UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TESIS

PLAN DE DESARROLLO PERSONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL FERREÑAFE, SUSTENTADA EN LA LEY DEL SERVICIO CIVIL - 2016

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Autores:

Bach. López Malhaber Sonia Marianela
Bach. Vásquez Ramírez, Segundo Mauro

Asesor:
Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Línea de Investigación:
Sistemas administrativos

Pimentel- Perú
2019

PLAN DE DESARROLLO PERSONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL FERREÑAFE SUSTENTADA EN LA LEY DEL SERVICIO CIVIL - 2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Asesor Metodológico

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Asesor Especialista:

Mag. Reyes Reyes Carla Angélica
Presidente del Jurado:

Mag. Failoc Piscoya Dante Roberto
Secretario(a) del Jurado:

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Vocal / Asesor del Jurado:

DEDICATORIA

A:

Carmen, mi esposa, por su comprensión y apoyo moral en cada uno de estos sueños que se van cristalizando día a día

Ronny, Nelly y Jahair, por ser mis mayores fortalezas a quienes dedico cada uno de mis logros y por ser las piezas claves en todas mis luchas por alcanzar mis sueños

Segundo Mauro Vásquez Ramírez

Mis queridos Padres Silvia y Alberto. A Edward mi esposo: por el amor y apoyo moral en cada uno de estos logros obtenidos a lo largo de mi vida

Mis hijas Ariana y Yajhaira, quien son mi motor, motivo y aliento para alcanzar mis sueños día a día.

Sonia Marianela López Malhaber

AGRADECIMIENTO

A:

Nuestro Padre Celestial por regalarnos la vida y darnos la oportunidad de ser felices a pesar de nuestra desobediencia, pero en su infinito amor, siempre Él está con nosotros.

Manuel Piscoya, José Rogelio, Víctor Segura, Martín Mesones, Juan Muro, a la señora Petito y al CPC José Romero Sosa - UGEL Ferreñafe, por haber sido nuestros aliados en todo este trabajo de investigación, a cada uno de ellos nuestro eterno agradecimiento

Nuestros padres, hermanos y demás familiares, por creer en nosotros y darnos su apoyo incondicional en esta lucha para alcanzar un nuevo logro en nuestra vida profesional. Dios los bendiga a todos y cada uno de ustedes

Nuestra profesora de investigación: Mg. Ana María Guerrero Millones. Al director de la Escuela de Administración Mg. Jolber Deza Barrantes, al Mg. Juan Villanueva Calderón y al Mg. Dante Fayloc Piscoya. A todos ustedes nuestros infinitos agradecimientos por sus sabios consejos, apoyo y orientación profesional.

Los Autores

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo proponer un Plan de Desarrollo Personal para mejorar el Desempeño Laboral de los Servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe, que coadyuve al fortalecimiento de la eficiencia, eficacia y calidad de los procedimientos administrativos. Estableciendo para ello los lineamientos y pautas para el desarrollo, fortalecimiento, actualización de los conocimientos, competencias, capacidades y habilidades de los servidores que laboran en esta Sede Ejecutora; los mismos que se encuentran contenidos en sus diversos documentos de gestión como el POI, Mapa de Procesos y los Objetivos contenidos en los Planes de Desarrollo del Gobierno Regional (PER-PDRC y PEI 2015-2018).

La promulgación de la Ley N° 30057-Ley SERVIR, plantea una reforma orientada a ordenar y mejorar el funcionamiento de la gestión del capital humano en el Sector Público, garantizando el principio de mérito en la gestión de las personas, siendo un objetivo fundamental la profesionalización del servicio civil. Mediante el Plan de Desarrollo Personal se tiene por finalidad atender de manera gradual las necesidades internas de capacitación de las personas que laboran en las diferentes áreas, oficinas y equipos de trabajo que conforman esta Sede Institucional de Educación de Ferreñafe, quienes están al servicio del Estado. Esta responsabilidad recae en la Oficina de Recursos Humanos, quienes al desarrollar el presente documento busquen un Plan de Capacitación de apoyo a los objetivos propuestos.

Los resultados de la investigación brindó información valiosa y elaborar un Plan de Desarrollo Personal para mejorar el Desempeño de los servidores de la UGEL Ferreñafe, el cual tiene como intención principal poder responder coherentemente con las políticas priorizadas, pero que a la vez pretende estar acorde con lo dispuesto y expresado en la Normativa expedida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR. La recomendación procede en el sentido de que la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe considere en implementar el Plan de Desarrollo Personal para mejorar el Desempeño de cada uno de sus servidores.

Palabras claves: Plan de Desarrollo Personal; Desempeño Laboral. Servidores; Gestión Educativa y SERVIR.

ABSTRACT

This thesis aims to propose a Personal Development Plan to improve work performance servers Local Education Management Unit of Ferreñafe, which contributes to strengthening the efficiency, effectiveness and quality of administrative procedures. By setting out guidelines and guidelines for development, strengthening, updating knowledge, skills, abilities and skills of employees who work in this See Executor; the same as are contained in its various documents as the POI management, Process Map and objectives contained in Development Plans Regional Government (PER-PDRC and PEI 2015-2018).

The enactment of Law No. 30057 Law SERVE raises oriented order and improve the functioning of human capital management in the public sector, ensuring the merit principle in managing people, being a key objective reform the professionalization of the civil service. Through the Plan Personal Development aims to address gradually the internal training needs of people working in different areas, offices and teams that make up the Institutional Office of Education Ferreñafe, who are paid by the State. This responsibility rests with the Office of Human Resources, who in developing this document seek a training plan to support the proposed objectives.

The research results provided valuable information and develop a personal development plan to improve the performance of servers UGELs Ferreñafe, which has as main intention to respond coherently with the prioritized policies, but that simultaneously aims to be consistent with provisions and expressed in the regulations issued by the National Civil Service Authority-SERVE. The recommendation comes in the sense that the Local Education Management Unit of Ferreñafe consider in implementing the Personal Development Plan to improve the performance of each of your servers.

Keywords: Personal Development Plan, Laboring performance. Servers, Educational Management and SERVE

INDICE

Dedicatoria……...…….iii

Agradecimiento…….……**¡E rror! Marcador no definido.**

Resumen…….……v

Abstract…….....**¡Er ror! Marcador no definido.**

I: INTRODUCCIÓN

1.1.Realidad problemática.…….……...…10
1.2. Trabajos previos…….…14
1.3. Teorías relacionadas al tema.…….…….…...17
1.4. Formulación del problema… ……..…….….46
1.5. Justificación e importancia del estudio……...…. 47
1.6. Hipótesis…….….. 48
1.7. Objetivos……..…....48
1.7.1. Objetivo General…….……...48
1.7.2. Objetivos específicos.……...…..……48

II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1.Tipo y diseño de la Investigación…….….50
2.2.Población y Muestra……..……51
2.3.Variables, Operacionalización……..…52
2.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos……..60
2.5. Procedimientos de análisis de datos…….……..…61
2.6. Aspectos éticos……..……..62
2.7. Criterios de Rigor Científico..…….……...…62

III: Resultados

3.1. Tablas y Figuras……..……..65
3.2. Discusión de los resultados……..……..……..…….67
3.3. Aporte Científico……..…….…81

IV: Conclusiones y Recomendaciones

4.1.Conclusiones……..……...124
4.2.Recomendaciones……..……...…125

Referencias
Bibliografías……....126
Anexos…….130

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis pretende proveer a las autoridades institucionales y a su personal una herramienta que incluya las actividades de capacitación que minimicen o anulen la diferencia entre lo que saben y lo que necesitan saber los responsables de los puestos de trabajo para la realización eficiente de las funciones en los puestos de las diversas áreas de la UGELF.

Desde la promulgación de la Ley Marco del Empleo Público N° 28715, el Estado Peruano ha optado por desarrollar una gestión moderna y eficiente, de acuerdo a los avances en gobernabilidad, democracia y gestión implementados por otros países del mundo para alcanzar el desarrollo pleno de sus instituciones y del Estado.

La Ley N° 30057-Ley SERVIR ha determinado que si bien es una responsabilidad de SERVIR encontrar las estrategias de atención para potenciar las capacidades de los trabajadores de la administración pública, es necesario potenciar las capacidades de los servidores de la Administración Pública, se organice y formule sus planes estratégicos y operativos, a fin de poder llevar a cabo este proceso de potenciación del Capital Humano. Desde el año 2013 en que se reglamentó dicha Ley, son pocas las Entidades de Gobierno Nacional, regional y local que han decidido implementar estos planes.

En el caso de la UGEL Ferreñafe, órgano desconcentrado del Gobierno Regional de Lambayeque no ha mostrado ningún interés por capacitar, perfeccionar o actualizar a sus servidores, a fin de que puedan brindar una atención de calidad a los usuarios que día a día acceden a dicha Sede.

Cada uno de los trabajadores, al momento de la aplicación de los diversos instrumentos, han sido sinceros en determinar que la falta de conocimiento científico y técnico en el cargo, no les permite desempeñarse con calidad. Los resultados adquiridos son el resultado de la experiencia práctica del día a día.

Por ello creemos que el impacto o la influencia de un Plan de Desarrollo Personal basado en los lineamientos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR, va permitir contar a mediano y largo plazo con personal especializado y con el perfil requerido para el puesto que desempeña y que por lo tanto va a ser una UGEL piloto de desarrollo, eficiente, eficaz, transparente y de calidad.

Bajo estos considerandos, los investigadores han creído conveniente formular un Plan de Desarrollo Personal a favor de los Servidores de la UGEL Ferreñafe, a fin de que puedan mejorar su desempeño laboral y de esta manera mejorar la calidad del servicio a favor de los usuarios.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos: En el capítulo I, se presenta el planteamiento de la investigación, el problema, los objetivos, la justificación, los alcances y limitaciones de la misma ., objeto de estudio. En el capítulo II se abordan aspectos del Marco Teórico, sus antecedentes de estudio, el estado del arte, sistemas teóricos conceptuales (A través del Desarrollo Personal o de las Personas y el Desempeño Laboral), el marco legal peruano, conceptualizaciones. En el capítulo III, tenemos temas del Marco Metodológico, el tipo de investigación (De tipo Descriptivo propositivo), abordaje metodológico, sujetos de investigación, su escenario, las técnicas de recolección de datos y los instrumentos utilizados, principios éticos. Criterios de rigor científico. En el Capítulo IV, tenemos el análisis e interpretación de los resultados y discusión de los mismos. En el Capítulo V, desarrollamos el Plan denominado "Plan de Desarrollo personal para mejorar el Desempeño Laboral de los Servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe, **sustentada en la Ley del Servicio Civil-2016". En el Capítulo VI, concluimos con** las consideraciones finales y recomendaciones.

1.1. Realidad Problemática.

(Naser, Alejandra / Concha, 2011) En esta era actual del conocimiento y de la revolución tecnológica, han aumentado las exigencias de este mundo moderno, globalizado y cibernético, pasando de ser una sociedad informatizada, informada y exigente; donde la presión a las organizaciones, empresas e instituciones sean públicas y/o privadas exigen se modernicen sus formas de administrar, gestionar, liderar cada uno de sus procesos, servicios, etc.

