



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Influencia de la Ley del Servicio Civil – Ley N° 30057 en el desempeño del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología-Trujillo - 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. AGUIRRE CABALLERO, Marina Del Pilar

ASESOR:

Mg. RODRÍGUEZ GIL, ROMEL MELECIO

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.

PERÚ-2016

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos.

A ti por el gran apoyo brindado, porque una vez más sabemos que juntos podemos lograr muchos objetivos trazados.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a mis PADRES Carlos y Gloria; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

Mi gratitud y reconocimiento a todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada “César Vallejo”, Facultad de Ciencias Empresariales, por su contribución en mi formación académica y profesional.

Mi sincero agradecimiento al Mg., por su asesoramiento y por compartir todos sus conocimientos y enseñanzas en la realización de la presente tesis.

La Autora

DECLARACION JURADA

Yo Marina del Pilar Aguirre Caballero, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo , identificada con DNI 41091445, con la tesis titulada: “Influencia de la Ley del Servicio Civil – Ley 30057 en el desempeño del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología-Trujillo, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

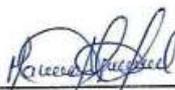
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto la presente tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, siendo por tanto que los resultados plasmados en la presente tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De detectarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación de autoría (representar ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada “César Vallejo”.

Trujillo, Diciembre 2016


Marina del Pilar Aguirre Caballero
DNI N° 41091445

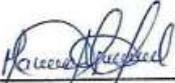
PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Influencia de la Ley del Servicio Civil – Ley N°30057 en el desempeño del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología-Trujillo, 2016”.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada “Cesar Vallejo” para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.



Marina del Pilar Aguirre Caballero
DNI N° 41091445

INDICE

JURADO CALIFICADOR	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION JURADA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi

INDICE

RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10

I.-INTRODUCCIÓN.....	10 - 24
II.- PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	25
2.1. Aproximación Temática.....	26-28
2.2. Formulación del problema.....	29
2.3. Justificación.....	29
2.4. Relevancia	29
2.5. Contribución	30
2.6. Objetivos.....	30
2.7. Hipótesis.....	30
III.- MARCO METODOLOGICO.....	31
3.1. Metodología.....	31
3.2. Escenario de estudio.....	31
3.3. Características de los sujetos de investigación.....	31
3.4 Trayectoria metodológica.....	31
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.6. Tratamiento de la información.....	32
3.7. Mapeamiento.....	32
3.8. Rigor Científico.....	33

IV RESULTADOS.....	34-50
V.DISCUSIÓN.....	51-52
VI.CONCLUSIONES.....	53
VII.RECOMENDACIONES.....	54
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	55-56
IX.ANEXOS.....	57-62

RESUMEN

La presente tesis se desarrolló con la finalidad de establecer la “Influencia de la Ley del Servicio Civil – Ley 30057 en el desempeño del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología-Trujillo, 2016”. El estudio es cualitativo, el diseño etnográfico y el método aplicado fue el analítico-crítico, narrativo, histórico. Se trabajó con una población muestral de 50 servidores administrativos, para recabar los datos se han empleado son Entrevista , Cuestionario y Análisis de documentos. La información fue procesada, analizada, interpretada y comunicada a través de las técnicas de procesamiento que figuran en el capítulo de resultados, en el que se concluyen las tablas y figuras estadísticas.

Luego de haber realizado el análisis respectivo a través de técnicas e instrumentos como: Cuestionario, entrevista, cuadros, gráficos y resumen; se verifico que la influencia del desconocimiento de la Ley del Servicio Civil – Ley 30057 influye de manera negativa en el desempeño del personal Administrativo del Instituto Regional de Oftalmología-Trujillo - 2016.

Sin perjuicio de ello, consideramos que la presente investigación es importante, porque de las conclusiones obtenidas, deducimos que la de la Ley del Servicio Civil- Ley N° 30057, la cual genera gran influencia en el desempeño del personal del Instituto Regional de Oftalmología, este contexto real, esta problemática nos genera la necesidad de investigar con mayor profundidad sobre la Influencia de la Ley del Servicio Civil – Ley 30057 en el desempeño del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología, consideramos que aparte de nuestra recomendaciones, estaríamos en condiciones de determinar qué grado de responsabilidad acarrea la implementación de la presente ley en el desempeño de los trabajadores.

Palabras claves: Personal Administrativo, Desempeño Laboral, Servicio Civil

ABSTRACT

This thesis was developed with the aim of establishing the "Influence of the Civil Service Law - Law 30057 on the performance of administrative personnel-Trujillo Ophthalmology, 2016 Regional Institute". The study is qualitative, ethnographic design and the method was applied, narrative, historical-critical analytical. We worked with a sample population of 50 administrative officers, to collect data have been used are Interview, Questionnaire, , Document Analysis. The information was processed, analyzed, interpreted and communicated through processing techniques listed in the chapter of results, in which the statistical tables and figures are concluded.

After completing the respective analysis through techniques and instruments such as: Questionnaire, Interview, charts, graphs and summary; We verify that the influence of ignorance of the Civil Service Law - Law 30057 has a negative influence on the performance of administrative staff Trujillo Regional Institute of Ophthalmology - 2016.

Notwithstanding this, we believe that this research is important because of its findings, we conclude the implementation of the Law of Service Civil-Law 30057, which generates great influence on the performance of the staff of the Regional Institute of Ophthalmology, this context real, this problem causes us the need to investigate further on the Influence of the Civil Service Law - Law 30057 on the performance of the administrative staff of the Regional Institute of Ophthalmology, consider that apart from our recommendations would be able to determine which degree responsibility entails the implementation of this law on worker performance.

Keywords: Administrative Personnel, Labor Performance, Civil Service

I. INTRODUCCIÓN

Para las instituciones públicas o privadas es de vital importancia mantener los recursos humanos, como instrumento necesario para el proceso productivo. La administración de recursos humanos se encarga de dirigir y controlar todo lo concerniente al personal que cumple funciones dentro del organismo.

Una institución puede estar equipada con los recursos tecnológicos de última generación, contar con suficiente presupuesto, pero si no posee un Recurso Humano dentro de la organización que es vivo y dinámico la institución no funcionaría pues la misión se orienta a conservar y acrecentar la experiencia, salud, habilidades, conocimientos y destrezas de los integrantes de la institución, para beneficiar con esto a ellos mismos, a la organización y a la sociedad.

En este orden de ideas, los gestores de Recursos Humanos se valen de procesos administrativos tales como: planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar, cuyo fin es la aplicación de técnicas capaces de proveer el desempeño eficiente del personal y buscan aprovechar el máximo potencial de los servidores públicos de manera positiva, motivo por el cual es considerado esencial para las nuevas tendencias administrativas.

Los servidores públicos ocupan un puesto o cargo, de acuerdo a sus habilidades y conocimientos, por ello perciben una remuneración mensual que por lo general no satisface todas sus necesidades. Por diversas razones de índole económicas del país y el déficit presupuestario que agobia a las entidades públicas. Esta situación es el eje central en la motivación, aunado a que no se cuenta con un sistema de evaluación del desempeño estandarizado que a al mismo tiempo sirva de recompensa por haber cumplido con las actividades asignadas. La escasez de motivación trae como consecuencia el ausentismo en algunos servidores administrativos, al no existir un estímulo, que resulte de una evaluación del desempeño.

Los individuos necesitan ser evaluados, para conocer si su desempeño está contribuyendo al logro de los objetivos, paralelamente la institución conocerá las fortalezas o debilidades de sus servidores públicos. Estableciendo los correctivos pertinentes para el beneficio de todos.

Gonzales, A. (2013) en su trabajo de investigación denominado: *“Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”*, Tulcan, Ecuador; trabajo especial de grado presentado para la Universidad Politécnica Estatal Del Carchi, Ecuador; La Gestión del Talento Humano por Competencias se ha convertido en los últimos años en una herramienta estratégica que permite a las organizaciones el logro de sus objetivos de manera más eficiente y eficaz.

Arrieche, M. (2012) en su tesis titulada: *“Evaluación De Desempeño Del Talento Humano De La Universidad Fermín Toro Utilizando Herramientas De Gestión Tecnológica”*, para su Maestría Gerencia Empresarial, UFT, Venezuela. El presente estudio tuvo como objetivo proponer el uso de herramientas de gestión tecnológica para la evaluación del desempeño del talento humano de la Universidad Fermín Toro, para lo cual se utilizó una investigación de campo de carácter descriptiva. En ella se explican los procesos que tienen relación con éstas actividades y se responden a las interrogantes planteadas. Para lograr dicho propósito se diseña un cuestionario que se aplica a 19 directivos de la organización que conforman la muestra objeto de estudio. El mismo diseñado fue sometido al proceso de validación a través de la técnica juicios de expertos. Los resultados obtenidos permiten realizar recomendaciones tendentes a orientar a los gerentes a tomar conciencia de su papel como gestores de la tecnología y la influencia determinante de ésta para generar ventaja competitiva para la empresa mediante la evaluación del desempeño del talento humano. Siguiendo los lineamientos metodológicos para la realización de trabajos de grado de la Universidad “Fermín Toro”, este estudio se encuentra enmarcado en la línea de Investigación 1: actores incidentes en la competitividad del sector productivo nacional, ubicada en el proyecto organización empresarial y gestión de capacidades competitivas y la temática: Gestión tecnológica y de la información.

De la misma manera tenemos a Montejo A. (2012) en su tesis denominada : *“Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad de Veracruz”*, tesis realizada para el Instituto Politécnico Nacional de México , la presente tesis hace referencia a la evaluación del desempeño laboral el cual es un procedimiento estructural y sistemático que permite medir e influir sobre los atributos, comportamientos y una serie de resultados relacionados con el trabajador, con el fin de descubrir en qué medida es productivo y así mejorar su rendimiento a futuro, concluyendo que se debe de evaluar correctamente al trabajador a través de distinto

métodos que existen, proponiendo un método de evaluación, adecuado a las normas y procedimiento existentes, se establecen los términos a implementar y se hace un análisis referente a los resultados obtenidos.

García, A. (2012) en su tesis denominada: *“Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Administrativo del Municipio de Ancón”* en el año 2011. La presente tesis fue realizada por la Universidad San Pedro de Chimbote, en la presente investigación de tipo no experimental se aplicó una encuesta entre los trabajadores para determinar si existe o no una correcta evaluación por parte del área de Recursos Humanos en el desempeño laboral, la evaluación del desempeño puede ser aplicada en cualquier organización, incluso en las del ámbito educativo, puesto que al igual que otras organizaciones, estas poseen un personal del cual se debe llevar un seguimiento de su rendimiento en el trabajo con el fin de mejorar la calidad del mismo. Concluyendo que en dicha comuna no existe una correcta evaluación por carecer de herramientas de gestión administrativa como son normas, directivas, manual de gestión del rendimiento y plan de mejora respecto al desempeño del personal administrativo.

Palomino, Cerna, D. Y Ríos, M. (2013) en su artículo denominado: *“El servidor Municipal”*, en donde se concluye que es importante fortalecer la gestión local y sostiene que la complejidad del tratamiento del personal hace que la mejora de la calidad de la gestión pública precisa también que los subsistemas administrativos en las municipalidades tienen fundamento en un eficaz sistema de personal (incluyendo temas laborales, régimen de contratación, remuneraciones y beneficios sociales, capacitación, etc.)

