la Ley La presente Ley tiene por objeto prevenir y sancionar el hostigamiento sexual producido en las relaciones de autoridad o dependencia, cualquiera sea la forma jurídica de esta relación. Ley que estaría enmarcada con la conducta laboral del trabajador tanto asistencial como administrativo en el seguro social de salud. (Ley N° 27942, 2003, Art. 1, p. 1)

Del mismo modo, bajo este contexto tenemos la Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública, según lo citado en su artículo 1°, se puede establecer, que esta se aplica a cualquier funcionario o servidor público de las instituciones del sector público, bajo todos los niveles de jerarquía, es decir, se encuentre en calidad de personal nombrado, bajo contratado, con designación, ser personal de confianza o de elección, que realice trabajo en el Estado. Ley que estaría enmarcada con el desempeño y la conducta laboral del trabajador tanto asistencial como administrativo en el seguro social de salud, a través de sus principios, como el respeto, la probidad la ética la idoneidad, la Lealtad la Obediencia.

La conducta laboral tiene una relación muy íntima con las faltas e infracciones que cometen los trabajadores del sector salud tanto asistenciales como administrativos, las mismas que son reguladas por la Ley 30057 Ley del Servicio Civil, enmarcado con el Reglamento en el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM. Por lo expuesto, la presente propuesta académica tiene como finalidad brindar una herramienta de Gestión Administrativa, con la finalidad de tener una visión más amplia sobre los procedimientos para ser evaluado el Desempeño y conducta laboral que deberá aplicarse en cada entidad pública que se enmarca en su normativa interna.

Respecto a trabajos internacionales sobre esta materia: Púm (2018) investigó “Competencias laborales y evaluación del desempeño” (p. 1). “Como objetivo principal fue incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño para el personal de Autocentro Gutierrez” (Púm, 2018, p. 29). Para ello utilizó un estudio descriptivo, trabajando una muestra que correspondieron a un personal de 22 personas encontrados en varios puestos, siendo en primer lugar identificados sus competencias específicas en la empresa, con revisión de sus logros productivos, para lo que se utilizó una boleta de registro de sus competencias, y en segundo lugar, fue evaluado su desempeño en niveles de competencia, encontrándose que los 22 trabajadores tienen un nivel alto en sus competencias para la empresa, por lo que de acuerdo a la evaluación realizada, se está recomendando realizar una

implementación de un programa para ser capacitados en sus competencias específicas, en los que se reforzará y se involucrará a todo el personal para las labores de mejora y de desarrollo social.

Escobar (2021) realizó su tesis sobre “Evaluación del desempeño en tiempos de COVID-19 y su incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos de la comercializadora de agroquímicos de la ciudad de Guayaquil” (Escobar, 2021, p. 1). La misma que busca “desarrollar una herramienta para el seguimiento y mejora continua, evaluando el desempeño que permitan mejorar la productividad de los involucrados en el área administrativa, que está cimentada en el feedback efectivo y sostenible el entorno o realidad social” (Escobar, 2021, p. 9). Recopilándose los datos mediante una encuesta aplicada a 30 trabajadores del área administrativa del centro laboral, encontrándose la no existencia de comunicación eficiente entre los compañeros de trabajo y su jefe inmediato, provocando desmotivación; además, de percibir que sus jefes no tenían interés por su labor, no recibiendo el soporte necesario perdiendo la confianza; por lo que se hizo necesario aplicar acciones inmediatas para el beneficio total.

Quiñones y Rivera (2018) en su tesis de posgrado hicieron una “Evaluación del desempeño laboral en el sector público de la salud: una revisión sistemática de la literatura científica” (Quiñones y Rivera, 2018, p. 1). Realizándose una exploración exhaustiva de la información existente en bases de datos importantes: ProQuest, Ebsco, Redalyc, Science, SciELO y Scopus, evaluando todas sus variantes para encontrar definiciones, teorías, diferencias y similitudes sobre este estudio (Quiñones y Rivera, 2018, p. 11). Encontrando que la EDL, se muestra como una herramienta de gestión necesaria para administrar el recurso humano y aún genera mucho interés en una diversidad de autores sobre el empleado público de la salud como factor importante para lograr la misión y visión institucional en salud, por lo que se manifiesta que diversas publicaciones presentan variables de estudio similares sobre competencias laborales, instrumentos y procedimiento evaluativo, y otros; que para el ámbito de la metodología utilizada en la revisión de los artículos, se presentan de manera descriptiva con enfoque cualitativo; siendo, los más exigentes en requerir la evaluación de manera recurrente médicos, enfermeros, camilleros, etc.; además, de los usuarios atendidos para comparar los niveles de satisfacción con relación con la calidad y profesionalismo prestado en la entidad que brinda el servicio.

Heredia-Quito y Narváez-Zurita (2021) investigaron “La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud” (p. 213). Describen que el Capital humano viene a ser eje en el sistema de salud, implicando procesos diversos como transversales y continuos mediante capacitaciones y procesos de actualizaciones fortaleciendo las competencias de dicha gestión, además de su atención total, teniendo como objetivo “aplicar los procesos administrativos según ley y normativas del MDT para las EODs, con planificación actualizada del TTHH, levantamiento FAO de todos los funcionarios y por intermedio del órgano regular solicitar la creación de partidas para reubicar al personal” (Heredia-Quito y Narváez-Zurita, 2021, p. 214). Aplicaron la investigación descriptiva con diseño del tipo no experimental, encontrando en el Hospital se verifica que los funcionarios están inconformes, ya que no laboran en los cargos de acuerdo a su contrato, siendo necesario que la Unidad de Talento Humano reclasifique al personal conforme sus competencias y perfiles; por lo tanto, se propuso que los trabajadores del Hospital Homero Castanier Crespo en Venezuela, aplicaran el método 360°, permitiendo optimizar su trabajo en el del Hospital y con la mejora en la gestión administrativa.

Irene Rodríguez (2017) revisaron la “Evaluación del Desempeño” (p. 1). Menciona que:

La evaluación del desempeño es una herramienta necesaria en las organizaciones, a través de los resultados que se obtienen podemos observar cuales son las necesidades que se advierten en los trabajadores y de ahí determinar las estrategias a seguir para que la compañía alcance su máximo rendimiento. (Irene Rodríguez, 2017, p. 3)

Además que, la evaluación de desempeño presenta un constante cambio, imponiendo toda su energía a los empleados bajo mucha presión para esforzarse en demasía para alcanzar dichos logros, estando esta tendencia al cambio dado que las empresas ponen como objetivos lograr las competencias y conductas de sus empleados, por lo que el fin máximo es llegar a un alto rendimiento empresarial junto a la mejora económica, aunque la forma ha variado, ya que existe más comunicación, ampliando el diálogo y aplicando de manera continuo un feedback positivo, buscando el desarrollo profesional de cada trabajador conjunto con su satisfacción laboral, dándoles posibilidades para realizarse en su carrera profesional, es así que, la

formación y el desarrollo del personal se presenta como una actual tendencia para evaluar el desempeño, en la que se debe considerar que las competencias de los trabajadores será la que va a producir el éxito en las instituciones (Irene Rodríguez, 2017).

Rodríguez (2017) trabajó la “Evaluación de desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la contraloría municipal de los Guayos, período 2016” (p. 1). Utilizó una muestra de 26 funcionarios administrativos que trabajan en la Contraloría Municipal de Los Guayos del Estado Carabobo en Venezuela; de ello en sus conclusiones, fueron identificados las debilidades y fortalezas que presentaba el sistema con el que se evalúa su desempeño, de acuerdo a la percepción descrita por los funcionarios que trabajan en la Contraloría, de lo cual se confirma que en gran parte de los casos, la persona que evalúa no es un jefe inmediato; además se verificó, que los puntos más notorios estuvieron representados por la ponderación de la actuación en los funcionarios respecto a la responsabilidad y compromiso, y los demás puntos, tuvieron un grado ascendentes y débiles al valorar su formación profesional, del mismo modo, se muestra en el tema de cumplimiento, capacitación, logro, motivación, promoción y reconocimiento, entonces, al existir la ratificación de argumentos y supuestos que se formularon en la investigación, se demuestra que los organismos estatales que tienen como función el prestar servicios a la población, una eficiente administración en temas de recursos humanos y por ello su evaluación, que tiende a repercutir directamente en la satisfacción del personal y en un determinado momento, influirá en la calidad del desempeño de cada uno de ellos.

Gonzales (2018) en su investigación “Evaluación del desempeño laboral y la gestión del talento humano en el Ministerio de Agricultura y Riego 2017, con objetivo fue determinar la relación entre la evaluación del desempeño laboral y la gestión del talento humano” (Gonzales, 2018, p. 44). Utilizó el método hipotético deductivo, investigación básica, con enfoque cuantitativo, con población de 100 personas que laboran en el Ministerio de Agricultura y Riego y bajo una muestra determinada en 80 trabajadores, utilizando una encuesta y cuestionarios.

Concluyó, que “hay relación entre la evaluación del desempeño laboral y la planeación en el Ministerio de Agricultura y Riego 2017, con un nivel de correlación (Rho de Spearman) = 0,804” (Gonzales, 2018, p. 74). También “existe relación entre la evaluación del desempeño laboral y la organización en el Ministerio de Agricultura

y Riego 2017, con un nivel de correlación (Rho de Spearman) = 0,761” (Gonzales, 2018, p. 76).

Por lo tanto, “existe relación entre la evaluación del desempeño laboral y la gestión del talento humano en el Ministerio de Agricultura y Riego 2017, con un nivel de correlación (Rho de Spearman) = 0,828” (Gonzales, 2018, p. 78).

Respecto a trabajos nacionales, se tienen los siguientes: Borda (2021) en su tesis “Gestión por competencias y la evaluación del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Curahuasi, 2021” (p. 1), determinó “la relación existente entre la gestión por competencias y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi” (Borda, 2021, p. 5). Para ello aplicó un modelo de investigación no experimental, transversal, descriptivo-relacional. Utilizó una muestra comprendida por 60 personas que laboran en el área administrativa de una población de 180 trabajadores. Se encontró que un 63,3% tienen una percepción a la gestión valorada como eficiente, correspondido a la evaluación del desempeño con un nivel alto y medio de 46,7% y 16,6%, respectivamente, y con el nivel bajo de la evaluación que ha percibido la gestión como deficiente con el 10,0% quedando demostrado que existe conexión positiva y significativa entre las variables de estudio.

Flores (2021) en su investigación titulada, Evaluación del desempeño laboral y la gestión del rendimiento del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 403 Red de Salud Leoncio Prado, 2020, describió si existe relación del balance del desempeño laboral y la administración del redito del trabajador administrativo en la Unidad Ejecutora 403 Red de Salud Leoncio Prado, 2020, utilizando una investigación del tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, bajo un nivel descriptivo y correlacional; con ejemplar de 67 trabajadores públicos, con técnica del sondeo que estuvo conformada por 18 ítems; se concluyó que con la conformación rho Spearman, se demuestra una relación elecuente de la evaluación del desempeño laboral con la gestión del rendimiento (rho Spearman = 0,501), con una valoración positiva moderada, y se cotejo que sí se encontró relación elecuente entre la evaluación de características y la gestión del rendimiento (rho Spearman = 0,644), con calificación positiva moderada; se encuentra la existencia de una relación de la evaluación de conductas con la gestión del rendimiento (rho Spearman = 0,384), con calificación positiva baja; existiendo relación de la evaluación sobre resultados y la gestión del rendimiento (rho Spearman = 0,406), con calificación positiva moderada.

Ortiz y Tello (2021) investigaron la Motivación y desempeño laboral de los administrativos de la municipalidad de la población “El Rosario de Polloc” jurisdicción la Encañada - Cajamarca 2019, con finalidad de establecer la conexión existente de la motivación laboral con el desempeño laboral en la Municipalidad del Centro Poblado “El Rosario de Polloc”, Cajamarca – 2019, con diseño descriptivo y explicativo, correlacional y transversal, del tipo no experimental de acuerdo al estudio; el tanteo con relación al desempeño laboral del agente fue malo, defectuoso; además, se explica que la motivación es un medio a través del cual una entidad puede afianzar la permanencia de sus subordinados, concluyendo que, la Municipalidad del Centro Poblado del Rosario de Polloc respecto al desempeño laboral del asalariado fue nocivo, imperfecto por la deficiencia en la motivación por razones de carencias tecnológicas, faltas de comunicación y de camaradería.