Bajo este marco, las organizaciones necesitan no sólo modernas infraestructuras y equipos tecnológicos de punta; sino sobre todo personal con más y mayor conocimiento, habilidades, fortaleza de actitudes; es decir, personas competentes y con capacidades para brindar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia laboral para de esta manera asegurar que los recursos materiales y financieros sean utilizados de la manera más correcta, oportuna y transparente a fin de alcanzar sus objetivos y visión institucional.

Las personas aumentan, fortalecen, producen, innovan, crean como también reducen y debilitan la organización a partir de como sean consideradas; pueden ser fuente de éxito y también un gran problema. Es mejor brindarles todas las atenciones a sus necesidades y tratarlas como fuentes de cambio, innovación y de éxito; para ello la Oficina de Recursos Humanos debe propiciar y apoyar el desarrollo personal de cada uno de sus trabajadores para que finalmente se alcancen un desempeño laboral de calidad con eficiencia y eficacia **(Carlos & Perez, 2016)**

En este devenir de nuevos paradigmas, enfoques, corrientes científicas ya no se habla de gerenciar o administrar "recursos humanos", sino de gestionar el "talento humano, el desarrollo personal, el capital humano"; es decir, dejar de verlos como objetos serviles, desechables, etc., se les mire como agentes activos de cambio, intangibles, productivos e innovadores (**Peru, n.d.)**

(Vargas Días, 2011) En nuestro país, en las dos últimas décadas, hemos podido ver como algunas instituciones han ido alcanzando mejoras significativas en cuanto a modernización de la gestión pública como es el caso de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria –SUNAT; la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP: el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF; el Banco Central de Reservas del Perú – BCRP, etc.

(PCM et al., 2012) A nivel del Ministerio de Educación (MED) este proceso de modernización de la gestión se encuentra en proceso de inicio puesto que cada año los gobiernos de turno están tratando de acoplarse al seguimiento y alcance de las Políticas de Estado tal y como se han planteado en los diversos documentos como el Plan Bicentenario, el Plan Multianual en Educación, Proyecto Educativo Nacional al 2021.

(CEPLAN, 2012) A nivel local, el Gobierno Regional de Lambayeque a pesar de contar con documentos de gestión de largo, mediano y corto alcance estos aspectos de modernización de la gestión son muy rudimentarios y porque no decirlos casi nulos sus esfuerzos por falta de una decisión política de consenso y acuerdos mutuos entre sus diversas autoridades. En el plano institucional, la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, como órgano descentralizado del Gobierno Regional sus esfuerzos son incipientes no por falta de interés, sino por la falta de no contar con una infraestructura propia, escaso personal, un techo presupuestal histórico y la falta de recursos tecnológicos de punta. Centrándonos en el escaso personal, la falta de formación profesional y los escasos cuadros de profesionales para los cargos y puestos de trabajo

ahondan aún más esta problemática, que es el motivo de específico de este trabajo de investigación **(Gobierno Abierto (Presidencia de Consejo de Ministros), n.d.)**

(Perú Gobierno Abierto, 2012) A pesar de la existencia de la Ley Marco del Empleo Público N° 28175 publicada en el año 2004, así como la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, encargada de la Modernización de la Administración Pública en todas y cada una de las instituciones públicas del estado en cualquiera de sus niveles; aún no se puede implementar debido al involucramiento de factores políticos, económicos, sociales, regímenes laborales, leyes contradictorias impiden el avance en su implementación y por ende la reforma del estado en cuanto a la modernización de una gestión eficiente moderna y por resultados. Esto hace que los servidores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe (UGEL.F) que en su mayoría no cuentan con la preparación académica y el perfil para el puesto de trabajo, muestren un desempeño laboral por debajo de lo que se esperaría de un personal calificado y altamente preparado para el cargo. Por lo que, la UGEL.F debe acoger estas demandas de sus trabajadores y buscar los mecanismos y estrategias que conlleven a mejorar ese desempeño laboral a través de la formulaciones de propuestas pertinentes y que motiven la participación activa y responsable de sus trabajadores dentro de este proceso de cambio tal y como lo señala la ley de servicio civil.

(PCM & RM N° 12S-2013-PCM, 2013) No olvidemos que el activo más preciado de toda institución y de manera muy específica de la UGEL.F son sus servidores quienes le permitirán llevar con mayor éxito su gestión y como se mencionó anteriormente, el logro de sus objetivos y metas institucionales. Es necesario precisar que la UGEL.F cuenta actualmente con 48 servidores y un funcionario (Director). De los 48 servidores, sólo 1 es personal nombrado y en actividad. Por otro lado, cuenta con 6 plazas presupuestadas que son ocupadas por especialistas de educación por contrato CAS, el resto de plazas (41 plazas) son previstas y se encuentran cubiertas con personal docente destacado de diferentes instituciones educativas quienes se encuentran laborando por más de 6 años y que con el paso del tiempo han ido adquiriendo las habilidades y competencias empíricas en el puesto y cargo en que se desempeñan y que de una u otro manera tratan en sus posibilidades de brindar una atención adecuada a los usuarios y de apoyar a la gestión en todo este proceso de modernización.

(Jolías, 2015) Lograr una alto desempeño laboral de los servidores de la UGEL.F requiere de la formulación e implementación de diversas estrategias en materia de selección de personal, revisar el sistema remunerativo, promover los ascensos, evaluar

el desempeño sin criterio punitivo, mejorar las condiciones de trabajo, mejorar la capacitación, perfeccionamiento y desarrollo personal, etc. Uno de los aspectos que se ha descuidado enormemente con el paso de los años es el tema de la capacitación para el trabajo y en sentido más amplio la falta de políticas coherentes de desarrollo personal.

(Idrogo, 2012) Como se ha mencionado anteriormente, esta era del conocimiento exige a las instituciones públicas o privadas contar con personas muy bien preparadas que sean capaz de manejar conceptos, información, habilidades, destrezas y actitudes de vanguardia; por lo tanto, es preciso empezar por transformar a ese personal en talentos, competitivos, intangibles no solo para la satisfacción de la organización sino también para la satisfacción de los usuarios, través de la entrega de bienes y servicios de excelencia. Para alcanzar este propósito, se requiere no solo de la capacitación para mejorar el desempeño actual (corto plazo) sino de un verdadero desarrollo personal con visión estratégica para el mediano y largo alcance tal y como la indica la Ley del Servicio Civil – SERVIR.

(Fisfalen, 2014) De manera preliminar se tiene conocimiento que la UGEL.F presenta una gran debilidad en este aspecto (capacitación). En efecto, la capacitación a los servidores de esta sede es sólo para la aplicación de ciertas directivas o normas emitidas por las entidades del MED, MEF lo cual es insuficiente y; con respecto al desarrollo personal es prácticamente inexistente. Se sabe que la capacitación es en su gran mayoría para los funcionarios, jefes de oficina y para aquellos que tienen que ver con la parte presupuestal, quienes son convocados a la ciudad de Lima y otras que se dan en la misma ciudad de Chiclayo. Al no haber equidad en el acceso a las capacitaciones y ausencia de un programa de desarrollo personal, es posible que estos factores estén afectando el desempeño laboral, aspectos de interés de la presente investigación.

Al revisar diversas estudios científicos y trabajos de investigación sobre el desarrollo personal y el desempeño laboral se ha podido corroborar la valía de teorías como: la teoría de la Gestión del Talento Humano, La Teoría X & Y , la Teoría de Sistemas, de la Pirámide Maslow, etc., y de gran importancia la Ley SERVIR como las demás leyes que sustentan el desarrollo personal y su desempeño dentro de la administración pública; todas estas teorías y normas dando sustento a nuestro trabajo de investigación. En tal sentido, la propuesta de proponer un plan de desarrollo personal o de las personas como lo indica la Autoridad Nacional del Servicio Civil-**SERVIR** va a conllevar no sólo al fortalecimiento y desarrollo de capacidades personales, sino que sobre todo a un mejor desempeño en su ámbito laboral lo que hará de este servidor un verdadero talento

de la gestión en esta sede administrativa de UGEL Ferreñafe **(CHOQUE RAMOS, 2015)**

1.2. Trabajos previos.

Según **VÁZQUEZ, S** (2015) en su tesis para obtener el grado de doctor; titulada "Un modelo de gestión de personas orientadas a la felicidad en el trabajo" concluye que: estamos viviendo uno de los períodos de mayor intensidad y velocidad de cambio, lo que se traduce, en materia de recursos humanos, en grandes desajustes entre los retos empresariales y las políticas y herramientas tradicionales de la gestión de personas. Es necesario desarrollar nuevos planteamientos para gestionar recursos humanos que tengan en cuenta que la relación emocional de los trabajadores con la actividad profesional tiene una importante influencia sobre los resultados laborales y sus niveles de satisfacción con la vida (Boudreau y Ramstad, 2007; Ulrich y Ulrich, 2010). Estos planteamientos, además, deben considerar que para poder influir sobre las emociones de los trabajadores es necesario trabajar y medir los aspectos relacionados con sus niveles de desempeño **(Punibles, Académicos, Ignacio, Gómez, & Torre, 2007)**

(Mundaca & Yurely, 2015) La presente tesis se enmarca dentro de lo que se pretende proponer a UGEL Ferreñafe; es decir, que el capital o talento humano con que cuenta esta sede debe de gozar de una continua capacitación y perfeccionamiento laboral, dicho de otra manera el servidor debe recibir un trato y atención que permita continuar desarrollándose profesionalmente y de esta manera mejorar su desempeño laboral, para ello la UGEL debe de contar con un Plan de Desarrollo Personal a fin de que de manera progresiva y sistemática estas necesidades de mejoramiento profesional y laboral se conviertan en un reto para la calidad de la gestión.

Según, **VILLAROYA, M** (2012) en su tesis, para optar el grado de Doctor; titulada "Las prácticas de Recursos Humanos y el rendimiento organizacional: un estudio contextualizado en la administración local Catalana" les han permitido probar empíricamente que, en el sector de las administraciones públicas catalanas, existe una relación entre las prácticas de recursos humanos y el rendimiento organizativo. Específicamente, se demuestra que la relación entre estas prácticas y el rendimiento está mediada por el compromiso y la confianza de los empleados en la propia organización. Por lo tanto no solo da soporte a la relación planteada, sino que adicionalmente explica los mecanismos mediante los cuales las prácticas de recursos humanos mejoran el

rendimiento. También se ha establecido el vínculo entre el compromiso y diferentes resultados sobre los recursos humanos, siendo estos resultados: el absentismo, la rotación y el rendimiento individual.

(Domínguez Aguirre, Ramírez Campos, & García Méndez, 2013) La presente investigación guarda relación con nuestra propuesta, en la misma razón que buscamos la eficiencia laboral de los servidores administrativos, pero a través de estrategias viables que permitan gestionar esa calidad de desempeño; mejorando para ello sus conocimientos a través de capacitaciones y, por otro lado la satisfacción del desempeño laboral desarrollando compromisos motivacionales a fin de obtener un buen desempeño laboral.

Según **MATA, E** (2012) en sus tesis titulada para obtener el grado de Magíster en Ciencias Administrativas "Modelo de desarrollo de personal, para el área de seguridad industrial en la gerencia de servicios eléctricos PDVSA. Dtto. Morichal"; concluye que "las organizaciones desde hace mucho tiempo han trabajado bajo los conceptos de la calidad, en toda su totalidad, de procedimientos para la supervivencia y competitividad en todo el mercado. Desde esa perspectiva y con esos antecedentes se vincula al hombre con sus labores. La calidad total no solo reconoce la dignidad y el potencial intelectual del ser humano incorporándolo al autocontrol activo de la calidad de lo que hace, sino que adicionalmente a través de este involucramiento, lo pone en contacto estrecho con la naturaleza e importancia de su tarea".