De la misma manera tenemos a Córdova, L. (2012) en su tesis denominada: *“Evaluación del Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad de Sánchez Carrión”*, teniendo esta investigación con el objetivo de realizar un instrumento muy importante que no ha sido aprovechado y que el jefe de Recursos Humanos debe utilizar para observar que tipo de personal posee como por ejemplo cuáles son sus características, potencialidades y si su aporte que realizan es beneficioso para la Institución. Con el presente estudio se concluye que las técnicas de evaluación mejorar para la toma de decisiones a la Alta Dirección de La Municipalidad Sánchez Carrión; entre estas técnicas tenemos: Evaluaciones Convencionales, técnicas de observación y de entrevistas.

1.1. Marco Teórico

Los orígenes de un servicio civil institucionalizado en Perú se remontan a 1937, cuando comenzaron a operar instituciones con responsabilidad sobre la gestión de los recursos humanos en el Estado. En un principio fue la Intendencia General de Hacienda, que años más tarde fue reemplazada por la Dirección General de Escalafón y Listas Pasivas, luego por la Dirección General del Servicio Civil, la Oficina Nacional de Personal (ONAP), el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) y, finalmente, por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), actual rectora del Sistema Administrativo de Recursos Humanos (Matos Iberico, 2011:5)

El servicio civil peruano tiene raigambre constitucional: la Constitución Nacional de 1979 (reformada en 1993) estableció la existencia de la carrera administrativa basándose en la ley de Estatuto y Escalafón del Servicio Civil de 1950. Posteriormente, esta ley fue reemplazada por la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público (Decreto Legislativo 276), promulgada en 1984 y reglamentada en 1985 y 1990. Esta ley contenía el régimen laboral general público, un sistema cerrado en el que se establecían los mecanismos de ingreso y promoción fundamentados en los principios de igualdad y de mérito, que instituía como obligatorio el concurso público y la homogeneidad remuneratoria mediante un régimen único de remuneraciones (Iacoviello y Zuvanic, 2005).

Riega Calle (2013), sostiene que la Ley del Servicio Civil establece un régimen laboral aplicable a los trabajadores del sector público, pero no a todos sino a los nuevos trabajadores y a los antiguos servidores que perteneciendo a los regímenes laborales de los decretos legislativos 276 (carrera administrativa), 728 (régimen laboral privado) y 1057 (régimen CAS) decidan migrar al nuevo régimen.

Bohórquez (2007), el Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, es decir el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y desenvolvimiento como también de los resultados obtenidos.

Milkovich y Boudreau, pues mencionan el desempeño laboral como algo inherente a las características de cada ser humano, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables (citado en Queipo y Useche, 2002)

Mientras las instituciones van transitando hacia el nuevo régimen, coexisten en el Estado peruano varias modalidades contractuales: la carrera administrativa (D. Leg. 276), el régimen privado (D. Leg. 728), los contratos administrativos de servicios (D. Leg. 1057 de 2008, modificado en 2011), la gerencia pública (D. Leg. 1024), los funcionarios altamente calificados (Decreto de Urgencia 051-2011), el Fondo de Apoyo Gerencial (Decreto Ley 25650-1992), y la locación de servicios. Esta diversidad genera inequidades en la distribución de los deberes (un servidor de carrera presenta un mayor número de incompatibilidades que un CAS) y, especialmente, de los derechos (compensaciones, vacaciones, aguinaldos o gratificaciones) (Boyer Carrera, 2014).

DESEMPEÑO LABORAL

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la entidad (Haro Carranza Julio, 2015).

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada (Haro Carranza Julio, 2015).

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral

- **La motivación:** la motivación por parte de la entidad, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- **Adecuación / ambiente de trabajo:** La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.
- **Establecimiento de objetivos:** El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período del tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos.
- **Reconocimiento del trabajo:** El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.
- **La participación del empleado:** si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- **La formación y desarrollo profesional:** los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto.

1.2. Marco Normativo

La Constitución Política del Perú de 1993, en su artículo 22º.-prescribe que *“El trabajo es un deber y un derecho Es base del bienestar social y un medio de realización de la persona”*, en concordancia con su artículo 23º el cual acota que *“El Estado y el Trabajo el cual prescribe que el trabajo, en sus diversas modalidades, es objeto de atención prioritaria del Estado, el cual protege especialmente a la madre, al menor de edad y al impedido que trabajan”*. El Estado promueve condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo. Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador. Nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin su libre consentimiento.

El Decreto Legislativo 1023-SERVIR, en su artículo 1º. Que prescribe que *“La presente norma tiene por finalidad crear la Autoridad Nacional del Servicio Civil - en lo sucesivo, la Autoridad - como organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, con el fin de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del servicio civil.*

La Ley N°30057 – Ley del Servicio Civil, fue promulgada por el Congreso de la República del Perú el día 04 de julio 2013, ley de reforma laboral la cual tiene por objeto de acuerdo a su Artículo I *“Establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas”*. Teniendo como finalidad de acuerdo a su Artículo II el cual prescribe: *“La finalidad de la presente Ley es 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 promover el desarrollo de las personas que lo integran”*.

La Ley N°30057 – Ley del Servicio Civil, tiene como objetivo principal identificar servidores civiles idóneos que cumplan con los perfiles de puestos predefinidos, siendo sobre las bases de los principios de:

- **Mérito:** El Régimen del Servicio Civil, incluyendo el acceso, la permanencia, la progresión, mejora en las compensaciones y movilidad, se basa en la aptitud, actitud, desempeño, capacidad y evaluación permanente para el puesto de los postulantes y servidores civiles.

- **Transparencia:** La información relativa a la gestión del régimen del Servicio Civil es confiable, accesible y oportuna.
- **Igualdad de Oportunidades:** Las reglas del Servicio Civil son generales, impersonales, objetivas, públicas y previamente determinadas sin discriminación alguna por razones de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

La resolución de Presidencia ejecutiva N°160-2013-SERVIR/PE, que aprueba los *“Lineamientos para el Tránsito de una Entidad Pública al Régimen del Servicio Civil”*, la cual establece las fases de transito de las entidades públicas siendo:

1. **Preparación:** En esta fase se realiza la conformación de la comisión de Tránsito y capacitación a dicha comisión.
2. **Análisis Situacional:** En esta fase se realiza el Mapeo de Puestos, Mapeo de Procesos e Identificación y priorización de oportunidades de Mejora
3. **Mejora Interna:** En esta fase se da la aplicación de ajustes al Mapeo de procesos, cálculo de la dotación de puestos y posiciones, elaboración del Manual de perfiles de Puestos (MPP) y elaboración del Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE).

Según la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH - *"Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas"*, tiene como objetivo Establecer los lineamientos que las entidades públicas, en el ámbito de las Oficinas de Recursos Humanos, deben seguir para la gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, en adelante, el Sistema.

Según la norma precitada en el párrafo anterior, la cual nos da a conocer El ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos, el cual comprende la gestión de siete (7) subsistemas conforme a lo establecido en el artículo 3° del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil aprobado por el Decreto Supremo N°040-2014-PCM, los cuales son los siguientes:

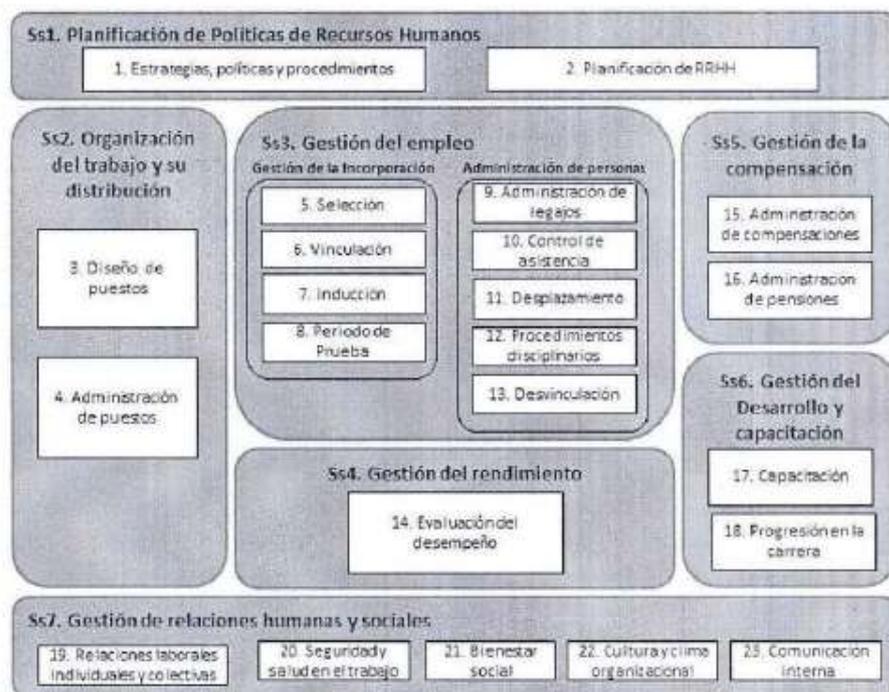
- ❖ Ss1. Planificación de políticas de recursos humanos;
- ❖ Ss2. Organización del trabajo y su distribución;
- ❖ Ss3. Gestión del empleo;
- ❖ Ss4. Gestión del rendimiento;
- ❖ Ss5. Gestión de la compensación;
- ❖ Ss6. Gestión de desarrollo y capacitación;
- ❖ Ss7. Gestión de las relaciones humanas y sociales.

La definición del ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos en el Sistema tiene como finalidad contribuir al fortalecimiento del servicio civil y a la mejora continua de la administración pública, optimizando finalmente el servicio al ciudadano.

El ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos comprende procesos de gestión de recursos humanos que no necesariamente determinan la creación de unidades orgánicas o puestos de trabajo.

Se presenta el gráfico del ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos en el Sistema, en el cual se detalla sus subsistemas y sus procesos:

Gráfico N° 01
SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:
ÁMBITO DE ACCIÓN DE LAS OFICINAS DE RECURSOS HUMANOS



SUBSISTEMA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

En este subsistema, se identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales. Asimismo, por medio de este subsistema, se evidencian las necesidades de los servidores civiles para mejorar el desempeño en sus puestos y, como consecuencia de ello, de la entidad.

El subsistema de gestión del rendimiento se interrelaciona con los siguientes subsistemas:

- Subsistema de gestión del desarrollo y capacitación: Proporcionando información sobre la evaluación de desempeño de los servidores, que permita planificar y diseñar programas de capacitación y progresión en la carrera, de ser el caso.
- En el caso de las entidades que corresponda: Este subsistema proporciona información del proceso de evaluación de desempeño de los servidores al proceso de administración de compensaciones.

En este subsistema se considera el siguiente proceso:

- **Evaluación de desempeño:** Constituye un proceso integral, sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable del rendimiento del servidor civil en cumplimiento de los objetivos y funciones del puesto. Contempla las siguientes etapas: Planificación, establecimiento de metas y compromisos, seguimiento, evaluación y retroalimentación.
- **Productos esperados:** Plan anual de evaluación (comunicación del proceso en la entidad, capacitación a evaluadores), herramientas y metodologías de evaluación ajustadas a la entidad de acuerdo a las disposiciones de SERVIR, registro de calificaciones, matriz de monitoreo, Plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos, reportes a SERVIR, entre otros.