Espinal y Vidal (2021) en su tesis “Sistema de evaluación del desempeño laboral para el personal administrativo del Colegio Zárate”; con objetivo general “proponer un sistema de evaluación del desempeño laboral para el personal administrativo del Colegio Zárate en el 2020-2021” (Espinal y Vidal, 2021), utilizaron un enfoque inductivo con técnica secuencial.

Llegaron a realizar una propuesta que contempla aplicar 14 elaboraciones:

Perfil de plaza por cada personal administrativo, diccionario de contiendas para la idoneidad de los requisitos por puesto administrativo, cedula de valoración sobre lo estándar de evaluación del desempeño, perfil de cargo para el/la sensato de Recursos Humanos, itinerario de faena, mejorando para el/la responsable del área de Recursos Humanos, formulario de establecimiento de propósitos, hoja de indagación sobre indicadores necesitado por los directivos de la compañía, formato de evaluación del desempeño laboral en base al tipo de competencias e indicadores, Excel de contraste costo-beneficio sobre la realización de la evaluación de desempeño para el grupo administrativo, plan anual de capacitaciones al personal administrativo, ficha de evaluación del equipo administrativo por tema capacitado, plan de refuerzo de capacitaciones, buzón de sugerencias y boletín informativo trimestral. (Espinal y Vidal, 2021, p. xvi)

Gómez y Valdés (2019) en su pesquisa, La evaluación del desempeño pedagogo en la educación superior, con el fin de mostrar una evaluación crítica de las pruebas que pretenden estimar el desempeño de los educadores universitarios;

incluyendo en esta revisión distintos modelos de evaluación, siendo el mecanismo más usados el cuestionario, que procura realizar una evaluación exacta, aunque por lo general, no realiza una evaluación el desempeño del maestro, sino, evalúa más el sentir de los alumnos, entonces, se establece que evaluar ello servirá para prosperar la praxis docente, sería conveniente el beneficio del modelo tipo constructivista que permita facilitar las modificaciones requeridas en torno al análisis de la autoevaluación, la heteroevaluación y la coevaluación.

Loayza y Rosas (2020) investigó La sustancia de la evaluación de desempeño en compañías formales de lima metropolitana entre 2015 al 2019, con investigación aplicada, correlacional y enfoque cuantitativo, remarca que, La evaluación de desempeño es un método fundamental para calcular la eficiencia y el rendimiento de los asistentes dentro de las empresas formales en Lima Metropolitana, ya que proporciona beneficios universales para el administrado y para la organización, La evaluación de desempeño es un Instrumento valioso para cuantificar la eficiencia y el rendimiento de los ayudantes dentro de las empresas formales en Lima Metropolitana, ya que brinda provecho generales para el trabajador y para la organización; además, los colaboradores se ven más seducidas por el sueldo que por el crecimiento laboral o el número de capacitaciones que brinde la empresa.

Tarazona (2018) en su trabajo de investigación, Evaluación del desempeño y conducta laboral en enfermeras del hospital Cayetano Heredia 2017, el ejemplar estuvo conformada por 410 personas del área de enfermería, entre personal nombrado y contratado, que fueron evaluados cada seis meses; Posterior a la indagación del resumen, análisis, así como la interpretación de los documentos de la Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral de las enfermeras y enfermeros del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017-I y sopesar las consecuencias de la evaluación relacionadas con la escala valorativa de la evaluación de los factores, notamos que, para el factor Oportunidad, resalta considerablemente un 84,9%, consecutivo de Calidad de Trabajo del 80,0%, estando los dos en un promedio superior. Estando los factores de planificación y la responsabilidad, con promedios inferior de 40,0% y 30,2%, respectivamente.

Reyna y García (2018) en su tesis, Evaluación del desempeño laboral de los laboriosos del centro de ocupación de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo - sede Piura – 2017, cuya investigación es de tipo observacional,

prospectivo, transversal y descriptivo, y la información estadística que acreditan la presente investigación se recopilaron sobre las pesquisas realizadas referente al desempeño laboral de los trabajadores; en conclusión, el nivel del desempeño laboral en los empleados del Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Sede Piura, se encontró que fue Adecuado con 65,71% de los evaluados e Inadecuado con el 34,29% de los mismos, se pudo calcular los componentes del desempeño laboral, siendo las relaciones interpersonales las mayores con el 80% Adecuado; en base a ello, se propone llevar a cabo y en el menor tiempo posible realizar un taller de inducción, para fortalecer los factores identificados, para que los trabajadores sean más competitivos, diestros y que mejoren su desempeño laboral en su grupo, generando mayor beneficio para la entidad a la que pertenecen.

Arce (2016) en su trabajo de investigación “Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Laboral: estudio en una organización de servicios entre los años 2011 al 2013”, se usó un prospecto de metodología cualitativa que proporciona datos actuales y autorizados en temas importantes de esta investigación, que es la Evaluación del desempeño y la Estabilidad laboral; concluyeron que, existe una relación directa entre sus variables, dado que al tener Estabilidad en el trabajo, la evaluación sobre el desempeño decrece de manera notoria, comparado con un año atrás en el que no tenían un estatus laboral estable, teniendo en cuenta que no existió cambios significativos en el ambiente laboral; así también, se encontró que las instituciones solo están aplicando evaluaciones del desempeño con el fin de obtener datos respecto a sus debilidades o expectativas que no fueron desarrolladas, lo que implica que se deje de aplicar cambios más eficientes en el futuro sobre calidad, productividad laboral y un compromiso e identificación del trabajador con la empresa que labora.

Respecto a los trabajos en el nivel regional: Medina (2017) en su tesis “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017, tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2017”.

Utilizó el diseño no experimental, cuya población fue de 211 trabajadores administrativos y con muestra definitiva de 66 individuos, siendo la técnica utilizada la observación, se encontró que el 82% de los empleados de la Municipalidad Provincial del Santa presentaron un bajo desempeño laboral, mientras que, se presentó un mediano desempeño laboral con 17% y un alto desempeño laboral con 2%, resultados similares obtenidos al evaluarlos en dimensiones; concluyendo que, se percibió un defectuoso desempeño laboral del trabajador administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa, recomendando al personal nombrado prepararse a obtener conocimientos actualizados con el fin de brindar atención eficiente a los administrados (Medina, 2017).

Culqui (2018) en su investigación de titulación realizada para la Universidad Cesar Vallejo sucursal Chimbote “Clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la Empresa Ripley S.A. Chimbote, 2018”; quien concluye que, hay relación del clima organizacional con el desempeño laboral, así, el clima organizacional se afecta conforme el desempeño laboral; asimismo, el clima organizacional de los trabajadores del área de ventas está distribuido en forma homogénea con 33,30%, con niveles malos, regular y bueno, influenciado por la dimensión beneficios laborales, y con deficiencia está el 39,2% siendo de nivel malo; el desempeño laboral del personal de ventas está es regular con 37,30%; mientras, en mayor grado están con el 37,3% y 35,3%, con regular y malo, respectivamente.

Torres (2019) con su investigación realizada para la Universidad César Vallejo de Chimbote “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del policlínico de Complejidad Creciente Víctor Panta Rodríguez ESSALUD-Chimbote, 2019”; llegó a las siguientes conclusiones, el clima organizacional y el desempeño laboral presentan una relación significativa, de igual manera, la dimensión estructura presenta una relación significativa frente al desempeño laboral; se menciona a la jerarquía como un componente esencial; además, la dimensión comportamiento y la dimensión relaciones interpersonales, presentaron una relación significativa frente al desempeño laboral.

Finalmente citamos a Novoa (2020) con su investigación de maestría para la Universidad San Pedro de Chimbote “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2020”, concluye que, hay relación (0,705) del clima organizacional y con el desempeño laboral de los colaboradores en

la municipalidad de Nuevo Chimbote percibiendo un adecuado liderazgo, existe relación (0,604) del clima organizacional y con el puesto de trabajo de los colaboradores de la municipalidad de Nuevo Chimbote debido que el personal tiene adecuadas capacidades en su puesto, son conocedores de sus roles y a vez son productivos en su accionar laboral.

En tal sentido y considerando los antecedentes encontrados, se plantea el siguiente problema: ¿Cómo se desarrolla el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en los servidores públicos del sector salud en el Perú?

El presente trabajo Académico, se justifica legalmente en el Decreto Legislativo “Ley de Bases de la Carrera Administrativa (DL N° 276)”;

del mismo modo, la “Ley de Productividad y acometividad Laboral (DL N° 728)”;

“Ley del Código de Ética de la Función Pública (Ley N° 27815)”;

“Ley del Servicio Civil (Ley N° 30057)”;

esta información va a contribuir con el conocimiento para siguientes trabajos de investigación que dará mayor importancia al tema del presente estudio. Este trabajo académico tiene información relevante en las áreas administrativas de las instituciones de Salud, para el mejoramiento del desempeño laboral que presentan los servidores públicos en el Sector Salud, teniendo como referencia las Directivas y Manuales emitidos por el MINSA tomándose en cuenta la vigencia de la actual Ley del Servicio Civil.

El presente trabajo académico, se justifica teóricamente porque permite aportar con conocimientos existentes, los mismos que se extraen de fuentes confiables que permiten visionar de manera más amplia al evaluar el desempeño laboral en los servidores públicos de las instituciones de salud en el Perú, además permite identificar las normas vinculantes que se encuentran inmersas en este proceso; asimismo, teóricamente los conocimientos y conceptualizaciones plasmadas contribuirán a fomentar un pensamiento crítico y analítico, logrando una comprensión más amplia sobre las conceptualizaciones expuestas en relación al tema en estudio, llenando los vacíos cognoscitivos existentes respecto al tema de estudio.

A nivel práctico, este trabajo académico a través de las fuentes documentales, proveerá de información que permita mejorar el entendimiento y contribución para clarificar su clima laboral interno, logrando conocer la manera de actuar e interactuar de los empleados, y cómo estos se ven influenciados en el desarrollo de sus actividades diarias, y como estas condiciones inciden en conseguir los objetivos de

la institución, las normas sobre el comportamiento; además, de sus ideologías dominantes.

Respecto a la justificación social, la presente fuente académica está orientada a brindar las herramientas necesarias, que permita a la sociedad, tener servidores idóneos y capacitados, lo cual se evidenciará al conocer los procesos, técnicas y métodos que se utilizarán al evaluar el desempeño y conducta laboral de los servidores públicos del sector salud, viéndose reflejado en la salud de los pacientes; a su vez, permitirá explicar la importancia del tema seleccionado, por lo que se hace necesario tener bien definidos los aspectos que puedan conllevar a generar conflictos organizacionales para que de esta forma se busque darles solución y al mismo tiempo, mejorar los procesos que desempeñan los usuarios internos.

Metodológicamente, este trabajo académico, está orientado a suministrar conocimientos respecto a las técnicas y métodos, a utilizar en el desarrollo de la evaluación del desempeño y la conducta laboral del servidor del sector salud, identificando algunas herramientas mediante las cuales, las instituciones públicas del sector salud ejecutan la evaluación, analizando la problemática identificada en torno al tema a desarrollar, respecto a los procesos de evaluación del desempeño y la conducta laboral; asimismo, este trabajo académico, busca observar la realidad a través del análisis de las fuentes citadas, identificando los métodos utilizados en los sistemas que permiten evaluar el desempeño y conducta laboral.

Por lo que, los instrumentos, los métodos, sus técnicas y procedimientos citados en el presente trabajo podrán ser utilizados en otros estudios similares, principalmente en los servidores públicos de las instituciones de salud.

II. MARCO TEÓRICO

Para que el presente trabajo de investigación cuente con el correspondiente sustento académico se ha recurrido a información teórica proveniente de diversos autores, tanto nacionales como extranjeros, y la cual será presentada a continuación.