(Vázquez Martínez, Rosalinda; Guadarrama Granados, 2011) Esta tesis guarda relación con la presente investigación en la medida que busca darle ese valor que el servidor posee como consecuencia de sus conocimientos adquiridos en el día a día y que lo hacen un valor intangible para la empresa. Por esta razón consideramos, que la UGEL Ferreñafe debe de contar con su Plan de desarrollo personal a fin de evitar que estos servidores que han logrado las competencias y capacidades para el cargo y puesto en que laboran no emigren a otras instituciones ya que afectaría en gran manera a la institución. Por ello, es que se pretenden que las instancias superiores antes de aplicar los concursos de ingreso a laborar en la UGEL deben de proceder a evaluarlos en el desarrollo de sus labores y de esta manera asegurar la permanencia de dicho personal en sus respectivos cargos.

Nacional

Según RUIZ, J (2014) en su tesis para optar el grado de Licenciada en Administración, titulada "Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión"; concluye que: la institución presenta serias debilidades al desarrollo de personal sin cargos de confianza en la que el nivel académico alcanzado no ha mejorado; no se promueve la asistencia a cursos técnicos y/o diplomados; tampoco a eventos menores de capacitación (cursos, seminarios, talleres, eventos cortos), la institución no aporta al financiamiento de cursos de actualización, no promueve la realización de estudios durante la etapa laboral (conducentes a grados académicos). También presenta una debilidad con los trabajadores con cargos de confianza en cuanto al desarrollo del personal; el nivel de instrucción alcanzado actualmente no se mejoró respecto del que se tenía al ingresar a laborar a la institución. Presenta debilidades referentes a la satisfacción laboral en los trabajadores sin cargo de confianza, estas son: el nivel de satisfacción con variedad de tareas del puesto de trabajo es bajo, falta de reconocimiento de sus superiores, no tienen libertad suficiente para elegir sus propios métodos de trabajo, no se les brinda oportunidad para desarrollar sus capacidades, no se tiene muchas posibilidades de ser ascendido, falta de atención por parte de sus superiores a sus sugerencias **(Pacheco, 2015)**

Si bien es cierto que hay mucha similitud de la presente tesis con nuestro proyecto de investigación como entidades de la administración pública; es bien cierto que la falta de un Plan de Desarrollo Personal impide que los trabajadores o servidores de la administración pública no puedan continuar con su formación académica a fin de poder mejorar su desempeño en cada uno de los cargos y puestos en que labora. Por otro lado la falta de reconocimiento y estímulo a la labor desempeñada merma el interés y la motivación del trabajador para ser cada vez más eficiente y eficaz, no olvidemos que la motivación extrínseca de una u otra forma generan en el servidor mayor voluntad para realizar las cosas **(Borja, 2012)**

Local.

AGUILAR,T y MARTINEZ, J.(2007), en su Tesis titulada "Propuesta de Gestión de Personas, aplicado a la Empresa Telefónica Multimedia SAC-, basado en el Modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar el Desempeño Laboral y la Satisfacción del Cliente; concluye que: "En la gestión del talento humano la premisa fundamental es concebir al m hombre dentro de la empresa como un recurso que hay que optimizar pero a la vez potenciar, a partir de una concepción renovada, dinámica y competitiva. Así

mismo; en la era del conocimiento los procesos de evaluación del desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los usuarios modernos; el proceso y evaluación de desempeño, así como adecuación a los nuevos tiempos relacionados con la creatividad, constituyen un gran desafío que la empresa deberá afrontar decididamente en los escenarios de mercados globalizados, si desean ser competitivos **(Bío-bío & Jee, 2008)**

El presente estudio de investigación guarda estrecha relación con el trabajo de investigación en la medida en que lo que se busca o pretende es potenciar, mejorar, elevar las competencias y capacidades de los servidores públicos de UGEL Ferreñafe a través de los Planes de Desarrollo Personal o dicho de otra manera de la Formación Profesional Continua del trabajador en funciones tal como lo señala la Ley SERVIR; por un lado. Por otro lado, se pretende a través de estas capacitaciones mejorar el desempeño laboral de dichos servidores a fin de brindar un servicio de mejor calidad a los usuarios internos y externos de UGEL Ferreñafe.

(CEPLAN, 2012) Según la Ley del Servicio Civil, el objetivo del Plan de Desarrollo de las Personas (en adelante PDP) es promover la actualización, el desarrollo profesional y potenciar las capacidades de los servidores civiles para contribuir al logro de los objetivos institucionales y a la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos.

Es importante destacar que el Plan de Desarrollo de las Personas -PDP es una herramienta de gestión que promueve el desarrollo de las capacidades del personal al servicio del Estado, asegurando la pertinencia, transparencia, oportunidad, mérito y eficiencia de los recursos públicos destinados a capacitación. Cabe destacar que, el PDP es un instrumento de gestión para la planificación de las acciones de capacitación de cada entidad y tiene como finalidad promover la actualización, el desarrollo profesional y potenciar las capacidades de los servidores públicos. Asimismo, es una estrategia para cumplir con los objetivos institucionales de cada entidad pública.

1.3. Teorías Relacionadas al tema.

1.3.1. Desarrollo Personal o Desarrollo de las Personas –PDP

("Investigación ii 2017 - ii," 2017) Los países desarrollados han alcanzados éxitos y progresos mundiales porque han cambiado esa concepción de que el hombre es una "máquina" de producción y hay que explotar al máximo su energía física y

mental y que cuando se agote sólo hay que "sustituirlo" por otro. Su éxito y desarrollo se debe a que han invertido en esas "máquinas sustituibles" y que a posteriori se convirtieron en material intangible, valiosísimo para la empresa u organización y que gracias a esa "inversión" se volvieron competitivas en el mercado capaz de avanzar de manera vertiginosa dejando o anulando a aquellos que seguían pensando en lo sustituible; es decir, encontraron que su desarrollo estaba en el trabajador, en ese capital valioso que crea, innova y propone cambios y mejoras para llegar a ser competitivos y de alta calidad.

(Saucedo, 2004) Es necesario precisar que en la teoría científica, en los paradigmas y demás estudios científicos, el desarrollo de las personas guarda estrecha relación con términos como: talento humano, capital humano, recurso humano, etc.

El Plan Desarrollo Personal o de las Personas o PDP no es un tema nuevo ni mucho menos algo inventado dentro de la Política de Modernización del Estado; ha sido siempre una preocupación del Estado emitir leyes conducentes a capacitar, perfeccionar, actualizar, etc., por cualesquiera de sus formas, modos; al trabajador que se incorpora al aparato administrativo. El problema radica en que esto no se ha cumplido hasta por lo menos el año 2010 en que se va asentando más la Ley del Servicio Civil y; el responsable de todo esto no es más que el Estado y los Gobiernos de turno que hacen caso omiso a lo estipulado en las leyes sobre capacitación y perfeccionamiento labor. Pues estos mismos gobernantes se han encargado de emitir otras leyes (Ley de Austeridad de los Recursos Públicos-Ley N° 28034-08/07/2003) que dejan sin ninguna posibilidad el cumplimiento a lo dispuesto en la misma Constitución Política del Perú (Art. 22° al 29°).

Desarrollo de las personas (Competencia personal):

("LA GERENCIA : UN TOQUE PERSONAL '," n.d.) El desarrollo de personas está orientada a educar e instruir a las personas; enseñarle lo que no sabe y a partir de allí perfeccionarlo para el puesto o cargo. Busca que las personas aprendan a mejorar sus formas y estilos de comunicación, aprendan entre ellas y finalmente compartan sus experiencias, conocimientos tácitos o empíricos y lo hagan explicito (Friedman, Hatch, Walter, 2000).

Desde el punto de vista de Friedman (2000) los objetivos del desarrollo de carreras, planificación de sucesiones y formación podrían ser:

a) Aumentar la productividad fortaleciendo su motivación.

b) Fortalecer la base del conocimiento de la organización (desarrollado en base a resultados)
c) Mantener informado al personal con el fin de que conozcan la visión, objetivos y metas de la empresa.
d) Aumentar el valor de capital intelectual de acuerdo a lo anterior.
e) Asignar sucesores probos para el puesto.

("Facultad de Contaduría Pública y Administración," 2004) Para desarrollar a las personas se necesita obviamente capacitar al personal o a los trabajadores. Siguiendo lo expresado por **Rivas (2002)**, señala que la capacitación es el proceso por el cual se fortalece el aprendizaje del personal de la organización, modificando sus conocimientos para alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Rivas (2002) conceptúa el desarrollo; como el progreso constante de las personas y, estas buscan a través del tiempo ir perfeccionando sus habilidades técnicas, profesionales y humanas que conlleven al personal a lograr sus objetivos y los de la empresa.

Bajo este marco lógico lo que se pretende no es sólo cambiar las habilidades, conductas, destrezas; sino también las actitudes de los empleados para de esta manera se mejoren los procesos y procedimientos operativos y funcionales de la empresa.

("Didáctica Universitaria," 1996) Los planes de capacitación y desarrollo de las personas en las organizaciones nace del equilibrio entre las competencias que posee el trabajador en el momento actual y las competencias futuras que debe poseer; por otro lado las necesidades presentes (funciones del cargo) y futuras de la organización en función al entorno, su misión y sus estrategias.

Las actividades de desarrollo ayudan al trabajador o empleado en el manejo de responsabilidades futuras independientemente de las actuales. Como resultado de esta situación la diferencia entre capacitación y desarrollo de la persona no siempre es muy clara. Pues, muchos programas que surgen solamente para capacitar a trabajadores culminan ayudándolo a su desarrollo y aumentando incluso su potencial como futuro jefe, gerente, etc. Podríamos sostener entonces que la capacitación se relaciona con el hacer actual del empleado y; el desarrollo con aspectos del ser que facilitan o permiten el crecimiento de sus dominios necesarios para sus futuros desafíos.

Más allá de las conceptualizaciones, definiciones por sus parecidos semánticos, entre capacitación y desarrollo existe un dato inequívoco; ambas acciones ha alcanzado un carácter estratégico en las organizaciones de hoy, es el de lograr vincular o relacionar a las personas como fuente principal generadora de valor (competente). En conclusión, constituye una de las mejores inversiones presentes y futuras, invertir en el capital humano porque asegura el éxito y progreso de toda organización **(Manes, 2000)**

Tipos de desarrollo de las personas:

1. **Técnico o de conocimiento:**

   Son aquellas conformadas por todo el conjunto de conocimientos que asimilamos en el aula o a través de la lectura o de cualesquier otro medio.

2. **Gestor o derivados de la conducta:**

   Es el grupo conformado por las destrezas que va a determinar nuestros rasgos de personalidad (alta capacidad de liderazgo, marcada vocación de motivador, etc.).