Según el Decreto legislativo N°1025 sobre Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público en el Título II, Capítulo I y II de la Evaluación y del Proceso del desempeño prescribe lo siguiente:

- **Objetivo de la evaluación del desempeño** La evaluación del desempeño es un instrumento de gestión para la mejora continua de la calidad de los servicios brindados por las personas al servicio del Estado, que tiene como objetivos la identificación de necesidades de capacitación así como la verificación y calificación de los logros de modo individual y, cuando corresponda, grupal en función a las metas establecidas institucionalmente y acordadas en el ejercicio de las funciones inherentes al cargo. Las evaluaciones de desempeño de las personas al servicio del Estado serán, además, tomadas en consideración como uno de los factores para el ascenso, de acuerdo a la normatividad vigente.
- **Características de la evaluación** La evaluación del desempeño de las personas al servicio del Estado es un 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 de estar orientadas a satisfacer los requerimientos de los ciudadanos y el logro de los objetivos institucionales de la entidad a la que pertenece
- **Método de evaluación de desempeño:** Las entidades públicas definirán, siguiendo las disposiciones establecidas por SERVIR, el método de evaluación de desempeño que aplicarán en su institución. La evaluación prevista en los planes de desarrollo de las personas al servicio del Estado deberá corresponder con las características establecidas en el capítulo precedente de este reglamento. SERVIR será responsable de establecer e implementar las medidas de supervisión de la aplicación de las evaluaciones de desempeño.
- **Tipos de evaluación:** Existen dos tipos de evaluación que son complementarios. El primero, de medición de competencias, que tiene como objetivo identificar la brecha entre competencias óptimas para el puesto y las actuales con el fin de identificar las necesidades de capacitación de las personas al servicio del Estado. Los resultados de esta evaluación podrán formar parte del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado y no conllevarán las consecuencias establecidas en el Artículo N°41 de este Reglamento. SERVIR, en coordinación con el ente rector, establecerá los incentivos vinculados a este tipo de

evaluación. El segundo tipo de evaluación, de medición del logro de metas, tiene como objetivo medir el cumplimiento de metas con la finalidad de identificar la contribución del personal a alcanzar las metas institucionales y conocer las áreas donde se requieren ajustes para mejorar el desempeño.

- **Factores de evaluación** La evaluación de desempeño tomará en cuenta factores individuales y grupales, cuando corresponda.

a) Factores individuales: Relacionados con las competencias de las personas al servicio del Estado para el óptimo desempeño de sus funciones. A estos se agregarán la información registrada en los legajos individuales durante el último año. En caso de haber sido objeto de alguna sanción por faltas disciplinarias mayor a la amonestación escrita durante el período bajo evaluación, las personas al servicio del Estado no podrán alcanzar calificación de rendimiento distinguido en dicho período.

b) Factores grupales: Relacionados con las competencias grupales de las personas al servicio del Estado. Son aquellos que la entidad haya establecido oficialmente para el período bajo evaluación a través de indicadores de gestión para la entidad.

- **Establecimiento de metas:** Las entidades públicas deberán identificar los resultados esperados periódicamente y que sean atribuibles a nivel individual y/o, según sea el caso, grupal, los cuales servirán como metas a ser cumplidas al nivel correspondiente y pasible de ser evaluadas. Los resultados deberán estar en correspondencia con los demás instrumentos de gestión de la entidad.
- **Indicadores de logro de metas:** Los indicadores de logro de metas deben corresponder con los planes operativos institucionales de la entidad, al nivel de actividad operativa se deberá identificar –en lo posible- responsabilidades individuales de las personas al servicio del Estado como aporte al logro institucional, así como responsabilidades grupales, cuando no sea posible y/o deseable.

- **Sobre la publicidad de la evaluación del desempeño:** Las entidades públicas están obligadas a hacer de conocimiento general las competencias por puesto y metas individuales y/o globales, según corresponda, así como el período para el cual éstas deben ser cumplidas y verificables. De igual forma, las entidades públicas deberán hacer de conocimiento de las personas al servicio del Estado la forma, criterios, métodos de evaluación y metas, cuando corresponda, con una anticipación no menor a tres meses anteriores a ella. Los resultados anualizados de las evaluaciones realizadas deben ser puestos en conocimiento de la ciudadanía por un plazo no menor a 30 días calendarios luego de su término, siguiendo los lineamientos que para tal efecto expida SERVIR.
- **Sobre el registro de los resultados de la evaluación del desempeño:** Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 3 de este Reglamento, las entidades públicas deberán registrar los resultados individuales de las evaluaciones de desempeño en cada legajo personal y consignarlos en el Registro Nacional de Personal del Servicio Civil.
- **Sobre la frecuencia de los resultados de la evaluación de desempeño:** Las evaluaciones de desempeño se realizarán con una periodicidad no mayor de dos años. En el caso de que las entidades desarrollen evaluaciones de desempeño con periodicidades menores a un año, las calificaciones correspondientes a dichas evaluaciones deberán de ser acumuladas y conformar parte de una única calificación cuyo periodo no será menor a la evaluación de un año ni mayor de dos.

1.3. Marco Conceptual

Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR: Es un organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado.

Servicio Civil: Informe SERVIR (2012) el servicio civil peruano está conformado por todas las personas que trabajan al servicio del Estado. Los llamados servidores públicos por el carácter de servicio a la ciudadanía que tienen las funciones y tareas que realizan Servicio Civil también es, por extensión el conjunto de reglas y normas que rigen la gestión de estos recursos humanos en el estado. Su finalidad es velar por una adecuada armonía entre los derechos de los servidores y los intereses de la sociedad.

Evaluación Del Desempeño: Define la evaluación del desempeño del talento humano como una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.

Gestión del rendimiento: En este subsistema, se identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales. Asimismo, por medio de este subsistema, se evidencian las necesidades de los servidores civiles para mejorar el desempeño en sus puestos y, como consecuencia de ello, de la entidad.

Personal Administrativo: Un personal administrativo es un ciudadano contratado o designado (confianza) por la administración pública dentro de una entidad o institución. Su tarea consiste en desempeñar funciones asignadas las cuales se encuentran bajo su responsabilidad.

Factores de evaluación: Comprende factores individuales y grupales, el primero relacionado con las competencias de las personas al servicio del Estado para el óptimo desempeño de sus funciones y el segundo Relacionados con las competencias grupales de las personas al servicio del Estado. Son aquellos que la entidad haya establecido oficialmente para el período bajo evaluación a través de indicadores de gestión para la entidad.

Evaluación por medición de competencias: El cual tiene como objetivo identificar la brecha entre competencias óptimas para el puesto y las actuales con el fin de identificar las necesidades de capacitación de las personas al servicio del Estado.

Evaluación por de medición del logro de metas, tiene como objetivo medir el cumplimiento de metas con la finalidad de identificar la contribución del personal a alcanzar las metas institucionales y conocer las áreas donde se requieren ajustes para mejorar el desempeño

Desempeño laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Aproximación Temática

En la actualidad la globalización es uno de los pilares del cambio. La globalización nos presenta un nuevo entorno que tiene relación directa con los cambios en las entidades y en la formación de los Recursos Humanos para hacerlas más competitivas.

En este contexto de ideas las ventajas competitivas son y seguirán siendo las personas, recurso Humano en potencia. Mientras que en las instituciones enfrentan nuevos retos competitivos con cambios en sus estrategias, estructuras orgánicas y procesos, el cual se obtiene a través de la mejora del Recurso Humano.

Las Oficinas de Recursos Humanos en las entidades públicas a nivel nacional, se encuentran en un cambio radical, es decir son esenciales así como lo son los recursos financieros, tecnológicos y de otro tipo que cuenta la entidad, esto se debe a que el 04 de Julio del 2013 el Congreso de la República del Perú promulgo La Ley del Servicio Civil -Ley N°30057 , mediante el cual se establece un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas.

Asimismo la norma anteriormente mencionada establece principios básicos para su cumplimiento a partir de la dación de la misma, siendo interés general, eficacia y eficiencia, igualdad de oportunidades, merito, provisión presupuestaria, legalidad y especialidad normativa, transparencia, rendición de cuentas de la gestión, probidad y ética pública, flexibilidad y protección contra el termino arbitrario del Servicio Civil.

En la actual legislación la Ley 30057, Ley del Servicio Civil la cual, busca mejorar el desempeño de los servidores públicos, mediante la meritocracia y con respeto de los derechos laborales, con el fin que las entidades del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, dando a conocer Las evaluaciones de desempeño permitirán capacitar a aquellos trabajadores que salgan mal y mejorar los ingresos y lograr ascensos de aquellos que salgan bien evaluados, del mismo modo su reglamento establece, dentro de la gestión del rendimiento, los criterios por los cuales se evaluará al personal para determinar el mérito en función de sus aportes a los objetivos de la entidad para la que laboran.

En tanto, el servidor civil que haya sido calificado en su evaluación de desempeño como personal de rendimiento sujeto a observación será capacitado por su entidad en el plazo de seis meses calendario posteriores a la evaluación, en caso que el servidor civil se niega a recibir la formación laboral brindada por la entidad, se considerará resistencia al superior jerárquico lo cual se dejará constancia en su legajo y perderá el derecho a solicitar la confirmación de su calificación ante el Comité Institucional de Evaluación en su siguiente evaluación de desempeño.

Por otro lado, La Ley del Servicio Civil -Ley N°30057 establece que la Evaluación del desempeño les permitirá a los empleados del Estado ser reconocida su labor, puesto está basado en la meritocracia, generando así una motivación para mejorar su rendimiento en el desarrollo de sus actividades para brindar un buen servicio y de esa manera satisfacer las necesidades de la ciudadanía y de la entidad pública.

Existen diversos enfoques que hoy en día generan nuevas estrategias para mejorar el desempeño del personal en una institución del estado lo cual requiere una responsable supervisión y control buscando que los trabajadores cumplan con las funciones asignadas con los requerimientos y plazos establecidos, es decir que vaya acorde con las metas institucionales, este campo se ha convertido en un tema de discusión permanente por estudiosos que encuentran en ella para poder mejorar el desempeño del personal.

La contextualización del presente estudio, tiene su ubicación en el marco legal que legisla y norma en primera instancia la reforma del Servicio Civil que tiene como fin mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía y mejorar el desempeño de los servidores, a través de la profesionalización, la instauración del principio de mérito y el ordenamiento de las reglas que regulan los deberes y derechos de los servidores.

Como política La Ley del Servicio Civil aprobada por el Congreso de la República el día 04 de julio del año 2013, es una de las reformas laboral que busca entre otros aspectos que las evaluaciones de desempeño permitan capacitar a aquellos trabajadores que salgan mal y mejorar los ingresos y lograr ascensos de aquellos que salgan bien evaluados y así alcanzar las metas trazadas institucionales.

Para las instituciones públicas o privadas es de vital importancia mantener los recursos humanos, como instrumento necesario para el proceso productivo. La administración de recursos humanos se encarga de dirigir y controlar todo lo concerniente al personal que cumple funciones dentro del organismo.

Una institución puede estar equipada con los recursos tecnológicos de última generación, contar con suficiente presupuesto, pero si no posee un Recurso Humano dentro de la organización que es vivo y dinámico la institución no funcionaría pues la misión se orienta a conservar y acrecentar la experiencia, salud, habilidades, conocimientos y destrezas de los integrantes de la institución, para beneficiar con esto a ellos mismos, a la institución y a la sociedad.

En este orden de ideas, los gestores de Recursos Humanos se valen de procesos administrativos tales como: planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar, cuyo fin es la aplicación de técnicas capaces de proveer el desempeño eficiente del personal y buscan aprovechar el máximo potencial de los servidores públicos de manera positiva, motivo por el cual es considerado esencial para las nuevas tendencias administrativas.

El Instituto Regional de oftalmología (IRO) es un centro Oftalmológico público del Ministerio de Salud que brinda atención a la población de escasos recursos económicos siendo centro oftalmológico referencial en el norte del Perú, quien cuenta con profesionales y técnicos de la salud tanto asistencial como administrativo, en la cual existe una problemática en cuanto a la evaluación del desempeño de los servidores públicos administrativos, pues aún no se ha estandarizado este instrumento, que contribuirá al mejoramiento de la eficacia y eficiencia para el aumento la motivación en los servidores públicos del Instituto Regional de Oftalmología. Esto ha traído como consecuencia que los trabajadores administrativos realicen sus funciones con un deficiente nivel de motivación, sin duda alguna repercute en el cumplimiento de los objetivos institucionales del Instituto Regional de Oftalmología, y que en la mayoría de los casos cumplan con las tareas asignadas de acuerdo a su puesto, mas no por iniciativa propia.