Respecto a la evaluación del desempeño y la conducta laboral de los servidores públicos del sector salud, es necesario definir el desempeño, la conducta laboral y su evaluación.

En primera instancia, respecto al desempeño laboral: Arce (2016) define “Este se refiere a la manera particular como el trabajador realiza las tareas que conforman su descripción del puesto” (Arce, 2016, p. 8).

Asimismo, “dicho de otra manera, es el accionar único y particular de cada colaborador con respecto a las tareas que han sido ordenadas por la empresa y para las que ha sido contratado” (Arce, 2016, p. 8).

Alles (2017) define que el término “Desempeño” es un concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados de un colaborador en un determinado periodo, lo cual es el resultado de un conjunto de factores agrupados en tres ejes principales, los conocimientos adquiridos de manera formal o informal, la experiencia práctica y las competencias (p. 28).

Para Bolzan (2018) el desempeño laboral es el rendimiento de uno o más trabajadores relacionados a sus funciones propuestas y de cumplimiento de las metas y los objetivos planteados en la institución. Estos se relacionan en forma directamente proporcional con la productividad (Eufrazio, 2018).

Hernández (2018) define al desempeño como “Un proceso que debe planearse, dirigirse, controlarse y, en su momento, rediseñarse para que responda a las exigencias de los objetivos, las metas y los resultados que contempla la estrategia del negocio en el corto, mediano y largo plazo. Conviene pues tener claro que el proceso de evaluación del desempeño es un medio o herramienta y no un fin en sí mismo”. (Hernández, 2018, p. 68)

Rodríguez-Marulanda y Lechuga-Cardozo (2020) definen al desempeño laboral como la efectividad, de acuerdo a criterios sistémicos, siendo medidos conforme su capacidad de los directivos en función de su adaptación y crecimiento.

También existen autores que definen el desempeño laboral, como para Loo et al. (2021, p. 36) que lo definen como la eficiencia que muestra el trabajador en las funciones y tareas asignadas, en un tiempo determinado; el mismo que se muestra como parte importante y fundamental para el funcionamiento de toda organización, al que debe darse mucha atención en el proceso de administración de recursos humanos.

Finalmente, Ticahuanca y Mamani (2021) definen al desempeño laboral como las acciones que son realizadas en forma eficiente en concordancia al capital humano, los cuales están destinados a cumplir las metas trazadas en la institución o empresa, cumpliendo roles importantes de acuerdo a sus capacidades, habilidades y destrezas laborales que estos muestran durante el desarrollo de sus actividades (p. 91).

En cuanto a definir la conducta laboral, en los empleados, juega un rol muy importante para lograr las metas propuestas dentro de toda institución, por lo cual las organizaciones se ven obligadas a buscar técnicas y herramientas que le permitan mejorar y evaluar el buen desempeño de ellos para el bienestar de la institución. (Ortíz, 2022, p. 514)

El Minsa define a las competencias genéricas en su publicación del 2011 como: “Comportamientos y conductas de los trabajadores del sector salud para un desempeño eficiente que permita conseguir resultados, independientemente donde se encuentre ubicado. Para identificar las competencias genéricas del sector salud se utilizará el enfoque funcional y conductista” (Minsa, 2011, p. 41).

Es así que el Minsa también menciona que:

El enfoque conductista se aplica para definir las competencias genéricas propiamente dichas. La definición se realizará a través de: los motivos (lo que la persona piensa y quiere de manera consistente sobre lo que la acción genera); los rasgos, las características o cualidades distintivas de las personas (lo que les hace responder de manera consistente ante diferentes situaciones e informaciones); el concepto o imagen que las personas tengan de sí mismas (son las actitudes, valores, autoestima y confianza en sí misma). (Minsa 2011, p. 41)

En su publicación del Minsa (2011), se menciona las competencias laborales, así:

La Organización Internacional de Trabajo (OIT), establece tres enfoques a nivel conceptual y metodológico para abordar las competencias laborales: el enfoque conductual, el enfoque constructivista y el enfoque funcional: De estos es necesario resaltar, que el enfoque conductual tiene como característica fundamental que las competencias sirven para establecer estándares mínimos de comportamiento, atributos y conductas, es decir se focaliza en las características internas de las personas; que pueden generalizarse a diferentes situaciones y perdurar en el tiempo, sin prestar especial atención al contexto en que se desarrollan, mientras que, el enfoque constructivista subraya la emergencia de las competencias a partir de la movilización de recursos y del contexto para superar disfunciones y lograr resultados. (Minsa, 2011, p. 36)

En relación a la evaluación del desempeño laboral, se debe considerar que es un proceso de gran importancia, ya que evidencia las condiciones en las que se encuentra este parámetro y que permitirá realizar los cambios o correcciones necesarias para el mejor desarrollo de la institución.

Respecto a la evaluación del desempeño, se conoce que:

Conforme establece la Resolución Ministerial N°626-2008/MINSA, aprobado el 11 de Setiembre del 2008, se publica la aprobación del instrumento de gestión, Directiva Administrativa N° 142- MINSA/OGGRH-V.01:

Normas y Procedimiento para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral, que tiene por finalidad identificar objetivamente el desempeño y conducta laboral del personal del Ministerio de Salud, a efectos de adoptar las acciones que corresponden acorde con la política institucional, cuyo ámbito de aplicación es la Administración Central y sus Órganos Desconcentrados, cuyo personal Administrativo y Asistencial está en la condición de nombrado y contratado. (Directiva Administrativa, 2011, pp. 1-2).

La evaluación del desempeño es una herramienta que puede ser usada para verificar el grado de realización de objetivos y metas propuestos a nivel de cada colaborador. Permitiendo una medición integral sistemática y objetiva de la conducta profesional y el rendimiento o el cumplimiento de resultados, esto quiere decir lo que las personas son, hacen y pueden lograr. (Mejía, 2016, p. 37)

Existe otra definición de evaluación: la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. (Chiavenato, 2017, p. 210)

También el desempeño es visto desde otro punto de vista:

La evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad, sea formal o informalmente. (Chiavenato, 2017, p. 206)

Además, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, desacuerdos, desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado que el requerido por el cargo motivación, etc. (Chiavenato, 2017, p. 211)

Según los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño puede ayudar a determinar y desarrollar una política de recursos humanos adecuada a las necesidades de la organización. (Chiavenato, 2017, p. 211)

Del mismo modo, el desempeño laboral es visto de un modo global, por ello:

La evaluación del desempeño de 360° comprende el contexto externo que rodea a cada persona. Se trata de una evaluación en forma circular realizada por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. Es la forma más completa de evaluación, porque la información proviene de todos lados y proporciona las condiciones para que el individuo se ajuste a las muy distintas demandas que recibe de su contexto laboral o de sus diferentes asociados. No obstante, el evaluado se encuentra en una pasarela bajo la vista de todos, situación que no es nada fácil. Si no está bien preparado o si no tiene una mente abierta y receptiva para este tipo de evaluación amplia y envolvente, el evaluado puede ser muy vulnerable. (Chiavenato, 2017, p. 213)

Chiavenato (2017) incorpora a las anteriores definiciones que: “Evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para

estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona” (Chiavenato, 2017, p. 206).

Mientras que Alles (2017) afirma que las evaluaciones de desempeño son medidas útiles que permiten identificar toda necesidad de capacitación, encontrar el personal idóneo en la institución, registrar los intereses del personal en evaluación, permite la toma de decisiones en promoverlos y su remuneración, analiza todas las evaluaciones de los directivos y subordinados respecto a la conducta en sus actividades de trabajo, permitiendo todo ello en mejorar el rendimiento de todo el personal conllevando a la mejora en obtener los objetivos de la institución.

Para Hernández (2018) la evaluación del desempeño:

“Es una herramienta gerencial que sirve para que, tanto los evaluados, como sus jefes o supervisores, orienten sus conocimientos, su energía, su tiempo, sus recursos y sus acciones hacia aquellos resultados clave que determinan el grado de éxito, o de fracaso, que consigue una organización cuando intenta lograr su misión o sus fines”. (Hernández, 2018, p. 72)

En adición, “les exige estar tomando decisiones en relación con la permanencia, proyección y progreso futuro de sus colaboradores en la organización”. (Hernández, 2018, p. 11)

Para Ranaweer et al. (2019) el desempeño laboral son las acciones, comportamientos y resultados de desarrollo que incluye la participación de los trabajadores que permiten garantizar su conexión y contribución a cumplir con los objetivos planteados por el área encargada de la organización de la institución.

En cuanto al objetivo de la evaluación del desempeño, según Herrera (2017) existen objetivos que se pretenden aplicar en la evaluación del desempeño laboral son los siguientes:

- Informar a los trabajadores sobre cómo están haciendo su trabajo y lo que se espera de ellos.
- Reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos.
- Corregir las desviaciones y los posibles errores tanto de comportamiento, como de resultados, respecto a los objetivos previamente establecidos.
- Permitir al evaluado conocer y contrastar su proyección al futuro permitiéndole ver con claridad la trayectoria de su carrera.
- Detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores.
- Adecuar más eficazmente a la persona con el puesto de trabajo.
- Conocer las pretensiones

y demandas de los trabajadores. - Descubrir las carencias y necesidades de formación que los trabajadores pueden presentar para realizar correctamente su trabajo. - Mejorar las relaciones interpersonales entre el directivo y el personal a su cargo. - Servir de referencia para incrementos salariales, entre otros. (Herrera, 2017, p. 9)

De acuerdo al Decreto Legislativo N° 125 del 2010, en el Artículo 29, la evaluación del desempeño de los trabajadores del Estado viene a ser el instrumento de gestión, el cual permite mejorar la calidad del servicio brindado por entidades del estado, y que presenta objetivos para identificar necesidades en la capacitación, verificando y apreciando los logros, en forma personalizada y de manera conjunta de acuerdo a lo propuesto por la institución y de acuerdo al cargo en el que se encuentra el personal (Decreto Legislativo N° 1025, 2010, Art.29, p. 12).

Del mismo modo Chiavenato (2017) menciona que evaluar el desempeño no es precisamente un objetivo sino viene a ser un instrumento o herramienta por el cual se busca el incrementar la calidad del servicio brindado por el personal en la empresa o institución, y utilizándose para alcanzar ese objetivo básico dicho instrumento en la cual se encuentran diversos objetivos intermedios como son los siguientes:

1) Adecuación del individuo al puesto; 2) Capacitación; 3) Promoción; 4) Incentivo salarial por buen desempeño; 5) Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados; 6) Autoperfeccionamiento del empleado; 7) Información básica para la investigación de recursos humanos; 8) Estimación del potencial de desarrollo de los empleados; 9) Estímulo para una mayor productividad; 10) Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización; 11) Realimentación (feedback) de información al individuo evaluado; 12) Otras decisiones de personal, como transferencias, contrataciones, etcétera. (Chiavenato, 2017, p. 214)

Mientras el mismo autor, mencionan que los objetivos fundamentales se pueden presentar en tres fases como las siguientes:

1) Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su plena utilización. 2) Permitir que los recursos humanos se traten como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede desarrollarse, obviamente, según la forma de administración. 3) Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos

los miembros de la organización sin olvidar tanto los objetivos organizacionales como los objetivos de los individuos. (Chiavenato, 2017, p. 214)

En cuanto a las características de la evaluación del desempeño: el Decreto Legislativo N° 1025 del año 2010, Artículo 30, establece la evaluación del desempeño del aparato estatal como:

El proceso obligatorio continuo, integral, sistemático, objetivo y demostrable del conjunto de actividades, aptitudes y rendimiento del personal en el cumplimiento de sus metas y del conjunto de sus competencias para el puesto, las cuales deben estar orientadas a satisfacer los requerimientos de los ciudadanos y el logro de los objetivos institucionales de la entidad a que pertenece. (Decreto Legislativo N° 1025, 2010, p. 14)

Sobre los beneficios de la evaluación del desempeño, en primer lugar, al describir los beneficios para el gerente: Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad. (Chiavenato, 2017, p. 214).

Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados. (Chiavenato, 2017, p. 215)

Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño. (Chiavenato, 2017, p. 215)

En cuanto a los beneficios para el subordinado: permite conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora. (Chiavenato, 2017, p. 215)

“Conoce cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de éste, cuáles son sus puntos fuertes y débiles”. (Chiavenato, 2017, p. 215)

Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño (programa de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregirse, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etcétera). (Chiavenato, 2017, p. 215)

También hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales. (Chiavenato, 2017, p. 215)

Por otra parte, los beneficios para la organización: evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado. (Chiavenato, 2017, p. 215)

Identifica a los empleados que necesitan reciclarse o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia. (Chiavenato, 2017, p. 215)

Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo. (Chiavenato, 2017, p. 215)

En este punto es importante identificar la conceptualización de los servidores públicos, existen varias definiciones sobre el término de servidor público, así vamos a citar algunas conceptualizaciones:

Según la Convención de Las Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUC), Art. 2, define:

Por funcionario se entenderá: - Toda persona que ocupe un cargo legislativo, ejecutivo, administrativo o judicial de un Estado Parte, ya sea designado o elegido, permanente o temporal, remunerado u honorario, sea cual sea la antigüedad de esa persona en el cargo; - Toda otra persona que desempeñe una función pública, incluso para un organismo público o una empresa pública, o que preste un servicio público, según se defina en el derecho interno del Estado Parte y se aplique en la esfera pertinente del ordenamiento jurídico de ese Estado Parte. (Organización de las Naciones Unidas (ONU), 2004, pp. 7-8)

A su vez, la Convención Interamericana contra la Corrupción (CICC):

Define al funcionario público o servidor público, como cualquier funcionario o empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos. (Montoya, 2015, p. 41)

Monje y Utazo (2017) comparten la idea que: Para ser considerado un funcionario del ser vicio público, debe ser poseedor de un estatus especial, que debe contener ciertos privilegios y deberes de manera diferente a los previstos para n servidor o empleado público; por ello, los funcionarios públicos son considerados agentes públicos que tienen el privilegio de tener potestad para tomar decisiones representando al Estado o a la institución pública a la cual representan y desarrollan sus labores sea de manera interna o externa.

En relación al reglamento del Decreto Legislativo N° 276, respecto a la Ley de Bases de la Carrera Administrativa aprobada con Decreto Supremo N° 005-90-PCM, en el Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa en sus Artículos 3° y 4° cita lo siguiente:

Considerase funcionario al ciudadano que es elegido o designado por autoridad competente, conforme al ordenamiento legal, para desempeñar cargos del más alto nivel en los poderes públicos y los organismos con autonomía. Los cargos políticos y de confianza son los determinados por ley. (Decreto Legislativo N° 276, 1990, Art. 4, p. 2)

Para los efectos de la ley, entiéndase por servidor público al ciudadano en ejercicio que presta servicio en entidades de la Administración Pública con nombramiento o contrato de autoridad competente, con las formalidades de la ley, en jornada legal y sujeto a retribución remunerativa permanente en períodos regulares. (Decreto Legislativo N° 276, 1990, Art. 3, p. 2)

A su vez, la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público utiliza la expresión “empleado público” en el artículo III:

Esta Ley reglamenta la prestación de los servicios personales, subordinados y remunerados, existentes entre un organismo de la administración pública y un servidor público, cualquiera fuera la clasificación que éste tenga, y la parte orgánica y funcional de la gestión del empleo público. (Ley N° 28175, 2002, Art. III, p. 2)

En el caso de los funcionarios públicos y empleados de confianza, esta norma se aplicará cuando corresponda según la naturaleza de sus labores.

El Funcionario Público es el que desarrolla funciones de preeminencia política, reconocida por norma expresa, que representan al Estado o a un sector de la población, desarrollan políticas del Estado y/o dirigen organismos o entidades públicas. (Ley N° 28175, 2002, Art. 4, p. 4)

Asimismo, la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República define:

Como servidor o funcionario público en su novena disposición final: Todo aquel que independiente del régimen laboral en que se encuentra, mantiene vínculo laboral, contractual o relación de cualquier naturaleza con algunas de las entidades y que en virtud de ello ejerce funciones en tales entidades. (Ley N° 27785, 2018, p. 41)

De acuerdo a lo establecido en la Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815, se definen los términos:

Considera como empleado público a todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública en cualquiera de los niveles jerárquicos sea este nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones a nombre del Estado, no importando el régimen jurídico de la entidad en la que se preste servicios ni el régimen laboral o de contratación al que encuentren sujetos. (Ley N° 27815, 2002, Art. 2, p. 1)

Asimismo, en el Código Penal en el Artículo 425 (modificado con Ley 30124) nos hace mención que son funcionarios o servidores públicos:

1. Los que están comprendidos en la carrera administrativa.
2. Los que desempeñan cargos políticos o de confianza, incluso si emanan de elección popular.
3. Todo aquel que, independientemente del régimen laboral en que se encuentre, mantiene vínculo laboral o contractual de cualquier naturaleza con entidades u organismos del Estado, incluidas las empresas del Estado o sociedades de economía mixta comprendidas en la actividad empresarial del Estado, y que en virtud de ello ejerce funciones en dichas entidades u organismos.
4. Los administradores y depositarios de caudales embargados o depositados por autoridad competente, aunque pertenezcan a particulares.
5. Los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional.
6. Los designados, elegidos o proclamados, por autoridad competente, para desempeñar actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado o sus entidades.
7. Los demás indicados por la Constitución Política y la ley. (Ley N° 30124, 2013, Art. único, p. 509093)

Para conceptualizar a los servidores públicos del sector salud: Monje y Otazu (2017) nos dicen que:

La Constitución Política del Perú de 1993 no define los alcances y términos de “funcionario público”, al igual que los términos de “servidor público” y “trabajador público” utilizados en diversos artículos de la Carta magna, dejando la oportunidad de precisar los conceptos de cada uno de ellos. Situación que ha creado un problema de interpretación y aplicación en la determinación de responsabilidad en el ámbito administrativo y penal. Lo que sí se encuentra precisado es el deber de un funcionario público, los funcionarios públicos, desde el que ostenta la más alta jerarquía encarnada en el cargo del Presidente de la República, conforme el artículo 39 de la Constitución Política, están al servicio de la Nación. Esto supone, ante todo, un compromiso de lealtad con los valores y principios sobre los que se asienta el Estado peruano, definido como Estado Social y Democrático de Derecho conforme al artículo 3 y 43 de la Constitución. (Monje y Otazu, 2017, p.11).

A su vez, García (2017) afirmó lo siguiente:

El médico es considerado un servidor público, ya que es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Además de cuidar la salud de la población, debe actuar con ética, considerando ésta como el conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida. (García, 2017, pp. 108-109)

Asimismo, García (2017) menciona que:

Deben tener los médicos como servidores públicos; honradez, legalidad, lealtad, imparcialidad, eficiencia, así como el interés público, respeto, consideración a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, equidad de género, entorno cultural y ecológico, integridad, cooperación, liderazgo, transparencia y rendición de cuentas. El médico como servidor público, además de lo anterior, debe tener compasión (comprendida como entendimiento y preocupación por el sufrimiento de sus semejantes) y empatía, que se refiere a la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir; también se describe como un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta

a otra; empatía significa saber apreciar los sentimientos; en otras palabras, ponerse en sus zapatos. (García, 2017, pp. 108-109)

Resumiendo lo anterior, la evaluación del desempeño y conducta laboral viene a ser un concepto dinámico, que permite a las instituciones del estado evaluar a su personal de forma continua, es un proceso que puede darse de manera formal o informal, y está orientada a calificar la forma de comportarse el desenvolvimiento de los servidores, en relación a lo que cada individuo aporta en su centro de trabajo, basados en la iniciativa, responsabilidad, adaptabilidad, asertividad, autoconfianza, creatividad, diligencia, empatía, estabilidad emocional, entre otros; teniendo en cuenta que el adecuado desempeño de los servidores públicos permiten que una organización sea competitiva dentro del mundo globalizado; conceptualizando como servidor público a todo personal sin distinción, pero que tiene una relación de trabajo con una institución del Estado.

La normativa sobre la evaluación del desempeño y la conducta laboral de los servidores públicos del sector salud, establece lo siguiente: el Ministerio de Salud es el ente rector de la salud tiene por misión de proteger la dignidad personal, Promoviendo la salud de los ciudadanos, regulando así el sistema de salud, coordinando, supervisando la gestión del proceso, requieren a su vez, de una buena gestión por parte del personal directivo, ya que es necesario crear condiciones para el desarrollo de todas las personas que laboran, que van de acuerdo con las disposiciones establecidas en el siguiente marco normativo:

Decreto Legislativo N° 276, Ley Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, así como su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo Nro. 005-90-PCM, que instaura, la evaluación del desempeño laboral, delegando la responsabilidad de su cumplimiento al jefe inmediato del servidor de la institución, con carácter permanente, para evaluar periódicamente, considerando criterios y puntajes. (Decreto Legislativo N° 276, Art. 53)

Según el Decreto Supremo N° 05-90-PCM establece “El desempeño laboral se retribuye con equidad y justicia, estableciéndose una compensación económica adecuada dentro de un Sistema Único de Remuneraciones” (Artículo 8, DS N° 05-90-PCM).

Al respecto: el mérito es el reconocimiento formal de la responsabilidad y voluntad con que el servidor pone en acción sus calificaciones en el desempeño del servicio público y se mide por el grado de eficiencia y responsabilidad con que se desempeña las funciones asignadas. (Artículo 10, DS N° 05-90-PCM)

En relación con el Ingreso a la Administración Pública y a la Carrera Administrativa:

El servidor contratado a que se refiere el artículo puede ser incorporado a la Carrera Administrativa mediante nombramiento, por el primer nivel del grupo ocupacional para el cual concursó, en caso de existir plaza vacante y de contar con evaluación favorable sobre su desempeño laboral, después del primer año de servicios ininterrumpidos. (Artículo 40, DS N° 05-90-PCM)

En relación de la Progresión en la Carrera:

Cumplidos los dos requisitos fundamentales: tiempo mínimo de permanencia en el nivel y capacitación requerida, el servidor queda Habilitado para intervenir en el concurso de ascenso, en el que se valorarán los siguientes factores; a) Estudios de formación general; b) Méritos individuales; y c) Desempeño laboral. (Artículo 49, DS N° 05-90-PCM)

Asimismo, establece que “El desempeño laboral considera el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada servidor y es valorado para cada nivel” (Artículo 52, DS N° 05-90-PCM).

A su vez, establece que: “La evaluación del desempeño laboral es de responsabilidad del jefe inmediato del servidor, tiene carácter permanente y se califica periódicamente de acuerdo a los criterios y puntajes que se establezcan” (Artículo 53, DS N° 05-90-PCM).

Asimismo, para solicitar y postular al cambio de grupo ocupacional, el trabajador deberá reunir los requisitos siguientes: a) Formación general; b) Tiempo mínimo de permanencia en el nivel de carrera; c) Capacitación mínima; y d) Desempeño laboral (Artículo 61, DS N° 05-90-PCM).

Evaluar el desempeño laboral, demanda como requisito para el cambio de grupo ocupacional, corresponderá a la inmediata inferior de la gradación valorativa más alta fijada según la norma establecida. Este proceso de evaluación será la resultante de promediar las evaluaciones efectuadas

durante el lapso de tiempo de permanencia en el nivel de carrera. (Artículo 65, DS N° 05-90-PCM).

En cuanto al Registro General y Escalafón, en relación al orden de méritos que correspondiera a los servidores según escalafón, este resulta de considerar tres factores: (a) Tiempo de permanencia del servidor dentro de su nivel de carrera; (b) Capacitación recibida durante su permanencia en el nivel de carrera correspondiente;) y (c) Resultado de la valoración de los estudios de formación general, méritos individuales y desempeño laboral. (Artículo 93, DS N° 05-90-PCM).