   Existen otras clasificaciones como la de Spencer (1993) citadas por Alles (2005):

   a) **Motivación:** los intereses que una persona considera o desea consistentemente; son las que dirigen, conllevan y seleccionan el comportamiento frente a ciertas acciones u objetivos y los alejan de otros.

   b) **Características:** se refiere al actuar frente a determinada situación como por ejemplo el actuar con tolerancia frente a exigencias del trabajo y, cualquiera otra característica que esté asociada a la personalidad del individuo como la iniciativa, la creatividad entre otras.

   c) **Los conceptos propios o de uno mismo**: es la actitud, valores y la imagen propia del individuo; es la autopercepción, lo cual abarca el conocimiento y el discernimiento en reconocer sus habilidades, en tener confianza en sí mismo, la seguridad, entre otros.

   d) **Conocimiento:** no es más que el saber del individuo, que sabe hacer canales con las informaciones y la formación que tiene.

Estos conocimientos pueden ser habilidades que ayuden a dar respuestas oportunas frente a determinadas situaciones.

e) **Habilidad:** es la capacidad de desempeñar ciertas labores físicas o mentales tales como el procesamiento de información, pensamiento analítico, organización de datos y planos, entre otros.

(Peis, Morales-del-Castillo, & Delgado-López, 2008) De acuerdo con Spencer, el conocimiento y las habilidades son más fáciles de desarrollar y se hacen mediante la capacitación a diferencia de las demás que son difíciles de evaluar y desarrollar ya que son características más intrínsecas de la personalidad.

Metodológico:

Corresponden a los niveles precisos de conocimientos y de información requeridos para desarrollar una o más tareas. Por ejemplo una profesión, un curso, etc.

Técnicas:

Se refiere a las aplicaciones prácticas, precisas para ejecutar una o más tareas, dicho de otra manera, es la capacidad para hacer tareas que requieren amplio conocimiento y la habilidad para poder concertar dentro del grupo o equipo de trabajo, por ejemplo utilizar programas informáticos.

Sociales:

Corresponde a la integración a los diversos equipos de trabajo de manera positiva y su responsabilidad para conseguir respuestas y productos alcanzables.

Individual:

Guarda relación con valores éticos, morales y profesionales que hacen del trabajador un profesional diferente pero de gran utilidad para la empresa.

Importancia del desarrollo personal

El desarrollo personal es un término utilizado en la psicología y en los negocios para referirse al desarrollo de la auto-conciencia, talentos y la propia identidad, a menudo con la finalidad de avanzar hacia un objetivo global en la vida.

En un sentido amplio, su importancia se basa simple y únicamente en el hecho de que las personas con capaces de más y grandes cosas cuanto más se perfeccionan. Por otro la estabilidad laboral puede conducir a mejores oportunidades de empleo y a un mayor estado de felicidad, satisfacción y calidad de vida.

En muchos otros casos, la importancia del desarrollo personal está ligado a la promoción profesional y se sustenta principalmente en la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades, destrezas y en fortalecimiento de sus competencias.

Sin lugar a dudas, el desarrollo personal es el motor motivacional que hace al hombre, al trabajador de hoy en el elemento clave e indispensable en toda organización, porque de él depende de que todo el aparato estructural, administrativo se mueva en un dirección de éxito y logros empresariales, el hombre adquiere un valor intangible en el solo hecho de buscar cada día mejores conocimientos para una mejor calidad de vida y oportunidades laborales.

Objetivos del desarrollo personal

Son muchos los objetivos que se persiguen en el desarrollo personal dentro de una empresa u organización como por ejemplo:

1. Promover el crecimiento personal y profesional
2. Permite a las organizaciones mejorar la eficiencia, eficacia, productividad y rentabilidad.
3. Promover un trabajo mejor planificado dentro de la organización a fin de alcanzar objetivos a corto, mediano y largo plazo.
4. Fortalecer la autoridad y el liderazgo gerencial o administrativo dentro de la institución.
5. Cambio de actitudes y aptitudes dentro y fuera de la empresa en aras de desarrollar una mejor calidad de vida.
6. Ayuda a desarrollar o fortalecer sus conocimientos a través de la adquisición de nuevos conocimientos al seguir una carrera profesional acorde al puesto de trabajo que desempeña. Etc.

Teorías que sustentan el desarrollo personal

Bajo este marco lógico de términos iremos presentando diversas teorías científicas como:

a) **Teoría de la Gestión del Talento Humano (TGTH)**

Expresión que" fue acuñado en 1997 por **Mc Kinsey & Company** y extendido mundialmente por David Watkins de Softscape (1998), para describir al proceso de atraer y mantener a trabajadores productivos,

que cada vez se vuelven más competitivo en las empresas y tiene además importancia estratégica de la que muchos creen.

Esta teoría busca no sólo usar al personal más capacitado o idóneo, sino la de retenerlo y volverlo más competitivo a través del perfeccionamiento y la capacitación, ubicándolo o reubicándolo en el puesto y/o cargo donde sus habilidades, destrezas y capacidades sean óptimamente utilizadas (Chiavenato 2006).

En la experiencia de la gestión, el perfeccionamiento de las personas consiste en aumentar sus capacidades vistas desde diversas esferas como: el saber, el ser, el hacer, el convivir, el saber producir, el saber lograr y el saber conseguir resultados exitosos en la organización, tal como afirma Marín (2005); que ya no se habla de invertir en el capital "sino de desarrollar, su talento y sus competencias"

El área de conocimiento que la gestión del talento humano pretende especialmente identificar, reconocer e impulsar es el perfeccionamiento de las potencialidades humanas, así como establecer las relaciones existentes entre la gestión del conocimiento y las competencias laborales. La gestión del talento humano acepta desarrollar las capacidades, conocimientos, habilidades y destrezas de las personas para su buen desempeño laboral en las organizaciones y empresas.

El aceptar que cada sujeto posee su propia potencialidad, es reconocer y valorar que está constituido de facultades y habilidades que lo distinguen de otros, a esto se le conoce como talento, pero, esas facultades y potencialidades, necesitan ser formadas y desarrolladas en la organización donde se desempeña.

El talento humano es un componente necesario en la alineación del empleado, desde la gestión del talento se perfecciona la práctica laboral, a partir de la indagación de los conocimientos previos, se manifiesta y se desarrolla el talento que cada individuo posee y es de gran beneficio porque le permite construir nuevos conocimientos.

b) Teoría X y Teoría Y de Mc Gregory

La Teoría X, se refiere al paradigma tradicional que encierra opiniones negativas respecto de las personas e influye en la forma de administración de los gerentes, moldeándolo con características autocráticas e impositivas. La Teoría X se fundamenta en convicciones erróneas e incorrectas sobre el procedimiento humano como son:

1. Las personas normales no conciben placer en trabajar y tratan de evitar el trabajo a toda costa.
2. A las personas no les agrada trabajar, muchas deben ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con correctivos para que se esfuercen en alcanzar los objetivos organizacionales.
3. Las personas normales optan por ser dirigidas, anhelan evitar responsabilidades, asumen poca ambición y esperan seguridad por arriba de todo.

En la Teoría X prevalece el manejo de las personas, la coerción y el temor; las personas son calificadas apáticas e inútiles y, por lo tanto, deben ser encaminadas, coaccionadas y amenazadas para que trabajen, encarnan recursos apáticos que la administración debe explotar. Asimismo, los estímulos cobijan solo las necesidades humanas más inmediatas (Maslow y Herzberg); hay desconfianza, el trabajo es impuesto y se debe motivar exteriormente a través del pago y medidas de control rigurosas. En general, las personas son consideradas incompetentes, interesadas y aprovechadoras y por consiguiente las reglas son severas, la jerarquía es el orden natural y el recelo al castigo es el primordial estímulo.

Por su parte la Teoría Y se sustenta en opiniones positivas que llevan a los gestores a tomar una visión democrática y consultiva, las cuales son:

1. La aplicación de esfuerzo físico o intelectual en el trabajo es tan original como jugar o descansar.

2. Los individuos gustan de ejercer autodirección y autocontrol para alcanzar los objetivos con los que están implicados.

3. El compromiso con objetivos es una función de las recompensas asociadas a su alcance.

4. Las personas normales aprenden, en condiciones adecuadas, no sólo a aceptar, sino a buscar responsabilidades.

La capacidad de emplear en gran medida la imaginación, innovación y creatividad en la solución de los problemas organizacionales está ampliamente difundida en toda la población.

En la Teoría Y prevalece el respeto al individuo y a sus diferencias individuales, hay una punto de vista más abierto y humano de las personas y la actividad laboral. Los estilos recubren todas las necesidades humanas, en concreto las de alto nivel. La vida organizacional se ordena para facilitar condiciones de autorrealización y satisfacción de las personas. Aquí el precepto original es la democracia, el apremio principal es el reconocimiento, la legitimidad y los valores sociales son esenciales, son sagradas la libertad y la autonomía y el resultado esperado es la contribución.

c) Teoría de Sistemas

Chiavenato, expresa que: "El enfoque de la teoría de sistemas trajo una fantástica ampliación en la visión de los problemas de la organización en contraposición al antiguo enfoque de sistema cerrado. Su carácter integrador y abstracto y la posibilidad de comprensión de los efectos sinérgicos de la organización son realmente sorprendentes. Plantea además tres niveles de análisis:

1. **Nivel de comportamiento social** (la sociedad como microsistema). Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre éstas. El nivel social se toma como una categoría ambiental en el estudio del comportamiento organizacional.

2. **Nivel de comportamiento organizacional** (la organización como sistema). Visualiza la organización como una totalidad que interactúa con el ambiente dentro del cual también interactúan sus componentes entre sí y con las partes pertinentes del ambiente. El nivel organizacional se toma como una categoría ambiental del comportamiento individual.

3. **Nivel de comportamiento individual** (el individuo como microsistema). Permite sintetizar varios conceptos sobre comportamiento, motivación, aprendizaje y comprender mejor la naturaleza humana.

En opinión de Capó (2004) los principios generales que rige el sistema de gestión de recursos humanos son:

a) **Carácter sistémico:** Interrelación de los subsistemas que conforman el sistema de gestión de recursos humanos, con el resto de los que integran la organización.

b) **Orientación hacia la estrategia del futuro:** Los objetivos principales deben garantizar el cumplimiento exitoso de la misión y los objetivos estratégicos de la organización en busca de la excelencia y la competitividad.

c) **Carácter científico -técnico:** Aplicación consecuente de los métodos de investigaciones científicas que permitan argumentar las propuestas de modificación y necesario desarrollo, para evaluar la efectividad de los métodos.

d) **Flexibilidad y dinámica:** Adecuación de las exigencias y necesidades, teniendo en cuenta el momento y entorno.

e) **Carácter educativo:** Formar integralmente al hombre.

f) **Descentralización de funciones y atribuciones:** Que se desarrollen a todos los niveles institucionales.

g) **Participación de los trabajadores:** Participación real y efectiva de los trabajadores en todas aquellas actividades que permitan lograr un clima laboral adecuado.