Los servidores públicos ocupan un puesto o cargo, de acuerdo a sus habilidades y conocimientos, por ello perciben una remuneración mensual que por lo general no satisface todas sus necesidades. Por diversas razones de índole económicas del país y el déficit presupuestario que agobia a las entidades públicas. Esta situación es el eje central en la motivación, aunado a que no se cuenta con un sistema de evaluación del desempeño estandarizado que a al mismo tiempo sirva de recompensa por haber cumplido con las actividades asignadas o metas institucionales. La escasez de motivación trae como consecuencia retraso en los objetivos trazados institucionalmente, al no existir un estímulo, que resulte de una evaluación del desempeño institucional.

Los servidores o trabajadores necesitan ser evaluados, para conocer si su desempeño está contribuyendo al logro de los objetivos, paralelamente la institución conocerá las fortalezas o debilidades de sus servidores públicos. Estableciendo los correctivos pertinentes para el beneficio de todos.

A partir de la promulgación de la Ley del Servicio Civil –Ley N°30057 se dictaron una serie de directivas y entre ellas el reglamento general de la Ley del Servicio Civil quien descarta la toma de exámenes de conocimiento como parte de las evaluaciones a los que estarán sujetos los servidores del servicio civil. El reglamento además precisa que las evaluaciones medirán el desempeño o rendimiento del servidor en su puesto y los servidores conocerán por anticipado los procedimientos y metas con los que serán evaluados, “Uno de los aspectos claves de la meritocracia”, es la evaluación permanente además en las evaluaciones de desempeño pueden dar lugar a tres tipos de calificaciones: a) Rendimiento distinguido, b) Buen rendimiento y c) Rendimiento sujeto a observación, sin embargo en su ley ni en su reglamento no se ha estandarizado la evaluación para el desempeño del personal, la cual debería ser acertada y confiable, de manera que los resultados brinden una verdadera comunicación, solución y satisfagan las necesidades institucionales, para el incremento de la motivación. Siendo que la Evaluación del Desempeño, es la técnica que permite mejorar la interacción entre el servidor y la institución para lograr un beneficio mutuo, recogiendo, comprobando, compartiendo, ofreciendo y utilizando información relacionada a sus labores obtenida de y sobre los trabajadores, con el ánimo de mejorar su actuación en el trabajo, aumentando la productividad y facilitando el progreso hacia nuevos avances estratégicos.

Por otro lado, la evaluación del desempeño permite medir los logros de los servidores frente a los objetivos planeados por la institución, la adquisición de destrezas, competencias y el cumplimiento de los criterios de desempeño actual.

En ese contexto la presente investigación busca satisfacer las siguientes preguntas :
¿En el sector público el desempeño laboral es eficiente y eficaz?, ¿Existe una reforma laboral que se ajusta a la realidad respecto a los servidores públicos? ¿Qué herramientas de gestión se podrían aplicar para mejorar el desempeño laboral en el Sector Público

2.2 Formulación del problema de investigación:

¿De qué manera influye la Ley del Servicio Civil – Ley N°30057, en el desempeño laboral del Personal Administrativo del Instituto Regional de Oftalmología –Trujillo, 2016?

2.3 Justificación:

La presente investigación se justifica por su:

a) Valor Teórico

Esta investigación tiene valor teórico porque su propósito de estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento de la Ley del Servicio Civil - Ley N° 30057, para confrontar una teoría o hacer epistemología de conocimiento existente.

b) Valor Metodológico

Asimismo este trabajo de investigación es necesario para la comunidad científica administrativa porque va a permitir ampliar nuestros conocimientos sobre la influencia de la Ley del Servicio Civil – Ley N° 30057, en una entidad pública como lo es el Instituto Regional de Oftalmología, identificando debilidades en el método de evaluación de desempeño, grado de desempeño del personal administrativo.

c) Relevancia Social

La presente investigación tiene relevancia social porque siendo el recurso humano la fuerza generadora de conocimiento es importante que su apropiada gestión permita el desarrollo humano y el crecimiento de los individuos, a la vez facilita también el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados en el plan estratégico.

Ante la constante globalización y cambios en el entorno las organizaciones buscan mantener y mejorar su competitividad y eficiencia mediante un desempeño superior de sus servidores, la forma de lograr este cometido es a través de la gestión del recurso humano por competencias que les permita el mejor aprovechamiento del recurso humano que poseen ya que es considerado como un activo esencial para la institución, así como adaptarse a las normativas que se den en la administración pública.

d) Contribución

La presente investigación contribuye a la ciencia de manera directa, porque a partir del conocimiento de la Ley del Servicio Civil – Ley N° 30057 se demostrará un mejor método de aplicación para la medición del desempeño del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología, así como también a los alumnos universitarios o técnicos relacionados con la carrera dado que la presente investigación será una herramienta de ayudar a las futuras investigaciones relacionadas al tema.

2.6 Objetivos

2.6.1 Objetivo General

- Determinar la influencia de la Ley del Servicio Civil – Ley N°30057, en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología, Trujillo, 2016.

2.6.2 Objetivo Específicos

- Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Regional de Oftalmología
- Determinar el grado de conocimiento sobre la Ley del Servicio Civil del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología.
- Diseñar un modelo de evaluación para medir el grado de desempeño del personal administrativo en el Instituto Regional de Oftalmología

2.7 Hipótesis

La Ley del Servicio Civil – Ley N°30057 influye de manera positiva en el desempeño laboral del Personal Administrativo del Instituto Regional de Oftalmología –Trujillo, 2016.

III. MARCO METODOLOGICO

3.1 Metodología

3.1.1 Tipo de Estudio

Investigación Cualitativa

3.1.2 Diseño

Etnográfico

3.2 Escenario de Estudio

El trabajo de investigación se en las instalaciones de la Unidad Ejecutora 401: Instituto Regional de Oftalmología - IRO, de la ciudad de Trujillo, Provincia de Trujillo, Departamento de la Libertad.

Este contexto constituido por trabajadores administrativos del IRO, constituye nuestra población y muestra de estudio (unidad de análisis), de donde se recabara la información documentaria y archivo y necesaria y a quienes se les aplicara los instrumentos para el recogimiento de los datos

3.3 Caracterización de sujetos

Los participantes o informantes son servidores públicos administrativos del Instituto Regional de Oftalmología, entre profesionales, técnicos administrativos y auxiliares administrativos, de nivel socioeconómico medio, su compromiso e identificación institucional con su trabajo es desproporcionado debido a la diferencia de caracteres y edades.

3.4 Trayectorias metodológicas

En tanto que la etnográficas, diseño del presente trabajo de investigación recoge datos relevantes descriptivos sobre actividades, valores, expectativa de los participantes, por lo que consideramos que una característica principal es la observación directa y la entrevista la cual se concretará con la aplicación de instrumentos. Por lo tanto los procedimientos que se siguieron fueron:

1. Cuestionario
2. Entrevista
3. Análisis de documentos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se toman en cuenta las siguientes técnicas:

- Cuestionario
- Entrevista

3.5 Tratamiento de la información

En función al propósito de la investigación, que es el de determinar de qué manera influye el desconocimiento de la Ley del Servicio Civil – Ley 30057 en el desempeño del Personal Administrativo del Instituto Regional de Oftalmología – Trujillo, 2016.

Estructuralmente se ha recurrido al esquema del Informe de Investigación, enfoque cualitativo, propuesto por la Universidad César Vallejo; metodológicamente, se ha desarrollado todos los aspectos en lo que comprende al diseño etnográfico de investigación, no solo de su configuración física de elementos, si no de la precisión de las interacciones entre dichos aspectos es decir de la interpretación y el análisis de los fenómenos en estudio.

3.6 Mapeamiento

A efectos de llevar a cabo la presente investigación se ha tomado en cuenta la inquietud de la investigadora, debido a que labora con recurso humano, en calidad de Jefa de Recursos Humanos , lo que ha conllevado a tomar conocimiento respecto a determinar la influencia de la Ley del Servicio Civil en el desempeño al personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología.

Para los efectos del estudio se realizó la búsqueda, como parte de los antecedentes, de investigaciones previas relacionadas al planteamiento del problema, igualmente se desarrollará el marco teórico con la finalidad de dilucidar conceptos a utilizar durante la investigación.

En este orden de ideas, se han planteado cuáles serán los objetivos generales y específicos de la presente investigación, procurando que la realización adecuada de la investigación a través del desarrollo de la hipótesis tenga como

consecuencia identificar de que manera influye Ley del Servicio Civil en el desempeño al personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología.

3.7 Rigor Científico

Se ha establecido que las ciencias modernas logran rigor a través de un conjunto de enfoque que aseguran su progreso y precisión.

Primeramente, los objetos que la ciencia estudia deben ser de naturaleza empírica, es decir deben ocurrir en el mundo observable.

Asimismo, los resultados que se obtengan de cualquier estudio deben poderse volver a ser verificados y a ser repetidos.

Igualmente, los resultados de cualquier estudio no pueden ser declarados como pruebas contundentes, sino como modelos de tendencias que potencialmente puedan ser cuestionados y nuevamente estudiados.

4 RESULTADOS

1. Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral del Personal Administrativo en el Instituto Regional de Oftalmología

Para este primer objetivo específico, se aplicó un (01) instrumento que fue el Cuestionario, con el cual se Diagnosticó la situación actual del desempeño laboral del Personal Administrativo en el Instituto Regional de Oftalmología.

Resumen del Cuestionario para Diagnosticar La Situación Actual del Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Instituto Regional de Oftalmología-Trujillo, 2016.

Se desarrolló este objetivo específico Según detalle del Anexo N°01, obteniéndose gráficas, interpretaciones y conclusiones producto de la aplicación de 10 preguntas, a 50 trabajadores.

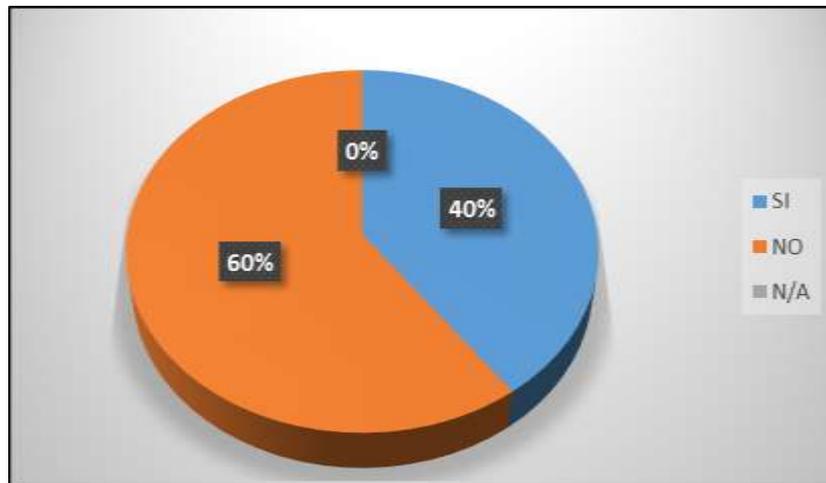
Preguntas del Cuestionario:

1. ¿Te sientes motivado a realizar la labor que desempeñas en la institución?