De acuerdo a lo establecido, el Ministerio de Salud, contempla dentro de sus políticas de gestión las “Normas y procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y conducta Laboral”, establecida con Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA, y aprobada con la Directiva N° 142-MINSA/OGGRH-V.01, teniendo como fin evaluar el desempeño y la conducta laboral del personal que labora en el Ministerio de Salud, dando así cumplimiento a las políticas institucionales establecidas normativamente. El mencionado; a su vez, tiene por finalidad, dar a conocer el esquema normativo y metodológico que deberá de cumplirse en el proceso de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral del personal, que dependa de este Ministerio.

El trabajador del sector salud tanto asistencial como administrativo debe buscar una mejora en el desempeño de sus funciones y su conducta laboral, para ello tiene un instrumento aliado, las capacitaciones, que fortalecerán su desempeño y conducta laboral. En virtud a este contexto es que se llega a crear la Autoridad Nacional del Servicio Civil, como ente rector del Sistema de Administración y Gestión de los Recursos Humanos.

Asimismo: de acuerdo a lo que establece la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, este ente tiene como propósito, lograr que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como impulsar el crecimiento de las personas que lo conforman. (Ley 30057, Art. II)

El objetivo del proceso de formación es lograr la mejora del desempeño de los servidores civiles, con la finalidad de otorgar servicios de calidad a los

pobladores. A su vez, busca fortalecer y acrecentar las competencias de los servidores civiles, con la finalidad de lograr un adecuado desempeño laboral, permitiendo así alcanzar el logro de los objetivos de la organización. (Ley 30057, Art. 10)

Sobre la gestión del rendimiento: comprende el proceso de evaluación de desempeño y tiene por finalidad estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil. Identifica y reconoce el aporte de los servidores con las metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por los servidores para mejorar el desempeño en sus puestos y de la entidad. (Ley 30057, Art. 19)

Referente al Alcance de la evaluación de desempeño no hace ver que “Están sujetos a evaluación de desempeño los directivos públicos, los servidores civiles de carrera y los servidores de actividades complementarias” (Ley 30057, Art. 20).

Sobre los responsables del proceso de evaluación: “señala a las oficinas de recursos humanos, o las que hagan sus veces, y la alta dirección, a fin de realizar las evaluaciones en la oportunidad y en las formas establecidas por SERVIR” (Ley 30057, Art. 21).

En relación al Presupuesto: es importante mencionar que los 30 de agosto de cada año, el Servir remite a la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso de la República, así como a la Contraloría General de la República un informe respecto a los resultados obtenidos en los procesos de evaluaciones de desempeño realizadas en el Estado. (Ley 30057, Art. 21)

El desarrollo del proceso de evaluación de desempeño establece que:

Toda evaluación de desempeño es un proceso indispensable, integral, sistematizado y constante de estimación objetiva y verificable respecto al rendimiento del servidor público en cumplimiento de los objetivos y funciones de su puesto. Es llevada a cabo obligatoriamente por las entidades públicas en la oportunidad, forma y condiciones que señale el ente rector. (Ley 30057, Art. 21)

Todo proceso de evaluación se sujeta a las siguientes reglas mínimas: a) Los factores a medir como desempeño deben estar relacionados con las funciones del puesto; b) Se realiza en función de factores o metas mensurables y verificables; c) El servidor debe conocer por anticipado los procedimientos,

factores o metas con los que es evaluado antes de la evaluación; d) Se realiza con una periodicidad anual; e) El servidor que no participe en un proceso de evaluación por motivos atribuibles a su exclusiva responsabilidad es calificado como personal desaprobado. (Ley 30057, Art. 22)

En relación a los tipos de evaluación nos dice que: la evaluación de desempeño debe ajustarse a las características institucionales, a los servicios que brindan y a los tipos de puesto existentes en una entidad. Servir establece criterios objetivos para definir el tipo de evaluación de desempeño que corresponde en cada caso. (Ley 30057, Art. 23)

La evaluación se realiza tomando en cuenta, principalmente, factores o metas individuales relacionadas a la función que desempeña el servidor. Adicionalmente, se pueden tomar en cuenta factores grupales cuando se hubiera establecido oficialmente indicadores de gestión para la entidad y sus unidades orgánicas. (Ley 30057, Art. 24)

A su vez, tenemos al Decreto Legislativo N° 1025, que aprueba normas de Capacitación y rendimiento para el sector público, tiene por finalidad La presente norma establece las reglas para la capacitación y la evaluación del personal al servicio del Estado, como parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. (Decreto Legislativo N° 1025, Art. 1)

La evaluación del desempeño es el proceso obligatorio, integral, sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable del conjunto de actividades, aptitudes y rendimiento del servidor en cumplimiento de sus objetivos y metas, que llevan a cabo obligatoriamente las entidades en la forma y condiciones que se señalan en la normatividad. (Decreto Legislativo N° 1025, Art. 18)

En relación a la forma de evaluación nos dice que “La evaluación se realiza tomando en cuenta, principalmente, factores individuales de mérito. Adicionalmente, se pueden tomar en cuenta factores grupales cuando se hubiera establecido oficialmente indicadores de gestión para la entidad y sus unidades orgánicas” (Decreto Legislativo 1025, Art. 19). Además, que:

La calificación obtenida en la evaluación es determinante para la concesión de estímulos y premios al personal al servicio del Estado, preferentemente, a quienes hubieren sido calificados como personal de rendimiento distinguido,

así como para el desarrollo de la línea de carrera y la determinación de la permanencia en la institución. (Decreto Legislativo 1025, Art. 20)

Asimismo, el Decreto Supremo 009-2010-PCM Reglamento del Decreto Legislativo 1025, en su Título II establece sobre la evaluación del desempeño, el objetivo de la evaluación de desempeño, características de la evaluación, también establece sobre el proceso de evaluación de desempeño, método de evaluación de desempeño, tipos de evaluación factores de evaluación y las consecuencias de la evaluación de desempeño por medio de logro de metas.

La conducta de los trabajadores del Sector Salud se enmarcarse dentro de la Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública, respecto al servidor público:

Todo servidor público es un funcionario, servidor o empleado de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos y según sea su condición laboral de nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado. (Artículo 4, Ley 27815)

En relación a los principios y deberes éticos del servidor público, tenemos los siguientes:

Principio al Respeto. Está relacionado con su conducta hacia el respeto de la Carta Magna y las Leyes, certificando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento. (Artículo 6 inciso 1, Ley 27815)

Principio de Probidad. Actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona. (Artículo 6 inciso 2, Ley 27815)

Principio de Idoneidad. Entendida como aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender a una formación sólida acorde a la realidad, capacitándose permanentemente para el debido cumplimiento de sus funciones (Artículo 6, inciso 4, Ley 27815)

Respecto a las prohibiciones éticas del servidor público:

Mantener Intereses de Conflicto. Mantener relaciones o de aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo. (Artículo 8, inciso 1, Ley 27815)

Obtener Ventajas Indebidas. Obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia. (Artículo 8, inciso 2, Ley 27815)

Presionar, Amenazar o Acosar. Ejercer presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos o subordinados que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas. (Artículo 8, inciso 5, ley 27815)

El personal deberá de brindar valor agregado a sus tareas y documentos que le hayan designado o encargado durante el ejercicio o desarrollo de sus funciones, se debe desterrar la acción de ejercer algún tipo de discriminación, coacción, amenaza, acoso u hostigamiento sexual o acosamiento laboral, contra otros servidores o terceros lo que debe relacionar con sus funciones; en este punto teniendo cierta concordancia con la Ley N° 27942 Ley hostigamiento sexual.

El sector Salud, cuenta con trabajadores administrativos y asistenciales, clasificados según grupos ocupacionales, dentro de los que se encuentran los auxiliares, técnicos, profesionales, funcionarios y directivos, bajo condición laboral de designado, nombrado, contratado a plazo fijo bajo el Decreto Legislativo N° 728 y contratado por el Decreto legislativo N° 1057.

El Decreto Legislativo N° 728 en su capítulo IV sobre extinción del contrato de trabajo, hace referencia a lo siguiente:

Para el despido de un trabajador sujeto a régimen de la actividad privada, que labore cuatro o más horas diarias para un mismo empleador, es indispensable la existencia de causa justa contemplada en la ley y debidamente comprobada. La causa justa puede estar relacionada con la capacidad o con la conducta del trabajador. La demostración de la causa corresponde al empleador dentro del proceso judicial que el trabajador pudiera interponer para impugnar su despido. (Decreto Legislativo 728, Art. 58)

En relación a las causas de despido, nos dice que “Son causas justas de despido relacionadas con la conducta del trabajador: a) La comisión de falta grave; b) La condena penal por delito doloso; c) La inhabilitación del trabajador” (Artículo 60, D.L. 728)

Asimismo, “El trabajador, antes de accionar judicialmente, deberá emplazar por escrito al empleador para que cese la hostilidad y darle plazo razonable para que enmiende su conducta” (Artículo 66, D.L. 728).

El empleador no podrá ser despedido por causa relacionada con la capacidad o con la conducta del trabajador sin antes otorgarle un plazo razonable no menor a seis días naturales para que demuestre su capacidad, corrija su deficiencia o pueda defenderse de los cargos que se le formulan, salvo aquellos casos de falta grave flagrante en que no resulte razonable tal posibilidad. (Decreto Legislativo 728, Art. 67)

Respecto al contrato de trabajo: “En lo que se refiere al despido individual, además de sistematizarse las causas de despido relacionadas con la capacidad del trabajador, se regula de manera exhaustiva las causas de despido vinculadas a su conducta laboral” (Título II D.L. 728).

En relación al periodo de prueba, es de tres meses, a cuyo término el trabajador alcanza derecho a estabilidad. Las partes pueden pactar un término mayor en caso las labores a desarrollar requieran de un período de capacitación o adaptación o que por su naturaleza o grado de responsabilidad tal prolongación pueda resultar justificada. La ampliación del período de prueba debe constar por escrito y no podrá exceder, en conjunto con el período inicial, de seis meses en el caso de trabajadores calificados y de un año tratándose de personal de dirección o que desempeña cargos de confianza. (Artículo 43, D.L. 728)

Están exonerados del período de prueba: a) Los trabajadores que ingresen por concurso; b) Los que reingresen al servicio del mismo empleador, salvo que el trabajador reingrese en un puesto notoria y cualitativamente distinto al que ocupara anteriormente; c) Aquellos que lo hayan estipulado expresamente. (Decreto legislativo 728, Art. 44)

Tabla 1 Marco normativo de los procesos de evaluación del desempeño laboral en el Perú.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud ▪ Ley N° 29244, Ley que establece la implementación y el funcionamiento del fondo para el fortalecimiento del Capital Humano ▪ Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización ▪ Ley N° 27669; Ley del Trabajo de la Enfermera(o) y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2002-SA ▪ Ley N° 27878; Ley de Trabajo del Cirujano Dentista y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2005-SA ▪ Ley N° 28456; Ley de Trabajo del Tecnólogo Médico ▪ Ley N° 28847; Ley de Trabajo del Biólogo y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 025-2008 ▪ Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarios de los servicios de salud ▪ Decreto Legislativo N° 559, Ley del Trabajo Médico; y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 024-2001-SA ▪ Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 ▪ Decreto Supremo N° 004-2010-PCM, Ley que establece el “Plan Nacional de Desarrollo de Capacidades para la Gestión Pública y Buen Gobierno de los Gobiernos Regionales y Locales ▪ Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE ▪ Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarios de los servicios de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 29344 - Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 008-2010-SA ▪ Ley N° 26842, Ley General de Salud ▪ Ley N° 29498, Ley de Promoción da la Inversión en Capital Humano ▪ Ley 27853; Ley del Trabajo de la Obstetriz y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N°008-2003-SA ▪ Ley N° 28173; Ley de Trabajo del Químico Farmacéutico y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2006-SA ▪ Ley N° 28369; Ley de Trabajo del Psicólogo ▪ Ley N° 23536, Ley que regula el trabajo y la carrera de los profesionales de la salud y su Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 00119-83-PCM ▪ Decreto Legislativo N° 1025, Decreto Legislativo que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público ▪ Decreto Supremo N° 023-2005-SA, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y su modificatorias Decreto Supremo N° 011-2008-SA y ▪ Decreto Supremo N° 003-2010-SA ▪ Resolución Ministerial N° 589-2007 / MINSA - Plan Nacional Concertado de Salud ▪ Resolución Ministerial N° 1007-2005/MINSA, Aprueba el documento normativo Lineamientos de Política Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos de Salud ▪ Ley N° 27669; Ley del Trabajo de la Enfermera(o) y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2002-SA.
--	---

Nota: Esta tabla muestra la base legal, bajo el cual se respaldan los procesos de evaluación del desempeño laboral en el Perú.