Marco legal peruano

a) **Marco Legal acogida por la Ley de Servicio Civil: Sexta Disposición Complementaria Transitoria establecida en el Reglamento General de la Ley Nª 30057, aprobado por Decreto Supremo Nª 040-2014-PCM.**

Artículo 135.- Plan de Desarrollo de las Personas: El Plan de Desarrollo de las Personas es un instrumento de gestión para la planificación de las acciones de capacitación de cada entidad. Se elabora sobre la base de las necesidades de capacitación por formación –laboral o profesional-, con la finalidad de promover la actualización, el desarrollo profesional o potenciar las capacidades de los servidores civiles. El Plan de Desarrollo de las Personas debe definir los objetivos generales de capacitación y su estrategia de implementación.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

(Galán, 2007) Capacitación de los servidores civiles: A partir de la vigencia de la Ley N° 30057 y su reglamento, todos los servidores civiles a que se refiere el presente reglamento tienen derecho a recibir formación laboral cuando se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el penúltimo párrafo del artículo 26 de la Ley. Las entidades que no cuenten con su resolución de inicio del proceso de implementación a que se refiere la primera disposición complementaria transitoria, solo podrán brindar formación laboral por servidor, hasta por el equivalente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria y por un periodo no mayor de tres (3) meses calendario. La formación profesional solo corresponde a los servidores incorporados en el régimen de la Ley del Servicio Civil. En esos casos, en los primeros cinco años de pertenencia al régimen, el servidor civil está exonerado del plazo de tres años consecutivos o, alternos en un periodo de cinco años de permanencia en el sector público requerido para postular a la capacitación profesional. Durante los primeros tres años de implementación de la Ley, los

servidores están exonerados de cumplir el plazo establecido en el literal a) del Artículo 24 del presente Reglamento **(Del et al., 2017)**

b) Ley N° 30372 Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2016.

DUODÉCIMA. Dispónese que, para efectos de la implementación del Régimen de la Ley del Servicio Civil, lo establecido en los artículos 6 (ingreso de personal) y 8 (medidas de austeridad, disciplina y calidad en el gasto público) y en los numerales 9.1 y 9.4 del artículo 9 (medida en materia de modificaciones presupuestarias en el nivel funcional programático) de la presente Ley no es aplicable a las entidades que cuenten con la resolución de "inicio del proceso de implementación" a que se refiere la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley 30057, Ley del Servicio Civil, y que cuenten con el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE) aprobado;

DÉCIMA QUINTA. Autorizase la transferencia de recursos de las entidades del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a favor de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), con la finalidad de desarrollar programas formativos, incluidos los procesos de selección, a cargo de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), previa suscripción de convenio.

Las transferencias de recursos a los que se refiere la presente disposición se efectúan, en el caso de las entidades de Gobierno Nacional, mediante modificaciones presupuestarias en el nivel institucional aprobadas por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el ministro del sector habilitador, a propuesta de este último; en el caso de los Gobiernos Regionales y de los Gobiernos Locales, los recursos se transfieren mediante transferencias financieras que se aprueban por acuerdo de Consejo Regional o Concejo Municipal según sea el caso, requiriéndose para ambos casos el informe previo favorable de la oficina de presupuesto o la que haga sus veces en la entidad. El acuerdo de Consejo

Regional se publica en el diario oficial El Peruano y el acuerdo del Concejo Municipal se publica en la página web del Gobierno Local respectivo **(Que et al., 2016)**

(Vargas, 2015) Las entidades del Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales que transfieren recursos en el marco de lo establecido en la presente disposición, son responsables de la verificación y seguimiento, lo que incluye el monitoreo financiero de los recursos transferidos y del cumplimiento de las acciones que desarrolle SERVIR a través de la ENAP.

(Beltrán Montoliu, 2008) Como se podrá observar, la Ley N° 30372 Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2016 no cierra la posibilidad a las entidades públicas de los gobiernos regionales y locales; a que su personal pueda participar de programas formativos, Pero pone la condicionante que esto sólo se podrá realizar previa suscripción de convenio con la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP). Porque esta situación, porque el Estado peruano dentro de su política de modernización del estado y la Ley N° 28715 Ley Marco del Empleo Público busca contar, en las entidades de la administración públicas, con personal altamente capacitado en cada uno de los puesto y cargo institucionales. Pero la limitante van aún más allá, en el sentido de que muchas gobiernos regionales no implementarán esta Ley 30057 (SERVIR) porque sus sindicatos consideran que es una ley que atenta contra la seguridad laboral y que muchos de los trabajadores se quedarán sin trabajo, ya que la implementación de esta ley significa selección y evaluación de personal y sólo quedarán lo que cuenten con el perfil para el puesto de trabajo **(De Gregorio P., 2003)**

c) Decreto Legislativo N° 1025 que Aprueba las Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público.

Artículo 2°: Finalidad del proceso de capacitación

(García-Cabrera, Álamo-Vera, & Hernández, 2011) La capacitación en las entidades públicas tiene como finalidad el desarrollo profesional, técnico y moral del personal que conforma el sector público. La capacitación contribuye a mejorar la calidad de os servicios brindados a los ciudadanos y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, a través de los recursos humanos capacitados. La capacitación debe ser un estímulo al buen rendimiento y trayectoria del trabajador y un elemento necesario para el desarrollo de la línea de carrera que conjugue las necesidades organizativas con los diferentes perfiles y expectativas profesionales del personal **(García Rubiano, 2007)**

Artículo 3°.- Principios

a) Las disposiciones que regulan la capacitación para el sector público están orientadas a que las entidades públicas alcancen sus objetivos institucionales y mejoren la calidad de los servicios públicos brindados a la sociedad.

b) La capacitación del sector público atiende a las necesidades provenientes del proceso de modernización y descentralización del Estado, así como las necesidades de conocimiento y superación profesional de las personas al servicio del Estado.

c) La capacitación del sector público se rige por los principios de mérito, capacidad y responsabilidad de los trabajadores, imparcialidad y equidad, evitando la discriminación de las personas bajo ninguna forma.

d) La capacitación del sector público se rige por los principios de especialización y eficiencia, fomentando el desarrollo de un mercado competitivo y de calidad de formación para el sector público, a partir de la capacidad instalada de las universidades, institutos y otros centros de formación profesional y técnica, de reconocido prestigio.

Artículo 4°.- órgano Rector de la capacitación para el Sector Público

(M. L. Rodríguez Palmero, 2011) Corresponde a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, como organismo rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, la función de planificar, desarrollar, así como gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público.

(Beltrán Montoliu, 2008) Esta norma fue dada en el 2008 y, su objetivo principal es que las entidades públicas alcancen sus objetivos institucionales y mejoren la calidad de los servicios públicos brindados a la sociedad contando para ello con recursos humanos altamente capacitados y competitivos enmarcados dentro del proceso de modernización y descentralización del Estado. Si existen estas normas y son claras y precisas ¿por qué no se implementan en las entidades públicas? La respuesta es sencilla por la falta de decisiones políticas y de autoridades competentes que asumen cargos desconociendo la normativa y su incapacidad para romper esas viejas tradiciones de gerenciar; es decir, de valorar ese personal con que cuentan y darles la oportunidad para mejorar su situación laboral, profesional y moral como dice la norma. Es necesario que las nuevas autoridades rompan esos paradigmas retrogradas que existen en la administración pública y den paso a implementar una nueva forma de gerenciar el capital humano a fin de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos que tanto lo exigen **(De Gregorio P., 2003)**

d) **Decreto Supremo N° 007-2010-PCM Aprueba el Texto Único Ordenado de la Normatividad del Servicio Civil.**

Artículo 1.- Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - en lo sucesivo, el Sistema establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil; y, comprende el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas

utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos **(García-Cabrera et al., 2011)**

e) Decreto Legislativo Nº 1023.

Artículo 2.- Alcance del Sistema

Están sujetas al Sistema todas las entidades de la administración pública señaladas en el Artículo III del Título Preliminar de la Ley Nº 28175, Ley Marco del Empleo Público, de conformidad con la Constitución Política del Perú y la ley.

Artículo 3.- Regímenes comprendidos en el Sistema

Para los efectos del presente Decreto Legislativo y en tanto se implemente de modo integral la nueva Ley del Servicio Civil, el Sistema comprende a los regímenes de carrera y formas de contratación de servicios de personal utilizados por las entidades públicas, sin que ello implique reconocimiento de derecho alguno.

Artículo 6.- Las disposiciones que regulan el servicio civil y los actos del personal se orientan a la consecución de los objetivos de la administración pública y los intereses de la sociedad.

Artículo 7.- El servicio civil es el conjunto de medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona el personal al servicio del Estado, que debe armonizar los intereses de la sociedad y los derechos de las personas al servicio del Estado.

Artículo 8.- El servicio civil se rige por principios de mérito. La evaluación del mérito incluye los criterios de rendimiento y compromiso con el servicio a la ciudadanía.

Artículo 22.- Capacitación

(García Rubiano, 2007) La capacitación es un deber y un derecho del empleado público. Está orientada al desarrollo de

conocimientos, actitudes, prácticas, habilidades y valores del empleado, para garantizar el desarrollo de la función pública y los servicios públicos, mejorar su desempeño laboral, propiciar su realización personal, técnica o profesional y brindar mejor servicio al usuario.

f) **Ley Nº 28175**

Artículo 23.- Finalidad del proceso de capacitación

La capacitación en las entidades públicas tiene como finalidad el desarrollo profesional, técnico y moral del personal que conforma el sector público. La capacitación contribuye a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, a través de los recursos humanos capacitados. La capacitación debe ser un estímulo al buen rendimiento y trayectoria del trabajador y un elemento necesario para el desarrollo de la línea de carrera que conjugue las necesidades organizativas con los diferentes perfiles y expectativas profesionales del personal.

g) **Decreto Legislativo Nº 1025, art. 2**

Bajo este marco normativo y tal como lo conceptúa SERVIR, la capacitación es un deber y un derecho del empleado público. Sin duda alguna, es un deber en la medida de que es responsabilidad de las entidades públicas capacitar a su personal a fin de poder conseguir los objetivos institucionales y brindar un servicio de calidad y dentro del tiempo oportuno a los ciudadanos. Es también un derecho puesto que como trabajador al servicio del estado necesita estar constantemente capacitado y perfeccionarse para el puesto y/o cargo a desempeñar para de esta manera ser competitivo y alcanzar los objetivos y visión institucional a la par que esto le dará la oportunidad para ascender y tener una mejor calidad de vida. No olvidemos además que estas capacitaciones están orientadas al desarrollo de conocimientos, actitudes, prácticas, habilidades y valores del empleado, para garantizar el desarrollo de

la función pública y los servicios públicos, mejorar su desempeño laboral, propiciar su realización personal, técnica o profesional y brindar mejor servicio al usuario.

h) **Directiva N° 001-2011-SERVIR-GDCR que Aprueba la Directiva para la Elaboración de los Planes de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado**

Que, de acuerdo con lo establecido en el numeral VII de la Directiva Nº 001-2011-SERVIR/GDCR "Directiva para la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado - PDP", el mencionado Plan es aprobado por el titular de la entidad y deberá ser puesto en conocimiento de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR; por lo que resulta necesario emitir el acto resolutivo correspondiente.

Como se podrá observar el Estado apuesta a que todos los servidores de la administración pública sean capacitados pero, para tal fin, las entidades deben cumplir con elaborar sus Planes de Desarrollo de las Personas o sus PDP, aprobarlos y ser remitidas a SERVIR a fin de que puedan contar con la autorización respectiva y poder ser considerados en dichas capacitaciones. En las entrevistas realizadas a los funcionarios y servidores de UGEL Ferreñafe se pudo corroborar que está no cuenta con ningún Plan de Desarrollo de las Personas, ni mucho menos el Gobierno Regional y sus respectivas gerencias, lo cual desde ya es un gran problemas y desinterés por contar con capital humano altamente capacitado en asuntos administrativos. Es por ello que en la observación de la problemática se puede constatar que hay inoperancia en los trabajadores y el nivel de satisfacción de los usuarios es de gran descontento (Guía de Observación).