Cuadro N°01: Motivado a realizar la labor que desempeñas en la institución

RESPUESTA	F1	H1
SI	20	40%
NO	30	60%
N/A	0	0
TOTALES	50	100%
Fuente: Cuestionario	Elaboración: Propia	

Gráfico N°01: Motivado a realizar la labor que desempeñas en la institución



Fuente: Cuadro N° 01

Elaboración: Propia

Interpretación:

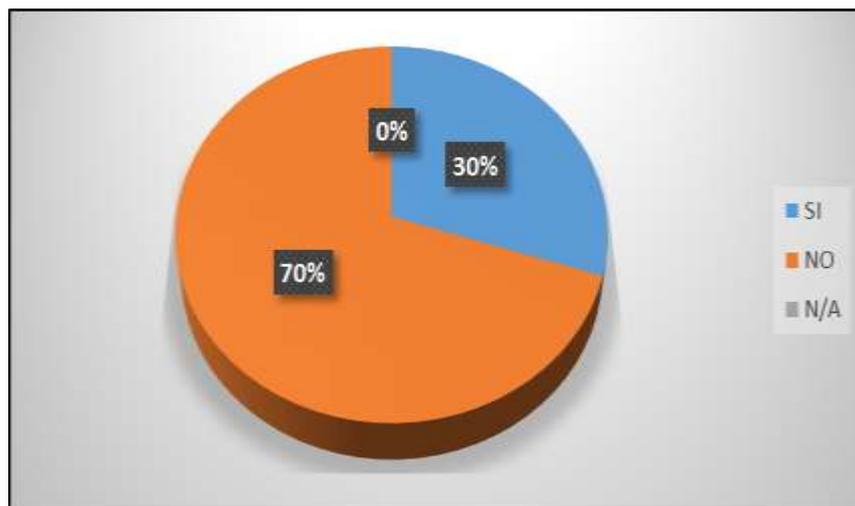
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 01 se evidencia que el 60% del personal administrativo respondió que no se siente motivado en la labor que desempeña en la institución, mientras que el 40% respondió que sí .

2. ¿Existen justos reconocimientos de la Institución para motivar al Personal Administrativo?

Cuadro N°02 : Reconocimientos de la Institución para motivar al Personal Administrativo

RESPUESTA	F1	H1
SI	15	30%
NO	35	70%
N/A	0	0
TOTALES	50	100%
Fuente: Cuestionario	Elaboración: Propia	

Gráfico N°02 : Reconocimientos de la Institución para motivar al Personal Administrativo



Fuente: Cuadro N° 02

Elaboración: Propia

Interpretación:

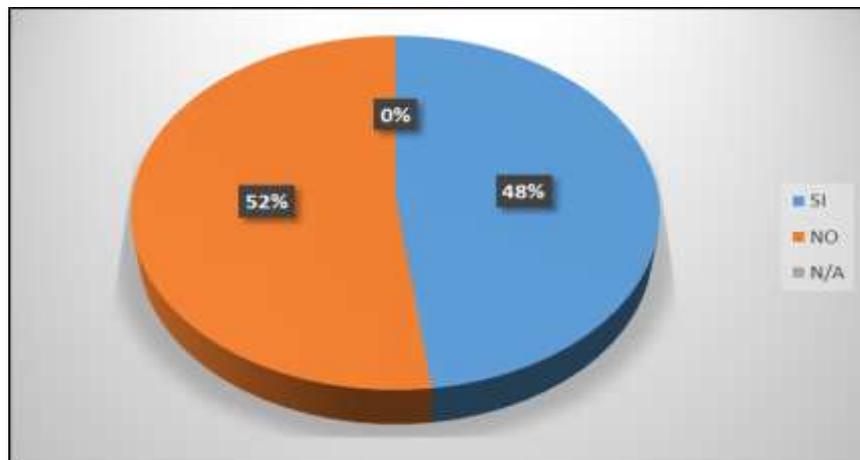
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 02 se evidencia que el 70% del personal administrativo que no existen justos reconocimientos de la Institución para motivar al Personal Administrativo, mientras que el 30% respondió que sí .

3. ¿Tu jefe inmediato te ha explicado y definido las funciones del puesto a desempeñar?

Cuadro N°03: Tu jefe inmediato te ha explicado y definido las funciones del puesto a desempeñar

RESPUESTA	F1	H1
SI	24	48%
NO	26	52%
N/A	0	0
TOTALES	50	100%
Fuente: Cuestionario	Elaboración: Propia	

Gráfico N°03: Tu jefe inmediato te ha explicado y definido las funciones del puesto a desempeñar



Fuente: Cuadro N° 03

Elaboración: Propia

Interpretación:

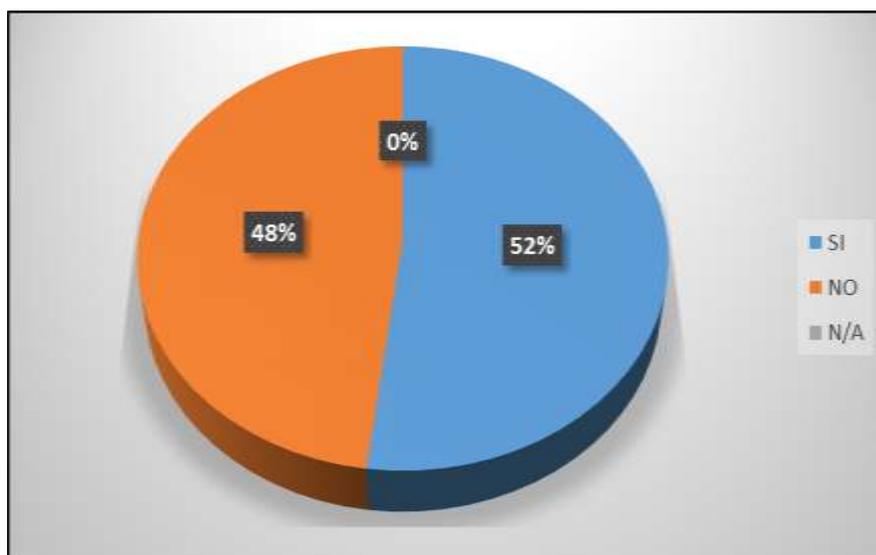
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 03 se evidencia que el 52% del personal administrativo manifiesta que jefe inmediato no ha explicado y definido las funciones del puesto a desempeñar, mientras que el 48% respondió que sí .

4. ¿Cumple de manera efectiva tus funciones y/o tareas asignadas?

Cuadro N°04 : Cumple de manera efectiva tus funciones y/o tareas asignadas

RESPUESTA	F1	H1
SI	26	52%
NO	24	48%
N/A	0	0
TOTALES	50	100%
Fuente: Cuestionario	Elaboración: Propia	

Gráfico N°04 : Cumple de manera efectiva tus funciones y/o tareas asignadas



Fuente: Cuadro N° 04

Elaboración: Propia

Interpretación:

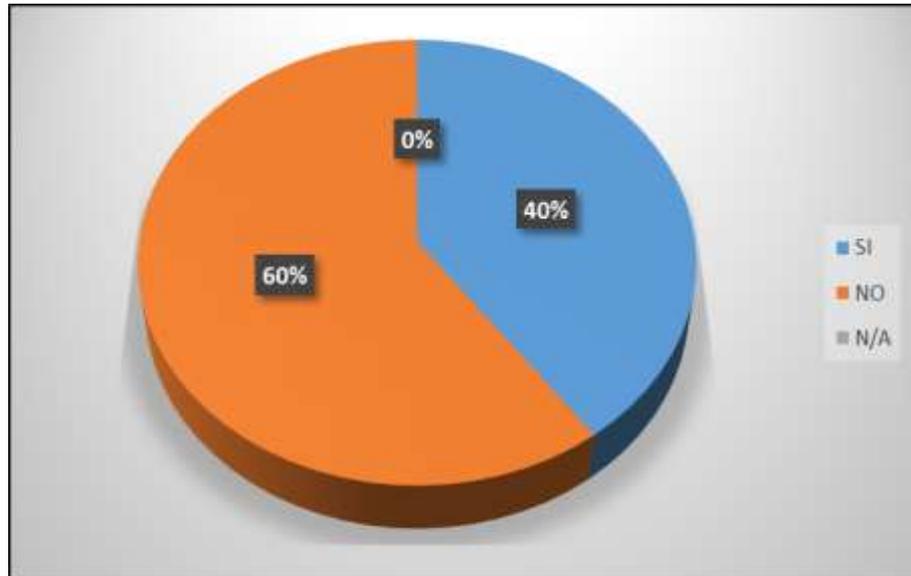
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 04 se evidencia que el 52% del personal administrativo cumple de manera efectiva sus funciones y/o tareas asignadas, mientras que el 48% respondió que no.

5. ¿Existe una buena comunicación con los superiores de tu Entidad?

Cuadro N°05: Existe una buena comunicación con los superiores de tu Entidad

RESPUESTA	F1	H1
SI	20	40%
NO	30	60%
N/A	0	0
TOTALES	50	100%
Fuente: Cuestionario	Elaboración: Propia	

Gráfico N°05 : Existe una buena comunicación con los superiores de tu Entidad



Fuente: Cuadro N° 05

Elaboración: Propia

Interpretación:

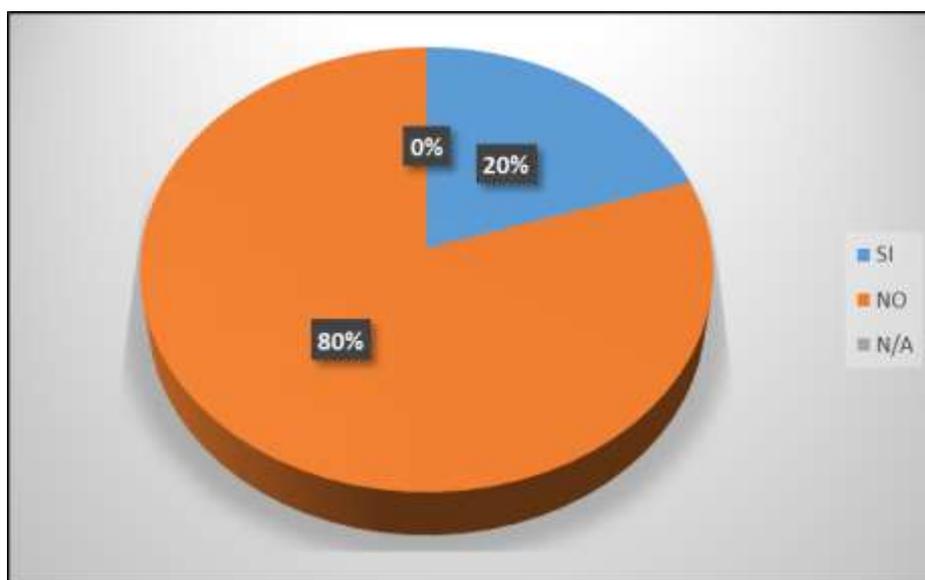
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 05, se evidencia que el 60% del personal administrativo manifiesta que no existe una buena comunicación con los superiores de tu Entidad, mientras que el 40% respondió que si.

6. ¿Ha recibido capacitaciones para mejorar tu desempeño laboral?