En lo que respecta a identificar la normativa sobre la evaluación del desempeño y la conducta laboral en los servidores del sector salud y su aplicación, se identificó la normativa vinculante sobre el cual se rigen los procesos de evaluación del desempeño y conducta laboral, siendo el Decreto Legislativo 276 y su reglamento el Decreto Supremo 05-90-PCM, vigente a la fecha, sin embargo, es importante recalcar que no se implementa su aplicación, se presume que la no implementación se podría deber a que en la actualidad el sistema de salud cuenta con diferentes regímenes laborales como son el D.L.276, D.L.728, D.L.1057, y cada una de ellas cuenta con su propia normativa que las respalda.

En el año 1991 el Ministerio de Salud emitió la Resolución Ministerial N° 0386-91-SA/DM, mediante la cual se aprueba la Directiva N° 002-91-DGP/SA que establece las “Normas, procedimientos e instrumentos para la Evaluación del Desempeño Laboral del personal del Ministerio de Salud”. En el año 2008 nuevamente el Ministerio de Salud establece realizar la evaluación del desempeño y

conducta laboral de los trabajadores de salud, emitiendo la Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA de fecha 11 de setiembre del año 2008, mediante la cual se aprueba la Directiva N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 “Normas y procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”; sin embargo, a la fecha no se ha implementado este proceso, siendo aún incierto la aplicación.

Cabe recalcar que, el Estado Peruano emprendió la Reforma del Servicio Civil, estableciendo nuevas condiciones que le otorga condiciones como único Servicio que puede brindar el Estado. Así, el año 2014, fueron emitidas diversas normas y es desde ahí que se está trabajando implementar los diversos cambios que vienen dados por las diferentes normativas que implica evaluar el mérito, su estado de capacitación, evaluar el desempeño, una forma diferente de organizar los puestos de trabajo, igualmente modificar las compensaciones.

Todas estas medidas van dirigidas a mejorar el servicio del estado al ciudadano, para este caso, implica dar un buen servicio de salud que satisfaga las necesidades de la población, pero está quedando pendiente su implementación total, por lo que aún no es aplicado en todas las instituciones.

Proceso de evaluación del desempeño y la conducta laboral de los servidores públicos del sector salud

En relación a los procesos de evaluación del desempeño laboral, Chiavenato (2017) nos dice:

La variación respecto a la organización en las instituciones tiene efecto en el modelo con la que se evalúa el desempeño; es por ello, que estas influencias han tenido impacto en la forma de evaluar y es determinado por dos factores principales. Un primer factor se presenta como una sustitución escalada de la organización en funciones y departamentos, por una conformada por procesos o grupos que modificó el sistema de indicadores y la forma de medirlos. El siguiente factor es representado por la participación de los empleados en las ganancias de las empresas, y para esto es necesario un sistema de mediciones con indicadores que permitan lograr las negociaciones francas, claras y objetivas entre los trabajadores y los administradores. Estudios realizados permiten evidenciar que existen muchas empresas que carecen de indicadores que permitan medir el desempeño, así como el uso desordenado de diversos

indicadores dispersos e inconexos que no ofrecen la visión global que se necesita para lograr su total desarrollo. (p. 226)

Aunque existen diferentes formas para realizar la evaluación del desempeño de los servidores públicos, estas tienen como metas, contrastar el aporte de cada uno de ellos en el puesto laboral que le fue asignado, lo que permite realizar cambios, correcciones cuando no se estén logrando los objetivos deseados, lo que permitirá realizar capacitaciones de acuerdo a dicha evaluación.

Métodos de evaluación del desempeño; según lo establecido por Chiavenato (2017) el problema de evaluar el desempeño laboral en grandes grupos de personas dentro de las organizaciones, generaron soluciones que se transformaron en métodos de evaluación y se hicieron más populares, estos son los llamados métodos tradicionales de evaluación del desempeño laboral. Siendo importante mencionar que estos métodos suelen variar de una entidad a otra, debido a que cada una entidad tiende a construir su propio sistema de evaluación del desempeño de las personas, teniendo en cuenta el nivel jerárquico y las áreas de trabajo en el cual se desempeña el personal, por ejemplo: método de evaluación para gerentes, empleados por mes o por hora, vendedores, etcétera. Se debe tener en cuenta que cada sistema está sujeto a determinados objetivos específicos y a ciertas características propias del personal involucrado (p. 215).

La evaluación de desempeño laboral es muy importante en el recurso humano, que permite realizar los ajustes necesarios en su rendimiento, además, es un incentivo para que el funcionario evaluado continúe mejorando su desempeño laboral, es necesario medir para crecer.

Dentro de los métodos de evaluación del desempeño laboral más utilizados tenemos:

Según Chiavenato (2017):

Los métodos más utilizados para evaluar el desempeño laboral son: (a) Método de escalas gráficas; (b) Método de elección forzada; (c) Método de investigación de campo; (d) Método de incidentes críticos; (e) Método de comparación de pares; (f) Método de frases descriptivas; (g) Métodos mixtos. (p. 215)

De acuerdo a Alles (2017) los métodos de evaluación de desempeño basados en características fueron los más utilizados a pesar de la escasa objetividad que brindan; mientras que, los basados en comportamientos o competencias verificadas que brindan a los colaboradores información sobre su manera de hacer las cosas y son, a su vez, serían los más adecuados para el desarrollo de personas; así, esta evaluación del desempeño se realiza en función del puesto que la persona ocupa, tomando como referencia las competencias que se relacionan con la posición en la evaluación y en el nivel de su requerimiento.

Por considerarse un referente importante respecto a la variable analizada, sobre los métodos más utilizados para la evaluación del desempeño laboral, describiremos los citados por Chiavenato (2017), dentro de los cuales tenemos:

- (a) El Método de escalas gráficas: este método viene a ser el más común y propagado por su simplicidad. Para su aplicación se necesita tener bastante cuidado con el objetivo de neutralizar o acabar con lo subjetivo y evitar prejuicios del evaluador, que interfieren o influyen en los resultados.

Este método también mide el desempeño de las personas con factores bien definidos, nivelados y graduados. Por esta razón, utiliza el cuestionario con doble entrada, en cuyas filas se presentan los factores de evaluación del desempeño, y las columnas se colocan los grados de variación de aquellos factores. (Chiavenato, 2017, p. 215)

Entre estos dos extremos hay tres opciones:

(a.1.) Escalas gráficas continuas: Estas vienen a ser escalas en las cuales sólo se van a definir los dos puntos extremos, y la evaluación del desempeño se sitúa en un punto cualquiera de la línea que los une. Existe un límite con valor mínimo y un límite con un valor máximo para la variación del factor evaluado. La evaluación puede ubicarse en un punto cualquiera de ese rango de variación. (Chiavenato, 2017, p. 215)

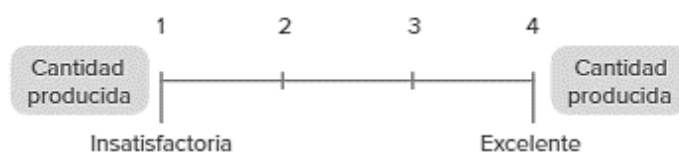
Figura 1 Evaluación del desempeño con el método de escalas gráficas continuas



Nota. La figura representa la escala de evaluación del desempeño utilizando el método de escalas gráficas continuas. Tomado de Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (p. 216) por Chiavenato, 2017.

(a.2.) Escalas gráficas semicontinuas: su aplicación es similar a las escalas continuas, aunque difieren de aquellas que en sus puntos distantes de su escala (límites mínimos y máximo), son incorporados puntos intermedios que facilitan una evaluación (Chiavenato, 2017, p. 215).

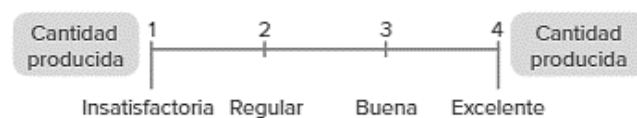
Figura 2 Evaluación del desempeño con el método de escalas gráficas semicontinuas.



Nota. La figura representa la escala de evaluación del desempeño utilizando el método de escalas gráficas semicontinuas. Tomado de Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (p. 216) por Chiavenato, 2017.

(a.3.) Escalas gráficas discontinuas: en estas se ya se establecen y describen la posición de sus marcas, y de las que el que evalúa tendrá que escoger una para valorar el desempeño. (Chiavenato, 2017, p. 215).

Figura 3 Evaluación del desempeño con el método de escalas gráficas discontinuas.



Nota. La figura representa la escala de evaluación del desempeño utilizando el método de escalas gráficas discontinuas. Tomado de Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (p. 216) por Chiavenato, 2017.

(b.) Método de elección forzada: Este método consiste en evaluar el desempeño personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe escoger sólo una o dos de las que explican mejor el desempeño del evaluado, por eso se llama “elección forzada”. La naturaleza de las frases es variada.

Sin embargo, existen dos formas de composición: (a) Los bloques están compuestos por dos frases de significado positivo y dos de significado negativo. El supervisor o el evaluador, al realizar la evaluación, escoge la frase que más se aplica y la que menos se aplica al desempeño del evaluado y (b) Los bloques están formados tan sólo por cuatro frases de significado positivo. El supervisor o el evaluador, al evaluar al empleado, escoge las frases que más se aplican al desempeño del evaluado. (Chiavenato, 2017, p. 218)

Figura 4 Evaluación del desempeño con el método de elección forzada.