1.3.2. Desempeño Laboral – DL

Según Campbell (1970), el desempeño es una conducta laboral que implica la consecución de las metas de la organización, es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la organización.

Asimismo, también se ha considerado como la acción que lleva a la consecución de los resultados, no el resultado de la misma. En resumen, es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la organización. En la definición de desempeño se podrían incluir tanto las tareas que están definidas en el puesto como las tareas emergentes y las conductas de ciudadanía organizacional, así como las conductas contra productivas (Ramos, Gracia, y Peiró, 1996).

Conceptualización de desempeño:

(M. L. Rodríguez Palmero, 2011) Podemos dar muchas definiciones de desempeño laboral como por ejemplo, las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado.

Con ello nos damos cuenta de que el desempeño laboral del talento humano tendrá mucho que ver con factores como: el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, su formación profesional, su experiencia, las capacitaciones recibidas y la motivación brindada por la organización **(Moreira & Greca, 2003)**

(Moreira, 1997) Durante años los psicólogos recurrían a la capacidad cognitiva y a la capacidad intelectual para predecir el desempeño laboral de las personas. Consideraban que las personas más inteligentes tenían más probabilidades de éxito; sin embargo, podemos decir que la inteligencia es solo una parte de todo este dilema.

(M. L. R. Rodríguez Palmero, 2004) Hay otros factores muy importantes que han sido vitales para determinar el desempeño laboral y que están relacionados con la personalidad como: la creatividad, el liderazgo, la integridad, la asistencia, la cooperación y el gusto por lo que están haciendo. Así mismo las habilidades de comunicación interpersonal también ayudan a predecir el desempeño laboral. A medida que el trabajo se encamina hacia el trabajo en equipo y cooperativo, el desempeño labora

es más exitoso puesto que entran en juego todas las experiencias acumuladas por los trabajadores para atender los diversos casos por lo que pasa la organización y el requerimiento de los usuarios **(Ausubel, 1997)**

Administración del desempeño laboral

(Antonio, 2000) Administrar el desempeño laboral de los trabajadores no es fácil si no se cuenta con las herramientas necesarias y debidamente planificadas y consensuadas, ya que esto en lugar de traer mejoras institucionales traería el rechazo y el deterioro del clima organizacional.

(Díaz Barriga & Hernández Rojas, 2002) En toda organización existe el Área de Recursos Humanos, la Oficina de Personal o el Departamento de Recursos Humanos, etc., encargada del manejo, control, supervisión y evaluación del personal y, que está a cargo de un jefe que muchas veces actúa sin criterio técnico para desarrollar estos procesos de evaluación de desempeño laboral que indiquen si sus trabajadores van en la dirección correcta o no. Las empresas tienen que construir sistemas de administración de desempeño que les permita verificar si su personal está avanzando o si por el contrario tiene problemas que requieren atención urgente para mejorar su rendimiento. Es aquí donde se puede determinar la utilidad de implementar mecanismos de evaluación de desempeño de los empleados para mejorar su rendimiento y no para su sustitución o despido.

(Sautu, Boniolo, Dalle, & Rodolfo, 2005) A pesar de que la administración del desempeño es una de las prácticas de administración ampliamente desarrolladas desde tiempos antiguos; sin embargo, aún continúa siendo una de las fuentes de frustración para los administradores y administrados por la poca capacidad técnica para su aplicación.

Para una adecuada administración del desempeño es necesario precisar ciertos aspectos como:

1. **La Conceptualización:**
   Es la fase en que la organización identifica el mejor rendimiento al cual desea llegar. Una vez identificada dicho objetivo, debe detallar el significado del mejor desempeño de manera comprensible, exhaustiva y lo más clara y precisa posible. Posteriormente se debe explicar a los

trabajadores como será su forma de trabajo en cada área para que de manera integrada se mejore el desempeño. Teniendo esto delimitado, la organización determina los indicadores de desempeño que servirán para medir cada área y que permitirán monitorear a los empleados.

2. **El Desarrollo:**

   Es la fase en que la organización examina el nivel de rendimiento y como está varía en función a los niveles deseados, lo cual puede realizare a través de la aplicación de cualquier sistema de evaluación integral.

3. **La Implementación:**

   Es la forma o el mecanismo como la organización va consolidando cada uno de estos logros alcanzados en la organización para finalmente institucionalizarlo como un elemento positivo y que debe ser desarrollado por todas las áreas y empleados.

4. **La Retroalimentación:**

   Es un factor clave durante y después de la evaluación a fin de que el empleado sepa cuáles son sus mayores fortalezas y también cuáles son sus puntos críticos y que debe de reforzar para mejorar du desarrollo en el trabajo con miras a mejorar el desempeño integral de la organización.

5. **La Evaluación:**

   En esta fase se utilizan las medidas de desempeño para monitorear los indicadores de desempeño en todas las competencias de los empleados y determinar cómo se están alcanzando los objetivos. Un factor importante para evaluar la forma de trabajo de los empleados es a través de la evaluación continua y que genere nuevos retos a los empleados, pero con el conocimiento previo a fin de que no sea mal visto y ocasione malos entendidos.

   En este marco de una adecuada administración del desempeño es necesario indicar cuáles son también los beneficios que se logran con una pertinente implementación como:

a) Feedback o retroalimentación
b) Las metas a alcanzar
c) La correcta comunicación
d) Reporte de información sobre la calidad del desempeño

Medición del Desempeño

(Mundaca & Yurely, 2015) El término medición del desempeño implica la contabilidad sistemática y controlada de indicadores que revelan el cumplimiento de metas de una institución; es decir, se mide la efectividad y la eficacia de una gestión administrativa.

Para una adecuada medición del desempeño laboral, es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir **(Domínguez Aguirre et al., 2013)**

(Vázquez Martínez, Rosalinda; Guadarrama Granados, 2011) Estos indicadores deben permitir a la gerencia o alta dirección de la organización a determinar cuál efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos estratégicos propuestos y, por lo tanto el cumplimiento de la misión y visión institucional. Por tanto, deben de ser parte de un documento de gestión que ayude o haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todas las áreas de la institución tanto para el más alto funcionario como para el servidor, técnico, personal de apoyo y hasta quienes hacen labor de limpieza y guardianía.

Nuevos Enfoques sobre la Administración del Desempeño.

(Pacheco, 2015) La evaluación del desempeño no puede ser visto como un simple fenómeno de revisión del desempeño, sino que debe ser visto como un aspecto para mejorar el presente y el futuro, haciéndolo parte de él.

Pocas son las organizaciones públicas que aplican muchos de estos principios básicos y la tecnología de métodos de administración de desempeño para proyectarse al futuro. No tiene ningún sentido evaluar a

un empleado e indicarle en que estuvo mal y retroalimentarlo, si está no funciona para proyectarlo hacia el futuro mejorando su desempeño y alinearlo con los objetivos institucionales.

(Borja, 2012) Uno de los enfoque de cómo gestionar o administrar el desempeño de los empleados es a través del **enfoque de calidad**. Este enfoque nos dice que si bien es cierto, el desempeño del individuo en gran parte depende de él, es también cierto que no toda la responsabilidad recae únicamente en su persona, sino que también influye el desempeño de toda la organización.

(Bío-bío & Jee, 2008) Por otro lado, la Teoría de la Administración de Recursos Humanos ha enfocado el desempeño pero de manera individual, si bien es cierto cada empleado realiza y ejecuta su trabajo de la mejor manera y con la eficiencia y eficacia que se le solicita; esta no tendría impacto, si es que en todo este proceso no se suma el desempeño de los demás trabajadores del área.

Desempeño laboral inadecuado

Las empresas o instituciones para ser competitivas deben de realizar grandes esfuerzos y de manera permanente a fin de convertir el capital humano en un desempeño de excelencia. El desempeño también depende de otros factores externos a la persona y que son trascendentales para la organización como:

a) Los recursos tecnológicos.
b) Los procedimientos administrativos.
c) Los aspectos de gerenciar la organización.

Por otro lado existen también factores que dependen únicamente del empleado como los son:

a. Los conocimientos del puesto en que labora, así como los aspectos relacionados a la institución.

b. Las habilidades psicológicas, físicas y prácticas para poder efectuar su trabajo.
c. La personalidad del trabajador para actuar y percibir el mundo; su forma de relacionarse con los demás.
d. El compromiso y la identificación con cada uno de los objetivos de la institución, hacerlos suyos a fin brindar un servicio de calidad.

Todos estos factores vistos desde un punto negativo afectan a la organización y por lo tanto al desempeño laboral de la empresa, por eso se le llama desempeño laboral inadecuado porque vasta el incumplimiento inadecuado de uno o varios de estos factores para que la empresa u organización funcione mal y por ende sea mal vista dentro de la sociedad.

Como mejorar el desempeño laboral

(Idrogo, 2012) Para dar solución a un desempeño laboral inadecuado es necesario llevar a cabo una planeación adecuada y pertinente dentro del Área de Recursos Humanos o dentro de la Oficina de Personal con la participación de todos quienes conforman la organización, ya que esta nos permitirá determinar cuáles son los principales puntos críticos o cuellos de botella y, a partir de allí llevar a cabo una adecuación, restructuración o implementación de propuestas en favor del trabajador.

(Fisfalen, 2014) Para ello, la participación del trabajador en todo este proceso de implementación, adecuación o reestructuración es de gran importancia ya que permitirá saber cuáles son sus necesidades, intereses y problemas que más le aquejan laboralmente y que requieren no sólo ser escuchadas sino darles la solución respectiva.

(CHOQUE RAMOS, 2015) Esta participación del trabajador debe de ser directa a través del diálogo, las reuniones de coordinación, talleres de socialización o sensibilización, etc.; como también puede ser de manera indirecta a través de encuestas; o de ambas maneras.

En relación a nuestro trabajo de investigación se ha podido corroborar que se pueden implementar diversos mecanismos de mejora del desempeño laboral como:

a) Contar con una infraestructura adecuada y con ambientes cómodos.
b) Reconocimiento del pago de horas extras.
c) Gestionar la conversión de plazas previstas a plazas orgánicas y la estabilidad laboral de los trabajadores que están en contrato CAS o por locación de servicio.
d) Nivelación de salarios para todos los contratados en cualquiera de sus regímenes laborales
e) La capacitación y perfeccionamiento en los puestos y/o cargos en que se viene desempeñando.
f) El fortalecimiento del clima institucional a fin de poder trabajar en un ambiente de armonía y cordialidad.
g) Autonomía a fin de poder tomar las decisiones más pertinentes a favor de los usuarios y de la gestión, sin temor a represalias por parte de los jefes inmediatos.
h) Autoridad y liderazgo que lo conlleven al trabajo en equipo y colaborativo con la participación responsable de toso los que laboran dentro del área y demás oficinas.

(Punibles et al., 2007) Los cuatro primeros son aspectos que ayudaría a la mejora del desempeño pero sería de mediano y largo alcance ya que esto no depende de UGEL.F sino de las normas que en estos aspectos de estabilidad e incremento salarial lo determinen los estamentos superiores como es el Ministerio de Economía y Finanzas, y los Poderes Ejecutivos y Legislativo del Estado Peruano.