**Cuadro N°06: Ha recibido capacitaciones para mejorar tu
Desempeño laboral**

RESPUESTA	F1	H1
SI	10	20%
NO	40	80%
N/A	0	0
TOTALES	50	100%
Fuente: Cuestionario	Elaboración: Propia	

**Gráfico N°06: Ha recibido capacitaciones para mejorar tu
Desempeño laboral**



Fuente: Cuadro N° 06

Elaboración: Propia

Interpretación:

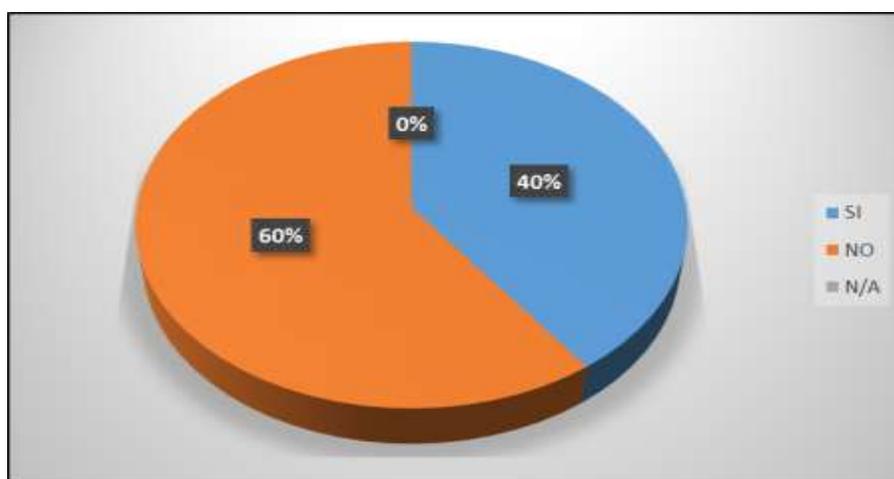
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 06, se evidencia que el 80% del personal administrativo manifiesta que no Ha recibido capacitaciones para mejorar su Desempeño laboral, mientras que el 20% respondió que si.

7. ¿Demuestras dominio en la aplicación de conocimientos técnicos y funcionales en el área en que te desempeñas?

Cuadro N°07 : Demuestras dominio en la aplicación de Conocimientos técnicos y funcionales en el área en que te desempeñas

RESPUESTA	F1	H1
SI	20	40%
NO	30	60%
N/A	0	0
TOTALES	50	100%
Fuente: Cuestionario	Elaboración: Propia	

Gráfico N°07 : Demuestras dominio en la aplicación de Conocimientos técnicos y funcionales en el área en que te desempeñas



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: Propia

Interpretación:

De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 07, se evidencia que el 60% del personal administrativo no demuestra dominio en la aplicación de Conocimientos técnicos y funcionales en el área en que se desempeña, mientras que el 40% respondió que si.

8. ¿Las condiciones físicas del puesto del trabajo son adecuadas?

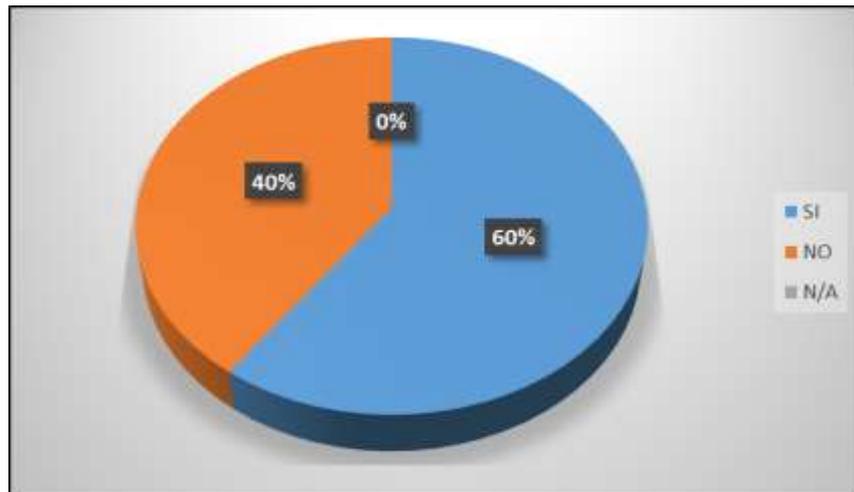
Cuadro N°08: Las condiciones físicas del puesto del trabajo son

Adecuadas

RESPUESTA	F1	H1
SI	30	60%
NO	20	40%
N/A	0	0
TOTALES	50	100%
Fuente: Cuestionario	Elaboración: Propia	

Gráfico N°08: Las condiciones físicas del puesto del trabajo son

Adecuadas



Fuente: Cuadro N°08

Elaboración: Propia

Interpretación:

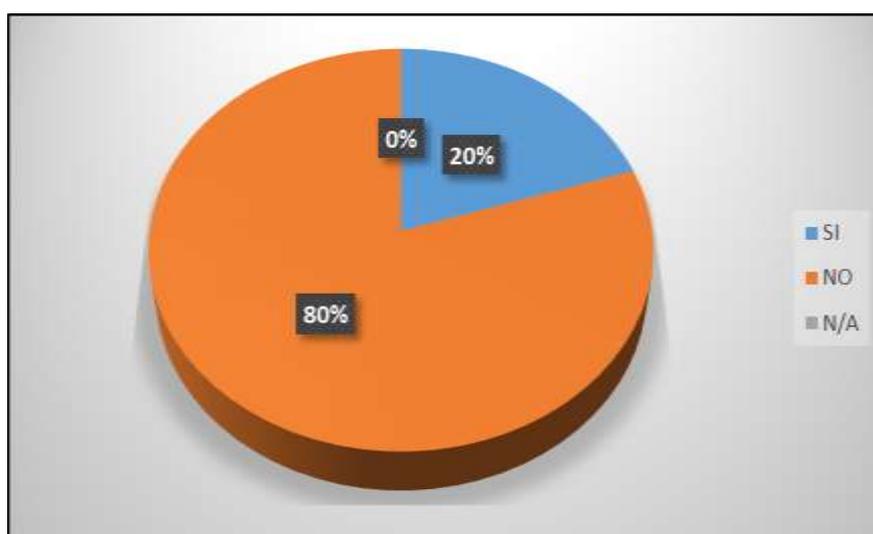
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 08, se evidencia que el 60% del personal administrativo manifiesta que Las condiciones físicas del puesto del trabajo son, mientras que el 40% respondió que no.

9. ¿Los jefes de tu Institución se preocupan por retribuir tu desempeño?

Cuadro N°09 : Los jefes de tu Institución se preocupan por retribuir tu desempeño

RESPUESTA	F1	H1
SI	10	20%
NO	40	80%
N/A	0	0
TOTALES	50	100%
Fuente: Cuestionario	Elaboración: Propia	

Gráfico N°09: Los jefes de tu Institución se preocupan por retribuir tu desempeño



Fuente: Cuadro N°09

Elaboración: Propia

Interpretación:

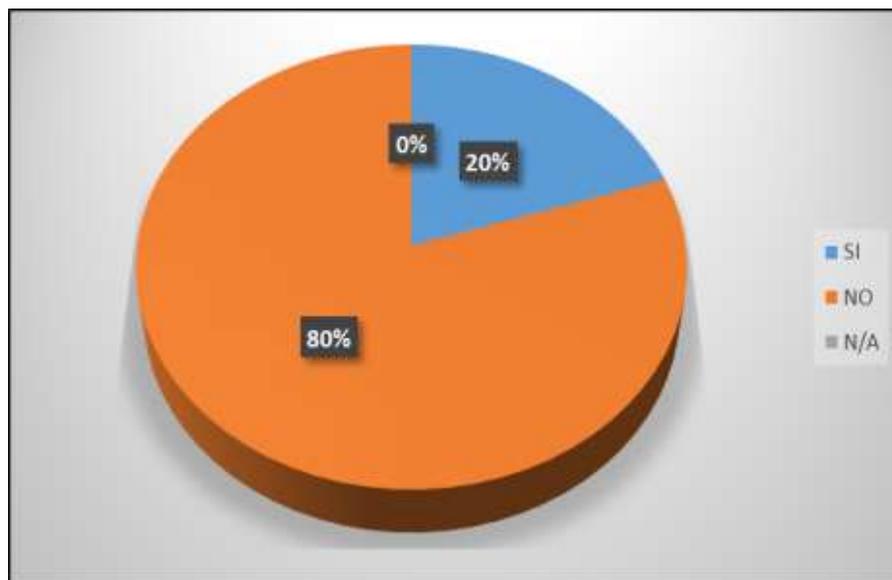
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 09, se evidencia que el 80% del personal administrativo manifiesta que Los jefes no se preocupan por retribuir tu desempeño, mientras que el 20% respondió que sí.

10. ¿La institución te brinda seguridad Laboral y estabilidad económica?

Cuadro N°10: La institución te brinda seguridad Laboral y Estabilidad económica

RESPUESTA	F1	H1
SI	10	20%
NO	40	80%
N/A	0	0
TOTALES	50	100%
Fuente: Cuestionario	Elaboración: Propia	

Gráfico N°10: La institución te brinda seguridad Laboral y Estabilidad económica



Fuente: Cuadro N°10

Elaboración: Propia

Interpretación:

De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N°10, se evidencia que el 80% del personal administrativo manifiesta que La institución no le brinda la seguridad Laboral y estabilidad económica mientras que el 20% respondió que sí.

2. Determinar el grado de conocimiento sobre la Ley del Servicio Civil del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología.

Para este segundo objetivo específico, se aplicó un (01) instrumento que fue la Entrevista, con el cual se determinó el grado de conocimiento sobre la Ley del Servicio Civil del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología.

Resumen de la Entrevista para determinar el grado de conocimiento sobre la Ley del Servicio Civil del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología.

Se desarrolló este objetivo específico Según detalle del Anexo N°02, obteniéndose gráficas, interpretaciones y conclusiones producto de la aplicación de 5 preguntas, a 6 trabajadores.

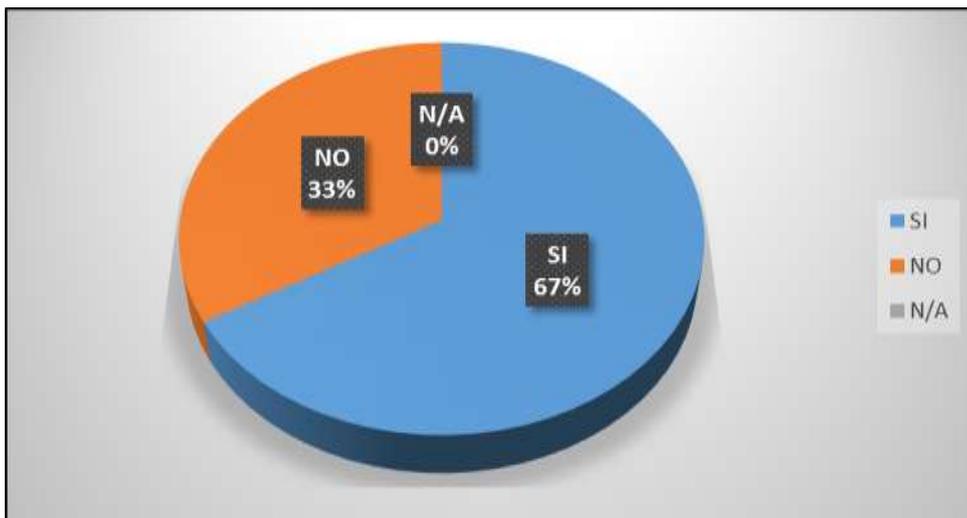
Preguntas de la Entrevista:

Pregunta N°01 ¿Conoces el objetivo y la finalidad de la Ley del Servicio Civil – Ley N°30057?