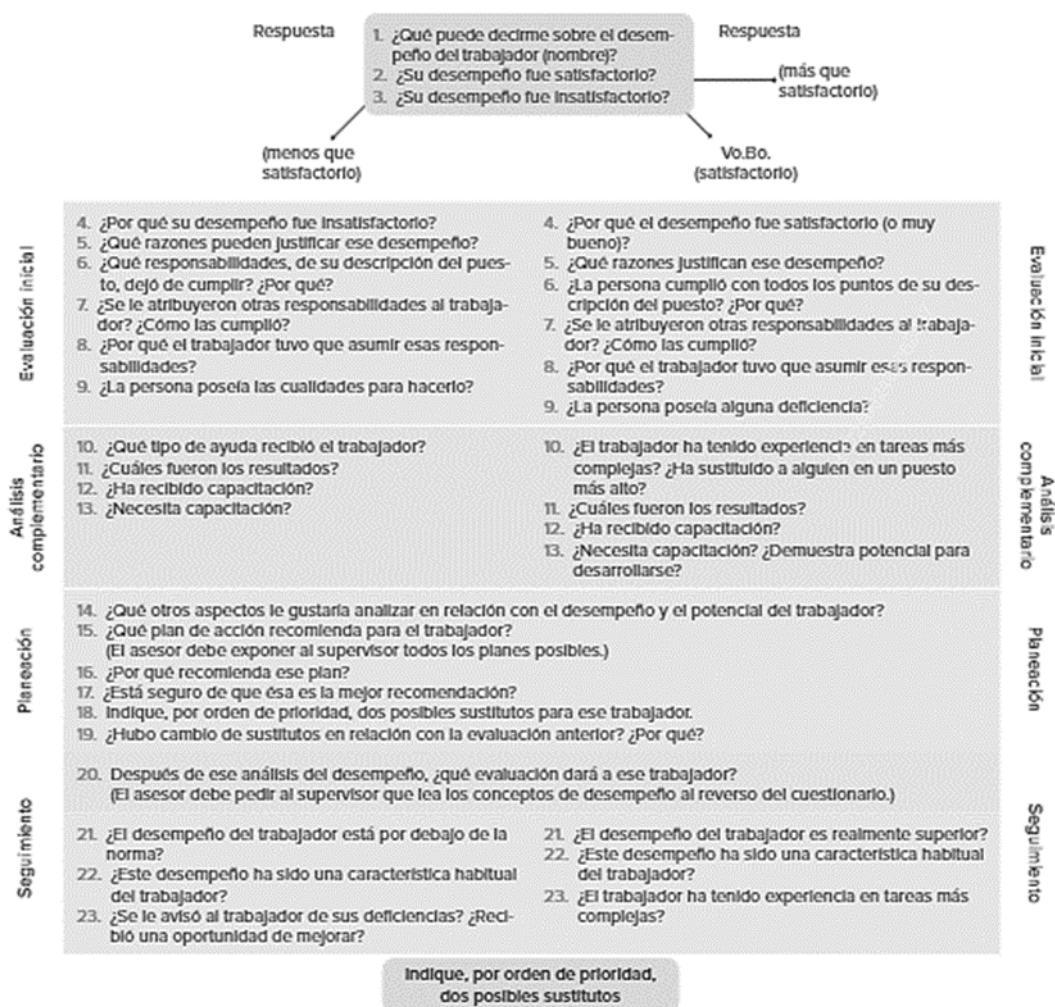
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
Trabajador: _____							
Puesto: _____				Sección/Departamento: _____			
A continuación encontrará frases del desempeño combinadas en bloques de cuatro. En las columnas laterales, anote una "x" debajo del signo "+" para indicar la frase que mejor describe el desempeño del empleado, y del signo "-" para la frase que menos define su desempeño. No deje ningún bloque sin marcar.							
	Núm.	+	-		Núm.	+	-
Sólo hace lo que le mandan	01			Tiene miedo de pedir ayuda	41		
Comportamiento irreprochable	02			Siempre tiene su archivo en orden	42		
Acepta críticas constructivas	03			Baja producción	43		
No produce cuando está bajo presión	04			Es dinámico	44		
Cortés con terceros	05			Interrumpe constantemente el trabajo	45		
Duda para tomar decisiones	06			No se somete a influencias	46		
Merece toda la confianza	07			Tiene buen potencial para ser desenvuelto	47		
Tiene poca iniciativa	08			Nunca es desagradable	48		
Caprichoso al brindar el servicio	33			Nunca hace buenas sugerencias	73		
No tiene formación adecuada	34			Se nota que "le gusta lo que hace"	74		
Tiene buena presencia personal	35			Tiene buena memoria	75		
En su servicio siempre hay errores	36			Le gusta reclamar	76		
Se expresa con dificultad	37			Impone su criterio al tomar decisiones	77		
Conoce su trabajo	38			Se le debe llamar la atención regularmente	78		
Cuidadoso con las instalaciones de la empresa	3			Es rápido	79		
Siempre espera obtener un premio	40			Es de naturaleza un poco hostil	80		

Nota. La figura representa la escala de evaluación del desempeño con el método de elección forzada.

Tomado de Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (p. 220) por Chiavenato, 2017.

(c.) Método de investigación de campo: es un método de evaluación del desempeño que se basa en entrevistas de un especialista en evaluación con el superior inmediato de los subordinados, con las cuales se evalúa el desempeño de éstos, y se registran las causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más amplio que, además de un diagnóstico del desempeño del empleado, ofrece la posibilidad de planear con el superior inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización. (Chiavenato, 2017, p. 220)

Figura 5 Evaluación del desempeño con el método de investigación de campo.



Nota. La figura representa el orden de la entrevista del método de evaluación del desempeño mediante la investigación de campo. Tomado de Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (p.221) por Chiavenato, 2017.

(d.) Método de incidentes críticos: Refiere que el comportamiento humano tiene características extremas, que generan resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). No se ocupa de características situadas dentro del campo de la normalidad, sino de las que son en extremo positivas o negativas. Se trata de una técnica que permite al líder observar y registrar los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos del desempeño del evaluado, girando en torno a las excepciones (tanto positivas como negativas) del desempeño personal. Las excepciones positivas deben destacarse y emplearse con mayor frecuencia, y las negativas, corregirse o eliminarse. (Chiavenato, 2017, p. 222)

Figura 6 Evaluación del desempeño con el método de los incidentes críticos o excepcionales



Nota. La figura representa el orden de la entrevista del método de evaluación del desempeño mediante el método de los incidentes críticos o excepcionales. Tomado de Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (p. 222) por Chiavenato, 2017.

(e.) Método de comparación por pares: Es un método de evaluación del desempeño que compara a los empleados de dos en dos: en la columna de la derecha se anota a quien se considera mejor en relación con el desempeño. Con este método también sirven los factores de evaluación. En tal caso, cada hoja del cuestionario se ocupa por un factor de evaluación del desempeño. El sistema de comparación por pares es un proceso simple y poco eficiente, y se recomienda sólo cuando los evaluadores no tienen las condiciones para emplear métodos de evaluación más completos. (Chiavenato, 2017, pp. 222-223)

Figura 7 Evaluación del desempeño con el método de comparación por pares

Comparación de los empleados en cuanto a productividad:	A	B	C	D
A y B		X		
A y D	X			
C y D			X	
A y C	X			
B y C		X		
B y D		X		
Puntuación	2	3	1	0

Nota. La figura representa el método de evaluación del desempeño mediante el método de comparación por pares. Tomado de Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (p. 223) por Chiavenato, 2017.

(f.) Método de frases descriptivas: Este método sólo difiere del método de elección forzada en que no es obligatorio escoger las frases. El evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado (con “+” o “S”) y las que muestran el desempeño contrario (con “-” o “N”). (Chiavenato, 2017, p. 224)

Figura 8 Evaluación del desempeño con el método de frases descriptivas

Núm.	Factores de evaluación del desempeño	Sí (+)	No (-)
1.	¿Tiene estudios suficientes para desempeñar el puesto?		
2.	¿Acostumbra estar alegre y sonriente?		
3.	¿Tiene experiencia en las actividades que realiza?		
4.	¿Se opone a los cambios y no le interesan las ideas nuevas?		
5.	¿Tiene conocimiento de información y de procesos de producción que no deben llegar a terceros?		
6.	¿Desarrolla un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas?		
7.	¿Demuestra atracción por el sexo opuesto?		
8.	¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas?		
9.	¿Su trabajo no requiere de más escolaridad?		
10.	¿Puede planear, ejecutar y controlar él solo las tareas?		
11.	¿Su aspecto, en general, es bueno y agradable frente a los contactos?		
12.	¿Exhibe concentración mental en sus actividades?		
13.	¿La atención en el trabajo exige que esfuerce la vista?		
14.	¿Presta atención a las condiciones de trabajo, principalmente al orden?		
15.	¿El resultado del trabajo tiene errores y no es satisfactorio?		
16.	¿Se recomienda un curso de especialización para que progrese en el trabajo?		
17.	¿Fuma?		
18.	¿Es desaliñado en su presentación personal y su forma de vestir?		
19.	¿Se cuida durante su trabajo y hace lo mismo con sus compañeros?		
20.	¿Si tuviera más conocimiento de los trabajos, podría rendir más?		
21.	¿Observa con cuidado el desempeño de las máquinas con que trabaja?		
22.	¿No se esfuerza demasiado al realizar las tareas?		
23.	¿Su producción es loable?		
24.	¿A pesar de que siempre hace lo mismo, no le molesta la repetición?		
25.	¿Tiene fama de que nunca tiene dinero en el bolsillo?		

Nota. La figura representa el método de evaluación del desempeño mediante el método de frases descriptivas. Tomado de Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (p. 224) por Chiavenato, 2017.

(g.) Método mixto: Se trata de combinaciones eclécticas de dos o más métodos de análisis. Los métodos mixtos más comunes son: (1) Cuestionario y entrevista, ambos con el ocupante del puesto, quien llena el cuestionario y después se somete a una entrevista rápida, con el cuestionario como referencia; (2) Cuestionario con el ocupante y entrevista con el superior, para ampliar y aclarar los datos; (3) Cuestionario y entrevista, ambos con el superior; (4) Observación directa con el ocupante y entrevista con el superior. (Chiavenato, 2017, p. 199)

Figura 9 Evaluación del desempeño con el método mixto.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO												
Nombre: _____										Fecha: ___/___/___		
Puesto: _____					Sección/Departamento: _____							
Defina sucintamente cada punto y caliíquelo de acuerdo con el siguiente criterio	Criterio	Óptimo	Enfima de la media				Media		Debajo de la media		Nulo	
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
I. Desempeño de la función												
1. Producción: Cantidad de trabajo ejecutado normalmente _____										Calificación (_____)		
2. Calidad: Exactitud y orden del trabajo _____										_____ (_____)		
3. Conocimiento del trabajo: Grado de conocimiento de sus tareas _____										_____ (_____)		
4. Cooperación: Actitud hacia la empresa, jefes y colegas _____										_____ (_____)		
II. Características Individuales												
1. Comprensión: Grado de percepción de problemas, hechos y situaciones _____										_____ (_____)		
2. Creatividad: Capacidad para ejecutar ideas productivas _____										_____ (_____)		
3. Realización: Capacidad para ejecutar ideas propias o ajenas _____										_____ (_____)		
III. Evaluación complementaria												
1. Ajuste general a las funciones: Adecuación y desempeño de la función _____										_____ (_____)		
2. Proceso funcional: Grado de desarrollo en la función _____										_____ (_____)		
3. Asistencia y puntualidad: Responsabilidad en cuanto a horarios y deberes _____										_____ (_____)		
4. Salud Estado general de salud y disposición para el trabajo _____										_____ (_____)		

Nota. La figura representa el método de evaluación del desempeño mediante el método mixto.

Tomado de Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (p. 228) por Chiavenato, 2017.

El proceso de evaluación del desempeño y la conducta laboral de los servidores públicos del sector salud, no se encuentra debidamente estandarizado, por lo que cada entidad determina la forma y procesos de aplicación dentro de su institución; sin embargo, se ciñen a las normas que lo regulan, pero tomando como referencia los fines e intereses de cada entidad, es así que de acuerdo a los resultados obtenidos las organizaciones tienden a propiciar estrategias, con la finalidad de contribuir y dotar a sus empleados de medios o instrumentos que permitan mejorar sus competencias.

El proceso de evaluación es un requisito fundamental para la progresión en la carrera administrativa, el cual se inicia con la evaluación del personal mediante el uso de un formato que contiene ciertos factores, se considera aprobado al funcionario o servidor que obtenga un puntaje mayor a 60 puntos, los que resultaran desaprobados, ingresarán a un proceso de retroalimentación con la finalidad de ser capacitados, para mejorar sus competencias y someterse a un nuevo proceso de evaluación que, de ser favorable conllevarán a ser promovidos.

Respecto a la importancia del proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en los servidores del sector salud en el Perú.

Según Chiavenato (2017) “La evaluación del desempeño cada vez da más importancia a los resultados, metas y objetivos que al comportamiento mismo: los medios están cediendo terreno a los fines alcanzados o que se pretenden alcanzar” (p. 227).