Sin embargo, por el lado de las Capacitaciones, esto si está considerado en las diferentes leyes y normas dadas por el Estado Peruano desde el año 2004 en que se dicta la Ley Marco del Empleo Pública Ley N° 28715 y la Ley del Servicio Civil –SERVIR, Ley N° 30057 en que se responsabiliza a SERVIR como ente rector de la administración del recurso humano implementar y desarrollar mecanismos de capacitación a favor de todos los trabajadores que se integren a la administración pública; dicha capacitación estará a cargo de la Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP.

Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e institucionalizados también contribuyen a elevar la calidad de producción de la fuerza laboral (Chiavenato 2000).

(Gatto, 1990) Los conocimientos para llevar a cabo cualquier tarea en el mundo laboral de hoy, hacen que los puestos de trabajo sean específicos y no se puedan intercambiar (Perfil del Puesto de trabajo –SERVIR), pueden haber muchos postulantes, pero los que tengan verdaderas aspiraciones a cubrir ese puesto serán unos pocos y, de estos pocos habrá solo una minoría que tenga los conocimientos necesarios para cubrir el puesto.

(Pérez, 2010) Bajo esta lógica de identificar y seleccionar al candidato más capacitado para el puesto de trabajo y de reubicarlos dentro de la institución SERVIR ha diseñado políticas que buscan no sólo unificar a los trabajadores del aparato estatal en un solo régimen laboral sino también la implementación de mecanismos de capacitación a través de la formulaciones de planes y propuestas reales y pertinentes a las necesidades de cada trabajador. Para ello, los planes de desarrollo personal o de las personas es una gran oportunidad para todas las instituciones públicas a fin de que de manera coordinada y consensuada con sus trabajadores puedan formular dichos planes y de esta manera capacitar a los trabajadores de manera sistemática durante los años que sean necesarios a su implementación de manera total.

Marco Legal Peruano

a. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658

Artículo 1.- Declárase al Estado en proceso de modernización

1.1. Declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Artículo 4.- Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado

(Johnson & Lundvall, 1994) El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

a) Al servicio de la ciudadanía.

b) Con canales efectivos de participación ciudadana.

c) Descentralizado y desconcentrado.

d) Transparente en su gestión.

e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.

f) Fiscalmente equilibrado.

Artículo 10.- Derechos y obligaciones de los ciudadanos

El ciudadano en su relación con las instituciones del Estado tiene los derechos y deberes establecidos en los Artículos 55 y 56 de la Ley Nº 27444, nueva Ley del Procedimiento Administrativo General, sin perjuicio de los demás derechos contenidos en la citada Ley.

Artículo 11.- Obligaciones de los servidores y funcionarios del Estado

Son obligaciones de los trabajadores y funcionarios del Estado, sin perjuicio de las establecidas en otras normas, las siguientes:

1. Privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, la satisfacción de las necesidades del ciudadano.
2. Brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo.
3. Otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos.

4. Someterse a la fiscalización permanente de los ciudadanos tanto en lo referido a su gestión pública como con respecto de sus bienes o actividades privadas.

b. Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815

Artículo 3.- Fines de la Función Pública

Los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Artículo 4.- Servidor Público

"4.1 Para los efectos del presente Código se considera como empleado público a todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre del servicio del Estado."

(*) Numeral modificado por el Artículo Único de la Ley N° 28496, publicada el 16 Abril 2005, cuyo texto es el siguiente:

PRINCIPIOS Y DEBERES ÉTICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Artículo 6.- Principios de la Función Pública

El servidor público actúa de acuerdo a los siguientes principios

3.- Eficiencia

Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.

Artículo 7.- Deberes de la Función Pública

El servidor público tiene los siguientes deberes:

6.- Responsabilidad

Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública.

c. **Decreto Supremo N° 004-2013-PCM "Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública"**

Emprender un proceso de reforma integral de gestión a nivel gerencial u operacional que pueda afrontar la debilidad estructural del aparato estatal y así, pasar de una administración pública que se mira a sí misma, a una guiada por la obtención de resultados para el ciudadano.

Modernización de la gestión pública: Busca la realización de acciones orientadas a incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión pública a fin de que logre resultados en beneficio de los ciudadanos. (Gestión con enfoque de resultados)

Visión del Estado

A través de ésta Política de modernización el Estado Peruano pretende implementar un Estado Moderno bajo las siguientes premisas:

a. Orientado al ciudadano
b. Eficiente
c. Inclusivo
d. Abierto

Unitario y descentralizado: de estos aspectos y de acuerdo a lo que pretendemos demostrar en el presente trabajo de investigación se circunscribe en la visión de un Estado Orientado al Ciudadano y Eficiente

Orientado al Ciudadano: en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos.

Eficiente: en la media que hagan un uso racional de los recursos, buscando proveer lo que los ciudadanos necesitan al menor costo posible, con un estándar de calidad adecuado y en cantidades óptimas que maximicen el bienestar.

Pilares Centrales y Ejes Transversales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

Pilares: son 3

1. Gobierno Abierto

2. Gobierno Electrónico

3. Articulación Intersectorial

Ejes transversales

1. Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos
2. Presupuesto por Resultados
3. Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional
4. Servicio Civil Meritocrático
5. Sistema de Información Seguimiento, Monitoreo, Evaluación y Gestión del Conocimiento.

1.4. Formulación del Problema.

De acuerdo a lo señalado líneas arriba el problema de investigación quedaría precisado de la siguiente manera:

¿De qué manera influiría un plan de desarrollo personal para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, sustentado en la Ley del Servicio Civil?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

(Pérez, 1998) Desde el punto de vista de una gestión moderna, ética, transparente y por resultados se busca que el personal que labora en las diferentes dependencias administrativas cuente con las competencias y capacidades para desarrollarse de manera eficiente, eficaz y con calidad. En tal razón, el presente trabajo de investigación busca desarrollar y fortalecer las competencias y capacidades de los servidores de la UGEL Ferreñafe a fin de que brinden una atención de calidad a los usuarios internos y externos. Por ello consideramos que nuestro trabajo se justifica bajo las siguientes premisas. Desde el punto de vista **teórico** es importante porque para poder entender el problema se necesita analizar las teorías que sustentan la presente investigación. Desde el punto de vista **metodológico** es importante ésta investigación porque las técnicas e instrumentos aplicados en el estudio, se podrán aplicar a otras investigaciones similares. La presente investigación tiene relevancia **social**, en la medida en que aporta con información actualizada sobre la cultura organizacional en las instancias administrativas públicas, en el entendido de que el desarrollo personal y/o profesional constituye un indicador de calidad, muy pertinente y necesario para ser analizado en un sistema organizacional moderno, donde varios grupos de personas se relacionan e interactúan entre sí para mejorar su desempeño y brindar un servicio de calidad.

(Salanova & Cifre, 1999) Así mismo, consideramos que el presente proyecto de investigación es de suma importancia para los investigadores en la medida que sienta las bases de una formación profesional competitiva puesto que es capaz de brindar alternativa de solución a problemas concretos y reales de la administración pública en cualesquiera de sus instituciones y, por otro lado, también es de gran importancia para la UGEL Ferreñafe en la medida que cuenta con un estudio pertinente de su institución y poder tomar decisiones de manera oportuna a fin de atender las necesidades de sus trabajadores y de esta manera con una adecuada propuesta volverlos más competitivos dentro de esta nueva gestión moderna y eficiente que el Estado peruano está queriendo institucionalizar al bicentenario.

1.6. Hipótesis

Hi: La Propuesta de un Plan de Desarrollo de las Personas mejorará significativamente el Desempeño Laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe sustentada en la Ley del Servicio Civil.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la influencia de un plan de desarrollo personal para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe, sustentada en la Ley Servir-2016

1.7.2. Específicos

a) Diagnosticar el nivel de desarrollo personal con que cuentan los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe.

b) Identificar el nivel de desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe.

c) Proponer un plan de desarrollo personal para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe sustentada en la Ley del Servicio Civil – SERVIR 2016.

II. MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación es No Experimental de tipo descriptivo Propositivo.

(Herrera, 1995) Es de tipo descriptivo porque no hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal y como se presentan en su ambiente natural. Su metodología es fundamentalmente descriptiva y puede valerse en algunos de algunos elementos cuantitativos y cualitativos.

Asimismo, es propositiva por cuanto se fundamenta en un problema existente dentro de la UGEL Ferreñafe, una vez que se tome la información descrita, se realizará un plan de desarrollo de las personas y del desempeño laboral para superar la problemática actual y las deficiencias encontradas. Al identificar los problemas, investigarlos, profundizarlos y dar una solución dentro de un contexto específico.

(García-Cabrera et al., 2011) La investigación No Experimental, conocida como investigación Ex Post Facto, de acuerdo con Kerlinger (1983) la investigación Ex Post Facto es un tipo de "investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables," (p.269). En la investigación Ex Post Facto los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos (Hernández, Fernández y Baptista, 1991)

2.1.1. Escenario de estudio

En este trabajo de investigación, el escenario lo constituyó la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe que se encuentra localizada en el distrito y provincia de Ferreñafe del departamento y región Lambayeque.

Ésta sede ejecutora se encuentra ubicada en la Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N° 200 del distrito y provincia de Ferreñafe del departamento y región Lambayeque. El escenario específico lo constituyeron la Dirección de Gestión Institucional (DGI) y la Oficina de Gestión Administrativa (OGA).

2.1.2. Caracterización de sujeto

En el presente trabajo de investigación, los sujetos de investigación lo constituyeron todos los servidores públicos de la Dirección de Gestión Institucional (DGI) y los servidores de la Oficina de Gestión Administrativa (OGA); que en suma fueron un total de 35 servidores que vendría ser la Población.

Pero, como una forma de precisar el impacto de la propuesta a implementar en esta sede ejecutora, sólo se aplicó el instrumento (encuesta), en un primer momento a una muestra que estuvo constituido por 10 servidores a fin de determinar la confiabilidad de la misma. Posteriormente se aplicó dicha encuesta al total de los sujetos investigados para medir cual era la confiabilidad de los objetivos e hipótesis planteada en dicha investigación.

2.2. Población y muestra.

2.3.1. Población

Para el presente estudio la población que participara en el estudio serán los servidores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe.