Cuadro N°01: Conocimiento sobre el Objetivo y la Finalidad de la Ley N° 30057

RESPUESTA	F1	H1
SI	4	67%
NO	2	33%
N/A	0	0
TOTALES	6	100%
Fuente: Entrevista	Elaboración: Propia	

Gráfico N°01 : Conocimiento sobre el Objetivo y la Finalidad de la Ley N° 30057



Fuente: Cuadro N° 01

Elaboración: Propia

Interpretación:

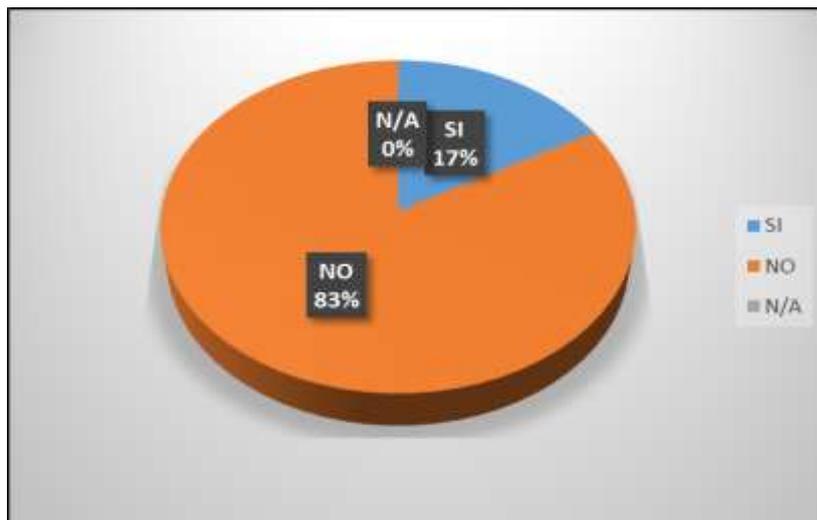
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 01 se evidencia que el 67% del personal administrativo respondió que si conoce el objetivo ni la finalidad de la Ley del Servicio Civil – Ley 30057, mientras que el 33% respondió que no conoce.

Pregunta N°02 ¿Sabes cuáles son los principios fundamentales de la Ley del Servicio Civil Ley N°30057?

Cuadro N°02: Principios fundamentales de la Ley del Servicio Civil Ley N°30057

DESCRIPCIÓN	F1	H1
SI	1	17%
NO	5	83%
N/A	0	0%
TOTALES	6	100%
Fuente: Entrevista	Elaboración: Propia	

Gráfico N°02: Principios fundamentales de la Ley del Servicio Civil Ley N°30057



Fuente: Cuadro N° 02

Elaboración: Propia

Interpretación:

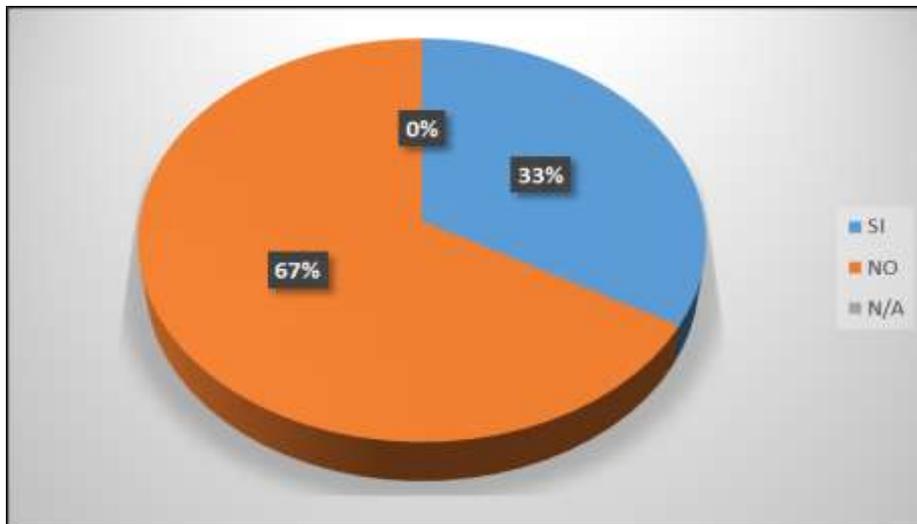
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 02 se evidencia que el 83% del personal administrativo respondió que no sabía sobre los Principios fundamentales de la Ley del Servicio Civil Ley N°30057, mientras que el 17% respondió que si .

Pregunta N° 03: ¿Sabes qué es la Gestión del Rendimiento?

Cuadro N°03: Gestión de Rendimiento

DESCRIPCIÓN	F1	H1
SI	2	33%
NO	4	67%
N/A	0	0%
TOTALES	6	100%
Fuente: Entrevista	Elaboración: Propia	

Gráfico N°03: Gestión de Rendimiento



Fuente: Cuadro N° 03

Elaboración: Propia

Interpretación:

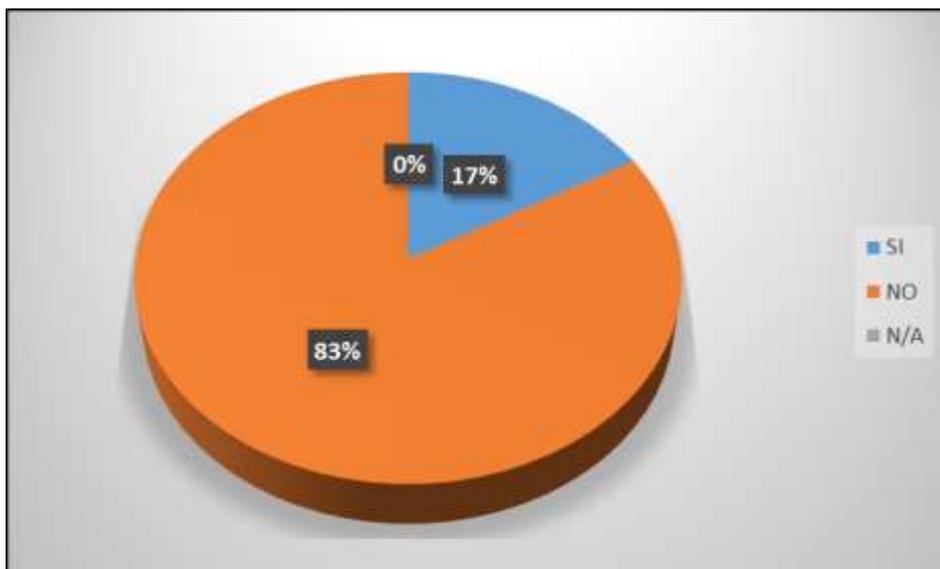
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 03 se evidencia que el 67% del personal administrativo respondió que no conoce la definición de Gestión de Rendimiento la Ley del Servicio Civil-Ley N°30057, mientras que el 33% respondió que si.

Pregunta N° 04: ¿Sabes en qué se diferencia la Gestión del Rendimiento de la Evaluación del Desempeño?

Cuadro N°04: Diferencia la Gestión del Rendimiento de la Evaluación del Desempeño

DESCRIPCIÓN	F1	H1
SI	1	17%
NO	5	83%
N/A	0	0%
TOTALES	6	100%
Fuente: Entrevista	Elaboración: Propia	

Gráfico N°04: Diferencia la Gestión del Rendimiento de la Evaluación del Desempeño



Fuente: Cuadro N° 04

Elaboración: Propia

Interpretación:

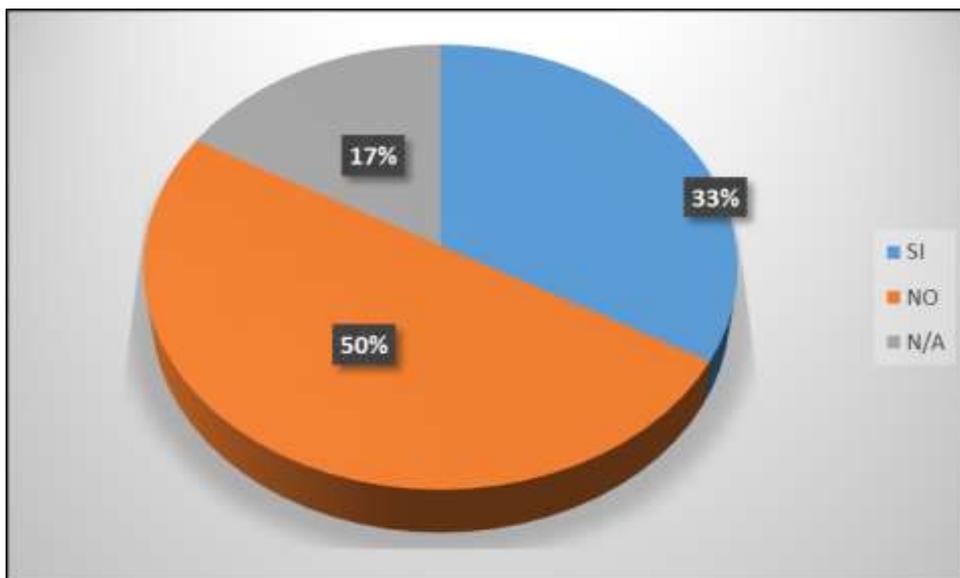
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 04 se evidencia que el 83% no sabe la Diferencia la Gestión del Rendimiento de la Evaluación del Desempeño, mientras que el 17% respondió que si.

Pregunta N° 05: ¿Conoces quién realizara las evaluaciones de desempeño en tu entidad?

Cuadro N°05: Evaluaciones de desempeño

DESCRIPCIÓN	F1	H1
SI	2	33%
NO	3	50%
N/A	1	17%
TOTALES	6	100%
Fuente: Entrevista	Elaboración: Propia	

Cuadro N°05: Evaluaciones de desempeño



Fuente: Cuadro N° 05

Elaboración: Propia

Interpretación:

De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro y Gráfico N° 05 se evidencia que el 50% no tiene conocimiento de quién realizara las evaluaciones de desempeño en tu entidad, mientras que el 33% respondió que si conoce y el 17% ninguna de las anteriores.

V.DISCUSIÓN

La gestión del sistema de recursos humanos en el sector público en nuestro país se ha caracterizado por su complejidad y por la falta de planificación y dirección coherentes. Ello ha sido producto de la coexistencia de distintos regímenes laborales con diferentes reglas de juego, del abuso de contrataciones temporales, de la distorsión del sistema de remuneraciones, de la alta dispersión legislativa, del incumplimiento del mérito estipulado en las diversas normas y de la ausencia de un ente rector y una política de Estado capaz de gestionar el servicio civil.

Debido a estos planteamientos es que está presente investigación estudio le Influencia de la Ley del servicio Civil – Ley N° 30057 en el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología, tema que no se le ha dado la debida relevancia en el sector público.

Coincidimos con García, A. (2012) quien señala que en dicha comuna estudiada no existe una correcta evaluación por carecer de herramientas de gestión administrativa como son normas, directivas, manual de gestión del rendimiento y plan de mejora respecto al desempeño del personal administrativo. Al respecto consideramos que para responder a las exigencias del entorno la entidad debe contar con una herramienta de gestión la cual le permita establecer el grado del desempeño laboral del personal administrativo.

Otro aspecto importante es lo planteado por Montejo A. (2012) en su tesis denominada : *“Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad de Veracruz”*, la presente tesis hace referencia a la evaluación del desempeño laboral el cual es un procedimiento estructural y sistemático que permite medir e influir sobre los atributos, comportamientos y una serie de resultados relacionados con el trabajador, concluyendo que se debe de evaluar correctamente al trabajador a través de distinto métodos que existen, proponiendo un método de evaluación, adecuado a las normas y procedimiento existentes. Consideramos que lo encontrado por el tesista indicado se deber en el Instituto Regional de Oftalmología.

En relación al instrumento aplicado según el Anexos N° 01, el cual se refiere a la situación actual del desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Regional de Oftalmología, podemos deducir que el Personal administrativo tiene un desempeño laboral deficiente el cual se comprobó mediante la aplicación del cuestionario.