Asimismo, Chiavenato (2017) en relación con los fines del proceso de evaluación del desempeño nos dice:

Los fines se convierten en el parámetro de evaluación para recompensar un trabajo excelente. Lo que cuenta es un desempeño eficaz, en lugar de uno eficiente. Las organizaciones que tienen un gran desempeño procuran, de forma constante y sobresaliente, crear las condiciones ideales para obtener y mantener un gran desempeño de sus trabajadores. No se trata de una simple coincidencia. Resaltar los resultados, las metas y los objetivos establecidos de manera clara, unívoca y simple da lugar a tres vertientes: reducción de

burocracia, evaluación hacia la cima y autoevaluación. (Chiavenato, 2017, p. 227)

Según Figueroa (2019):

El proceso de evaluación del desempeño laboral es importante porque permite establecer nuevas políticas de compensación, incrementar el desempeño, tomar decisiones sobre ascensos o de ubicación, determinar si existe la necesidad de volver a entrenar o capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y a observar si existen problemas personales que afecten el desempeño del cargo. (Figueroa, 2019, p. 34)

Según, Reyna y García (2018):

La evaluación del desempeño del personal es importante porque: (a) Puede determinar quiénes merecen recibir incrementos en los sueldos por méritos y otros ajustes salariales; (b) Permite determinar las necesidades de entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal; (c) Mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa; (d) Es importante porque permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados; (e) La evaluación de personal es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa; (f) Facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos; (g) Promueve el estímulo a la mayor productividad; (h) Logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores. (Reyna y García, 2018, pp. 29-30)

Finalmente, el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en los servidores del sector salud en el Perú, es importante para la institución, porque ayudará a implementar estrategias y afinar la eficacia y eficiencia en la asignación del recurso humano, a través de estos resultados los trabajadores de una entidad, podrán recibir una retroalimentación que permitirá mejorar el desempeño en sus labores; asimismo, garantizará una buena toma de decisiones en beneficio del entorno laboral, mejorando su conducta y el desarrollo personal; a su vez, permitirá que los servidores realicen un trabajo en equipo, mejorando sus habilidades y competencias, favoreciendo la solución de conflictos, mejorando el desarrollo integral de la persona, cumpliendo así con el logro de los objetivos planteados por la entidad.

III. MÉTODOS

El estudio titulado "Proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en los servidores públicos del sector salud en el Perú" se basó en un método de análisis documental. Este enfoque permitió una revisión exhaustiva de diversas fuentes normativas, académicas y oficiales, con el objetivo de examinar cómo se desarrolla el proceso de evaluación del desempeño y la conducta laboral en los servidores del sector salud. Al tratarse de un método no experimental, el análisis documental se centró en la recopilación y el examen de documentos existentes sin intervenir directamente en el entorno o en las variables del estudio.

El análisis documental utilizado en este estudio permitió una revisión detallada y sistemática de las normativas y políticas que rigen el desempeño de los servidores públicos en el sector salud del Perú. Al centrarse en la evaluación del desempeño y la conducta laboral, el estudio ofrece una perspectiva amplia y fundamentada sobre los procesos administrativos y su relación con el logro de los objetivos institucionales en las entidades de salud.

En el marco de esta investigación, se revisaron normativas clave que regulan la carrera administrativa y la evaluación del desempeño en el sector salud, como el Decreto Legislativo N° 276 y su reglamento, el Decreto Supremo N° 005-90-PCM. Estos documentos son fundamentales para entender los mecanismos que guían la gestión de los servidores públicos en Perú. Además, se analizaron políticas internas de las entidades de salud, lo que permitió identificar cómo estas normativas se aplican en la práctica y qué impacto tienen sobre el desempeño y la conducta laboral de los trabajadores.

El análisis documental incluyó la revisión de artículos académicos, tesis, informes gubernamentales y normativas específicas del Ministerio de Salud del Perú. Se priorizaron aquellos documentos que abordaban la evaluación del desempeño, los procedimientos de conducta laboral y los criterios para medir el rendimiento de los servidores públicos.

En cuanto a las estrategias de búsqueda, el estudio se apoyó en criterios específicos para la inclusión y exclusión de documentos. Los criterios de inclusión abarcaron documentos normativos, estudios académicos y trabajos que trataran sobre la evaluación del desempeño laboral en el sector público, con un enfoque particular

en el ámbito de la salud. Solo se incluyeron documentos que proporcionaran una perspectiva clara sobre las normativas vigentes y las herramientas utilizadas para evaluar el desempeño.

Por otro lado, los criterios de exclusión se centraron en eliminar aquellos estudios que no pertenecieran al sector salud o que no abordaran de manera directa la evaluación del desempeño en el sector público. Esto permitió delimitar el corpus documental y asegurar la relevancia de las fuentes revisadas.

Las fuentes de búsqueda incluyeron bases de datos académicas y bibliográficas, tales como Scopus, EBSCO Host, Redalyc, ProQuest y Google Académico, lo que proporcionó un acceso amplio a estudios y documentos relevantes. Los términos clave utilizados en la búsqueda fueron: "evaluación del desempeño", "conducta laboral", "servidores públicos", "sector salud", y "normativa MINSA", lo que permitió localizar información específica sobre los procesos de evaluación en el Perú.

El estudio se realizó en idioma español, dado que se centraba en el contexto peruano, y se incluyeron artículos académicos, tesis, normativas gubernamentales y otros documentos oficiales, para asegurar la pertinencia de los datos analizados.

IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS

- La evaluación del Desempeño y la conducta Laboral, es un proceso dinámico que permite valorar cualitativa y cuantitativamente el nivel de competencia del recurso humano dentro de una institución estatal; siendo el servidor público del sector salud aquel que sin depender del régimen laboral que mantiene tenga un vínculo contractual o relación de diversa naturaleza con una entidad pública de salud.
- La normativa que rige a los servidores del sector Salud en materia de evaluación del desempeño y conducta laboral, es el D.L. N°276 y su reglamento el D.S. N°05-90-PCM; a su vez, el MINSA mediante R.M. N°626-2008/MINSA, aprueba la Directiva N°142-MINSA/OGGRH-V.01 “Normas y procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y conducta Laboral”, que a la fecha no se aplica.
- El proceso de evaluación del desempeño y la conducta laboral de los servidores públicos del sector salud en el Perú, no se encuentra debidamente estandarizado, por lo que cada entidad determina la forma y procesos de aplicación dentro de su institución; sin embargo, se ciñen a las normas que lo regulan, pero tomando como referencia los fines e intereses de cada entidad.
- El proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en los servidores del sector salud, es importante, porque ayuda a implementar estrategias con eficacia y eficiencia, garantizando la dotación de un recurso humano competente, para lograr los objetivos de la entidad de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2017). Desempeño por competencias. Estrategia. Desarrollo de personas. Evaluación de 360°. (3era ed.). Editorial Granica.
- Arce, A. (2016). Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Laboral: estudio en una empresa de servicios entre los años 2011 al 2013. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bolzan de Campos, C. (2018). Valores personales, valores organizacionales y medio ambiente: una revisión teórica. *Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle*. 7(2):75, DOI:10.18316/desenv.v7i2.4415
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. (10ma ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Culqui, L.E. (2018). Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
- Decreto Legislativo N° 1025. (21 de junio de 2008). Decreto Legislativo que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el Sector Público. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01025.pdf>
- Decreto Legislativo N° 276. (24 de marzo de 1984). Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del Sector Público. https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2020/08/DECRETO_LEGISLATIVO_276.pdf

- Decreto Legislativo N° 728. (27 de marzo de 1997). Ley de Productividad y Competitividad Laboral. <https://lpderecho.pe/tuo-728-ley-de-productividad-y-competitividad-laboral-actualizado-ds-3-97-tr/>
- Decreto Supremo N° 005-90-PCM. (18 de enero de 1990). Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa. <https://infopublic.bpaproc corp.com/banco-de-nleyes/decreto-supremo-005-90-pcm>
- Decreto Supremo N° 009-2010-PCM. (17 de enero de 2010). Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 sobre Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público. <https://vlex.com.pe/vid/legislativo-capacitacion-rendimiento-75015159>
- Espinal, C. y Vidal, R. (2021). Sistema de evaluación del desempeño laboral para el personal administrativo del Colegio Zárata. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional-Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9976/1/IV_PG_MRH_GO_TI_Espinal_Vidal_2021.pdf
- Eufracio, B. (2018). Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa veterinaria San Mateo S.A.C. distrito de Carabayllo, año 2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15208/Mateo_EB.pdf
- Figueroa, G. (2017). Implementación de un modelo de Evaluación de Desempeño y su influencia en el Rendimiento Laboral en una empresa minera 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional - Universidad Ricardo Palma.
- García, S.E. (2017). El médico servidor público y la ética. Revista latinoamericana de Patología Clínica. 64 (3), 108-109. <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2017/pt173a.pdf>

- Heredia-Quito, M. y Narváez-Zurita, C. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6, 213-241. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>.
- Hernández, JO. (2018). *Administración del desempeño: Planeación, Gestión y Evaluación*. Editorial Dos Consultores, S.A. de C.V.
- Herrera, C. (2017). *Sistema de evaluación del rendimiento: proyecto fin de máster de consultoría de recursos humanos en Simumak*. [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Institucional - Universidad Pontificia Comillas.
- Ley N° 27815. (22 de julio de 2002). Ley del código de ética de la función pública. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/828190-27815>
- Ley N° 30057. (3 de julio de 2013). Ley del Servicio Civil. <https://lpderecho.pe/ley-servicio-civil-ley-30057-actualizada/>
- Ley N° 30124 (13 de diciembre de 2013). Ley que modifica el Artículo 425 del Código Penal, referido al concepto de funcionario o servidor público. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-el-articulo-425-del-codigo-penal-referido-ley-n-30124-1027454-1/>
- Loor, D., Pino, V., Morejón, N. y Troya, G. (2021). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el sector público*. Editorial del Centro de Investigación y Desarrollo Profesional (CIDEPRO).
- Mejía, C. (2016). *Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa del IESS Hospital De Latacunga, Provincia De Cotopaxi*,

Ecuador. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].
Repositorio Institucional - Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22987/1/TESIS%20CARLOS%20MEJIA.pdf>

Ministerio de Salud - MINSA (2011). Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud. Ministerio de Salud. Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos en Salud. Dirección de Gestión del Trabajo en Salud-Lima. 2011.177.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1877.pdf>

Monje, B. y Otazu, G. (2017). Problemática de la definición de funcionario y servidor público en el código penal peruano. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional del Altiplano.

Montoya, Y. (2015). Manual sobre delitos contra la administración pública. (1ra ed.). Editorial Gráfica Columbus S.R.L. <https://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2016/04/Manual-sobre-delitos-contra-la-administraci%C3%B3n-p%C3%BAblica.pdf>

Nicanor, M. (2013). El trabajo académico Orientaciones para su realización. GRupo de Investigación en interAcción y eLearning (GRIAL), Universidad de Salamanca, España.
<https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/255/1/El%20trabajo%20acad%C3%A9mico.pdf>

Novoa, VH. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional - Universidad San Pedro.

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2004). Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. Oficina de Las Naciones Unidas Contra la Droga

y El Delito. Naciones Unidas. Nueva York.
https://www.unodc.org/pdf/corruption/publications_unodc_convention-s.pdf

Ortíz, M., Cabrera, R., Maldonado, S. y Perachimba, J. (2022). ¿Cómo realizar un buen desempeño en el entorno del trabajo? Pautas actuales. Polo del Conocimiento, 7(7), 510-525. DOI: 10.23857/pc.v7i7

Ranaweera, C., Office, C., & Dharmasiri, A. (2019). Generation Y and Their Job Performance. ResearchGate, 21, 39–82.
https://www.researchgate.net/publication/330358965_Generation_Y_and_Their_Job_Performance

Reyna, E. y García, D. (2018). Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del centro de empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Sede Piura – 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional-Universidad Nacional de Piura.

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1615/PMA-REY-GAR-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, E. (2017). Evaluación de desempeño laboral de los funcionarios adscritos a la contraloría municipal de los Guayos, periodo 2016. [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo]. Repositorio Institucional - Universidad de Carabobo.

Rodríguez, I. (2017). Evaluación del Desempeño. [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Institucional - Universidad Pontificia Comillas.

Rodríguez-Marulanda, KP. y Lechuga-Cardozo, JI. (2020). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista Escuela de Administración de Negocios, 87, 79-101.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Ticahuanca, F. y Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. Revista de investigación Valor Agregado, 8(1), 86-98. DOI: <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>

Torres, N.N. 2019. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Policlínico de Complejidad Creciente Víctor Panta Rodríguez ESSALUD Chimbote - 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1: REPORTE TURNITIN

PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SECTOR SALUD EN EL PERÚ

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

idoc.pub

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

biblioteca.usac.edu.gt

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

1%