En relación al instrumento aplicado de acuerdo al Anexo N° 02, el cual se refiere a determinar el grado de conocimiento sobre la Ley del Servicio Civil del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología, podemos deducir que el Personal administrativo no conoce la Ley del Servicio Civil- Ley N° 30057, lo que permitió identificar debilidades como: el desconocimiento de la Ley del Servicio Civil - Ley N° 30057. Un deficiente desempeño del personal Administrativo, y permitió conocer los beneficios que conlleva la influencia de la Ley del Servicio Civil - Ley N° 30057.

Asimismo, en la presente investigación se propone que para el tratamiento de la evaluación de desempeño laboral del personal Administrativo del Instituto Regional de Oftalmología se efectúe de manera constante, para lo cual se ha elaborado un Modelo de Evaluación (Ver Anexo N° 3), el cual establece los criterios mínimos de evaluación como: Planificación, Responsabilidad, Iniciativa, Oportunidad, Calidad de Trabajo, Confiabilidad y Discreción, Relaciones Interpersonales, Cumplimiento de las normas.

Es preciso indicar que dicho modelo servirá al Instituto Regional de Oftalmología, como una herramienta de gestión para medir el grado de desempeño laboral del Personal Administrativo con la finalidad de identificar las competencias, comportamientos y una serie de resultados relacionados con el servidor público.

VI.CONCLUSIONES

1. Se diagnosticó la situación actual del desempeño laboral del Personal Administrativo en el Instituto Regional de Oftalmología, en donde se verifico que esta situación actualmente se encuentra de manera deficiente, lo cual se evidencia en el Cuestionario
2. Se determinó el grado de conocimiento sobre la Ley del Servicio Civil del personal administrativo del Instituto Regional de Oftalmología, ello se ve reflejado en los resultados obtenidos el cual tiene una tendencia negativa al grado de conocimiento de la Ley.
3. Se elaboró una propuesta de Ficha de Evaluación, para medir el grado desempeño del personal administrativo en el Instituto Regional de Oftalmología, debido a que esta institución no cuenta con una ficha de evaluación estandarizada siendo difícil la medición de brechas de evaluación del personal administrativo.

VII.RECOMENDACIONES

1. Sugerir que dentro de la oficina de Recursos Humanos, se cree un área denominado Gestión del Rendimiento, conforme lo establece antes mencionada con la finalidad de mejorar el desempeño del personal administrativo, así como coordinar que trabajadores son los que necesitan tener facilidades a una capacitación laboral para que por ende mejore su desempeño.
2. Difundir entre el personal administrativo: asistente, analistas, especialistas Y Altos ejecutivos La Ley del Servicio Civil- Ley N° 30057, sus beneficios en relación a la evaluación del desempeño laboral.
3. Proponer al Instituto Regional de oftalmología el Modelo elaborado en esta presente investigación para una correcta aplicación de evaluación y así determinar el grado de desempeño laboral del Personal Administrativo.

VIII. BIBLIOGRAFIA

- 1) Álvarez, A. (1993). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencia y Tecnología. Venezuela.
- 2) Alles, M. (2006). Desempeño por competencias. Buenos Aires: Granica.
- 3) Gonzales, A. (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”, Tulcan, Ecuador;
- 4) Arrieche, M. (2012) en su tesis titulada: “Evaluación De Desempeño Del Talento Humano De La Universidad Fermín Toro Utilizando Herramientas De Gestión Tecnológica”, para su Maestría Gerencia Empresarial, UFT, Venezuela.
- 5) Boyer Carrera, Janeyri. 2014. “La Reforma del Empleo Público en el Perú - Análisis del nuevo Servicio Civil” en *Soluciones Laborales*, Núm. 77, Lima.
- 6) Iacoviello, Mercedes y Laura Zuvanic. 2005. “Institucionalización y burocracia en América Latina”. Trabajo presentado en el X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, octubre, Santiago de Chile.
- 7) Matos Iberico, Dina. 2011. “Sistematización de la experiencia de gerentes públicos de SERVIR”.
- 8) DMontejo A. (2012) en su tesis denominada : “Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad de Veracruz”, tesis realizada para el Instituto Politécnico Nacional de México
- 9) García, A. (2012) en su tesis denominada: “Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Administrativo del Municipio de Ancón” en el año 2011. La presente tesis fue realizada por la Universidad San Pedro de Chimbote
- 10) Córdova, L. (2012) en su tesis denominada: “Evaluación del Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad de Sánchez Carrión”,

- 11) Palomino, Cerna, D. Y Ríos, M.(2013) en su artículo denominado : “*El servidor Municipal*”,
- 12) Alles, M. (2006). Selección por Competencias. Argentina: Granica.
- 13) Arias, F. G. (1999). El Proyecto de Investigación para su Investigación. Caracas. Editorial Episteme C. A. Oriol Ediciones.
- 14) Ávalos, I. (1993) Aproximación a la gerencia de la tecnología en la empresa. Estrategias, planificación y gestión de ciencia y tecnología. Caracas Editorial Nueva Sociedad. Caracas. Editorial Oriol.
- 15) Ávalos, I y Viana H. (1989) La Gerencia de Tecnología. El Eslabón Perdido de la Gerencia Venezolana. Las empresas Venezolanas: Su Gerencia. Caracas Editorial IESA.
- 16) Chiavenato, I. (2000). Administración De Recursos Humanos. Quinta Edición Colombia: Editorial McGraw Hill.
- 17) Dussauge, M., 2005. ¿Servicio civil de carrera o servicio civil de empleo? Una breve discusión conceptual. Revista Servicio Profesional de Carrera
- 18) Echebarría, K., 2004. La Reforma del Servicio Civil: Tendencias y Desafíos. Revista Centroamericana de Administración Pública
- 19) Munch, L. (2010). Administración del Capital Humano. Re impresión. México: Editorial Trillas.
- 20) Peña, C. (2009) Evaluación del desempeño del talento humano Disponible: <http://gerenciacarlos.zoomblog.com/archivo/2009/10/25/evaluacion-del-desempeno-del-talento-h.html>
- 21) Sampieri, R., (2004), Metodología de la Investigación 4ta. Ed, McGraw Hill: México.

ANEXO N°1

CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGÍA-TRUJILLO, 2016.

Soy estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada “César Vallejo”, el objetivo del presente Cuestionario tiene por finalidad recoger información que me permita desarrollar mi tesis, por lo que agradeceré a Ud., me apoye proporcionándome la información requerida, con la mayor seriedad posible.

1. ¿Te sientes motivado a realizar la labor que desempeñas en la institución?

SI

NO

2. ¿Existen justos reconocimientos de la Institución para motivar al Personal Administrativo?

SI

NO

3. ¿Tu jefe inmediato te ha explicado y definido las funciones del puesto a desempeñar?

SI

NO

4. ¿Cumples de manera efectiva tus funciones y/o tareas asignadas?

SI

NO

5. ¿Existe una buena comunicación con los superiores de tu Entidad?

SI

NO

6. ¿Ha recibido capacitaciones para mejorar tu desempeño laboral?

SI

NO

7. ¿Demuestras dominio en la aplicación de conocimientos técnicos y funcionales en el área en que te desempeñas?

SI

NO

8. ¿Las condiciones físicas del puesto del trabajo son adecuadas?

SI

NO

9. ¿Los jefes de tu Institución se preocupan por retribuir tu desempeño?

SI

NO

10. ¿La institución te brinda seguridad Laboral y estabilidad económica?

SI

NO

ANEXO N°2

ENTREVISTA PARA DETERMINAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO SOBRE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL- LEY N°- LEY N°30057 DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGÍA.

Soy estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada “César Vallejo”, el objetivo de la presente Entrevista tiene por finalidad recoger información que me permita desarrollar mi tesis, por lo que agradeceré a Ud., me apoye proporcionándome la información requerida, con la mayor seriedad posible.

1. ¿Conoces el objetivo y la finalidad de la Ley del Servicio Civil – Ley N°30057?

El objetivo de la Ley del Servicio Civil – Ley N°30057 es establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del estado así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión a cargo de estas.

Y como finalidad de la presente ley es 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 promover el desarrollo de las personas que lo integran.

2. ¿Sabes cuáles son los principios fundamentales de la Ley del Servicio Civil Ley N°30057?

❖ Igualdad de oportunidades:

Las reglas del Servicio Civil son generales, impersonales, objetivas, públicas y previamente determinadas, sin discriminación alguna por razones de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole

❖ Merito:

El régimen del Servicio Civil, incluyendo el acceso, la permanencia, progresión, mejora en las compensaciones y movilidad, se basa en la aptitud, actitud, desempeño, capacidad y evaluación permanente para el puesto de los postulantes y servidores civiles.

❖ Transparencia:

La información relativa a la gestión del régimen del Servicio Civil es confiable, accesible y oportuna.

3. ¿Qué es la Gestión del Rendimiento?

La Gestión del Rendimiento es una herramienta estratégica de gestión del talento humano, con la que se busca un mejor desempeño de los servidores públicos. Esta forma de gestionar los recursos humanos se retroalimenta con la planificación estratégica de la entidad.

Asimismo, busca estimular el buen rendimiento y el compromiso de los servidores, identificando y reconociendo sus aportes al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; además evidencia las brechas de los servidores con el fin de atenderlas para lograr una mejora continua del desempeño de éstos en sus puestos.

La Gestión del Rendimiento, es uno de los siete subsistemas que comprende el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

4. ¿Sabes en qué se diferencia la Gestión del Rendimiento de la Evaluación del Desempeño?

La Evaluación de Desempeño es un mecanismo de diagnóstico que sirve para conocer el estado actual de los recursos humanos de la entidad; mientras que la Gestión del Rendimiento es una estrategia que sirve para gestionar los recursos humanos de manera integral, siendo la forma de visualizar como se concreta la contribución de las personas a los objetivos de las entidades en las que trabajan.

En ese sentido, la Evaluación de Desempeño se configura como un proceso que comprende el Subsistema de Gestión del Rendimiento.

5. ¿Sabes quién realizara las evaluaciones de desempeño en tu entidad?

Las evaluaciones son realizadas por cada entidad, a través de sus Oficinas de Recursos Humanos y con la participación activa de todos los servidores. Asumirán el rol de evaluadores los Funcionarios Públicos, los Directivos y Mandos Medios de cada entidad. SERVIR, en su calidad de ente rector asume su rol normativo, de acompañamiento y de asistencia técnica de las Oficinas de Recursos Humanos en el

proceso de implementación de esta importante herramienta de gestión del talento humano.

ANEXO N°3

PROPUESTA DE MODELO DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL GRADO DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGÍA

Soy estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada “César Vallejo”, el objetivo de la presente Propuesta de Evaluación tiene por finalidad recoger información que me permita desarrollar mi tesis, por lo que agradeceré a Ud., me apoye proporcionándome la información requerida, con la mayor seriedad posible.

Modelo de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral (Personal Administrativo)

Periodo	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Fecha de Evaluación	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Apellidos y Nombres	<input style="width: 95%;" type="text"/>		De ser destacado(a) indicar dependencia de origen:
Cargo y Nivel :	<input style="width: 95%;" type="text"/>		
Dirección/Oficina	<input style="width: 95%;" type="text"/>		

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>
Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Aporta con iniciativas. Logrando los objetivos en la labor que desempeña <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>
Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Se apeg a la rutina establecida a veces logra sus objetivos. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>
Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>

<p>Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p>	<p>Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Frecuentemente incurre en errores apreciables.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva</p>	<p>No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Indiscreto nada confiable.</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo</p>	<p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
<p>Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.</p>	<p>A veces no muestra respeto a las normas de la institución</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>No cumple con las normas</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>	<p>Casi siempre cumple las normas de la Institución</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>

Nombre del Evaluador

Cargo y Nivel del Evaluador