2.3.2. Muestra

Para determinar la influencia de un plan de desarrollo personal para mejorar el desempeño de los servidores se seleccionaron 35 trabajadores que cumplan los criterios de inclusión y exclusión para el cálculo con la fórmula para muestras finitas:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^{2} p * q}{d^{2} * (N-1) + Z_{\alpha}^{2} * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

2.3. Variables, Operacionalización

Variable Independiente – V.I.: Plan de Desarrollo Personal PDP

Variable Dependiente – V.D. Desempeño Laboral

2.3.1 Definición de Variables

2.3.2. Definición conceptual y procedimental de variables

En este acápite se conceptualizarán las variables a fin de tener una idea más precisa en qué consiste cada una de las variables de estudio. Por otro lado, también se definirá procedimentalmente en que consiste cada variable para la UGEL Ferreñafe

2.3.2 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
V.I. **PLAN DE DESARROLLO PERSONAL PDP**	**Marco Legal acogida por la Ley de Servicio Civil: Sexta Disposición Complementaria Transitoria establecida en el Reglamento General de la Ley Nª 30057, aprobado por Decreto Supremo Nª 040-2014-PCM.** **Artículo 135.-** Plan de Desarrollo de las Personas: El Plan de Desarrollo de las Personas es un instrumento de gestión para la planificación de las acciones de capacitación de cada entidad. Se elabora sobre la base de las necesidades de capacitación por formación –laboral o profesional-, con la finalidad de promover la actualización, el desarrollo profesional o potenciar las capacidades de los servidores civiles. El Plan de Desarrollo de las Personas debe definir los objetivos generales de capacitación y su estrategia de implementación.	El Plan de Desarrollo Personal para los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe es un instrumento de gestión que brindaría el soporte técnico y científico para un mejor desempeño laboral y de esta manera se estaría institucionalizado a esta sede administrativa dentro de una gestión moderna y eficiente, tal y como se propone el Estado Peruano dentro de uno de sus objetivos al bicentenario.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
V.D. **DESEMPEÑO LABORAL**	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 (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007) En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.	Es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejorar el desempeño laboral. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Alguna de las herramientas utilizadas incluye las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los usuarios de UGEL Ferreñafe, tanto internos como externos. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en la institución.

1.1.1. Operacionalización de variables

Tabla 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Ítems	Indicadores	Técnicas de recolección de datos
V.I. Plan de Desarrollo Personal-PDP	Formación Profesional	Cuento con la formación académica suficiente para realizar adecuadamente mis funciones	a) Suficiente Formación. b) Poco Formación. c) Sin Formación	Encuesta
		Dispongo de experiencia laboral suficiente para desenvolverme de manera eficiente	a) Mucha Experiencia. b) Poca Experiencia. c) Sin Experiencia	Encuesta
	Capacitación	La UGEL Ferreñafe gestiona adecuadamente el Desarrollo de Las Personas para mejorar su desempeño laboral (formación de sus trabajadores)	a) Siempre. b) A veces c) Nunca	Encuesta
		Las capacitaciones que he recibido en la UGEL Ferreñafe son suficientes para las necesidades de mi puesto de trabajo	a) Si b) No	Encuesta
	Desarrollo personal	La UGEL Ferreñafe me ofrece buenas expectativas de desarrollo personal y/o profesional.	a) Siempre. b) A veces. c) Nunca	Encuesta
		Considero que el trabajo que desarrollo es adecuado a la capacitación profesional que tengo actualmente	a) Adecuado. b) Poco adecuado. c) No adecuado.	Encuesta
		Mi trabajo me ofrece posibilidades de utilizar mis conocimientos y capacidades y me siento desarrollado en él	a) Muchas posibilidades b) Escasas posibilidades. c) Sin posibilidades.	Encuesta

		La UGEL Ferreñafe suele ofrecerme oportunidades de desarrollo y progreso profesional	a) Siempre. b) A veces c) Nunca.	Encuesta
	Gestión del conocimiento	La UGEL Ferreñafe promueve y realiza suficientes esfuerzos en el desarrollo personal de sus trabajadores	a) Siempre. b) A veces c) Nunca.	Encuesta
		La UGEL Ferreñafe ha previsto recursos económicos para afrontar la formación externa de los trabajadores.	a) Si b) No	Encuesta
		La UGEL Ferreñafe dispone de un Plan de Desarrollo de las Personas en beneficio de los que laboran en su sede	a) Si b) No	Encuesta
		La UGEL Ferreñafe da facilidades para recibir formación gratuita o solventada por ella	a) Siempre. b) A veces. c) Nunca	Encuesta
		El actual sistema de complementación laboral es adecuado para el cumplimiento de compromisos de gestión de la UGEL Ferreñafe	a) Adecuado. b) Poco adecuado. c) Inadecuado.	Encuesta
	Condiciones laborales	Mi lugar de trabajo dispone de las condiciones adecuadas para el trabajo que desarrollo	a) Si b) No	Encuesta
		Dispongo de los medios tecnológicos suficientes para desarrollar adecuadamente mi trabajo.	a) Siempre b) A veces c) Nunca	Encuesta
	Autonomía	Realizo mi trabajo con suficiente autonomía	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca	Encuesta
		Se me consulta ante decisiones que afectan a mi trabajo diario	a) Siempre b) Raras veces c) Casi nunca	Encuesta

V.D. Desempeño Laboral		Cuando tengo que tomar una decisión cuento con el apoyo necesario de mi/ mis jefes superiores	a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca	Encuesta
	Planificación	Mi superior inmediato suele mostrar interés en las sugerencias que le hago para mejorar el trabajo.	a) Siempre b) Raras veces c) Casi nunca	Encuesta
		La manera en que he organizado mi trabajo me permite trabajar con total eficacia y eficiencia.	a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces	Encuesta
		En mi oficina puedo realizar una planificación diaria del trabajo evitando así cualquier situación de desorganización	a) Si b) No	Encuesta
	Conocimiento del puesto	Conozco claramente cuáles son las tareas/funciones que tengo que desarrollar en mi trabajo diario	a) Si b) No	Encuesta
		El trabajo que desempeño diariamente se ajusta a las funciones que me corresponden	a) Si b) No	Encuesta
		Los procedimientos de trabajo que hay facilitan la adecuada realización de las tareas	a) Siempre b) A veces c) Casi nunca	Encuesta
	Trabajo colaborativo	Es el trabajo en equipo un problema para mí	a) Siempre b) A veces c) Casi nunca	Encuesta
		En la UGEL Ferreñafe se fomenta la participación de los empleados en la toma de decisiones para el mejoramiento del servicio.	a) Siempre b) A veces c) Muy raramente	Encuesta
		Los procedimientos de trabajo favorecen la realización adecuada de mis tareas	a) Si b) No	Encuesta
		La atención con que trato al usuario interno y externo es el más adecuado	a) Siempre b) A veces	Encuesta

			c) Casi nunca	
	Calidad de servicio	El usuario se siente satisfecho con la atención que le brindo	a) Si b) No	Encuesta
		He atendido con eficiencia lo solicitado por el usuario dando solución a su necesidad	a) Siempre b) Casi siempre c) Casi nunca	Encuesta
		Mi jefe inmediato se siente satisfecho con la eficacia, eficiencia y calidad de mi trabajo	a) Muy satisfecho b) Poco satisfecho c) Insatisfecho	Encuesta
		La UGEL Ferreñafe me brinda recompensas por mi desempeño laboral	a) Siempre b) Rara vez c) Casi nunca	Encuesta

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. T*écnicas de recolección de datos*

La observación, que nos permitió obtener de primera fuente cuales eran los problemas que afectan a la UGEL Ferreñafe y que hacen imposible brindar un buen servicio a los usuarios, sobre todo lo que tiene que ver con el desempeño de sus servidores.

La entrevista, permitió conocer cuál era la impresión o valoración que tenían los jefes de estas dos unidades acerca del desempeño laboral de sus trabajadores y cuál era el nivel de formación para el cargo en que se desempeñan.

La encuesta, se utilizó para conocer de primera mano (servidor) sobre sus fortalezas y debilidades de formación y desempeño laboral en el puesto o cargo donde labora y, cuál sería el impacto de implementar un plan de mejora de desarrollo personal a fin de mejorar su desempeño laboral.

El análisis documental, nos permitió conocer sobre algún otro trabajo de investigación realizado dentro de la UGEL Ferreñafe sobre la propuesta a implementar, así como también las teorías que sustentan la viabilidad de implementar un propuesta basada en el desarrollo personal y el desempeño laboral, por otro lado, conocer y analizar las normas legal que nuestro país ha emitido en favor del servidor público a fin de que pueda brindar un desempeño laboral de calidad en beneficio de la administración pública.

2.4.2. *Instrumentos de recolección de datos*

La guía de observación, se aplicó a los trabajadores en sus respectivos puestos laborales de la UGEL Ferreñafe a fin de poder identificar el o los problemas que aquejan a dicha institución y de esta manera poder seleccionar y priorizar el problema de estudio (ver anexo 5.1).

El cuestionario para la entrevista se aplicó a los Jefes y especialistas de las área de Administración y Gestión Institucional, a fin de conocer la percepción del desempeño laboral de sus trabajadores y de la formación académica con el que cuenta para el cargo en el que se desempeñan (ver anexo 5.3).

La hoja de encuesta, se aplicó a un total de 25 trabajadores de la UGEL Ferreñafe, con el propósito de medir las variables de estudio. (Ver anexo 5.2).

La guía de análisis documental permitió extraer la información esencial que se requiere para la sustentación legal y científica sobre las variables de estudio (ver anexo 5.4).

2.4.3. Procedimientos para la recolección de datos.

En el presente trabajo de investigación se seguirán los siguientes procedimientos:

a) Se aplicó la guía de observación, la encuesta y entrevista a los trabajadores y jefes de las diferentes Direcciones y Oficinas a fin de obtener de manera directa y real la problemática que aqueja a dicha sede; pero de manera específica a sus trabajadores.
b) Posteriormente se llevó a cabo el análisis de los datos recogidos en la guía de observación, encuesta y entrevista a fin de priorizar la problemática a investigar.

Seguidamente se procedió a realizar el análisis documental de las diferentes fuentes de información sobre los factores que influyen en el desarrollo personal y laboral a fin de encontrar información y antecedentes de estudio relacionados al problema a investigar.

c) Se formularon y validaron los instrumentos de recolección de datos como la encuesta y entrevista a fin de poder determinar a través de la prueba piloto su validez.
d) Se aplicaron instrumentos estadísticos a los datos recogidos a fin de analizar la información y validarla con el apoyo del juicio de expertos
e) Se diseñó la propuesta de solución, en este caso el Plan de Desarrollo de las Personas para mejorar su Desempeño Laboral de acuerdo a la Ley del Servicio Civil.
f) Presentar ante la docente tutora del curso de investigación II para su aprobación y emisión de la resolución de aprobación del proyecto de investigación.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

En nuestra Investigación se realizó utilizando el diseño Cualitativo, en el procedimiento del análisis de datos se siguió los siguientes pasos:

a) Selección del Sistema ALFA CRONBACH y el IBM SPSS-Statistic-versión 20 para procesar los datos.
b) Ejecutamos los datos recaudados tomándose en un primer momento una muestra de 10 personas, luego el total de la muestra que fueron 35 trabajadores de UGEL Ferreñafe.
c) Se visualizó y analizó los datos por variables, la hipótesis.
d) Se obtuvo del sistema resultados confiables y positivos de la muestra lo que nos permitió validar nuestras encuestas y seguir aplicando al resto de personas seleccionadas.
e) Los datos obtenidos y que fueron confiables lo expresamos en gráficos, permitiendo de esta manera analizarlos y expresarlos en resultados.

2.6. Aspectos éticos

En el presente estudio de investigación se plantearon criterios éticos como:

a) **Claridad en los objetivos de investigación**, a fin de direccionar de manera precisa lo que se pretendió investigar y consecuentemente la alternativa de solución a implementar para revertir dicho problema.
b) **Transparencia de los datos obtenidos**; la confiabilidad de los instrumentos nos demostraron que lo que se pretende investigar es valedero, en el sentido de que es un problema objetivo y real.
c) **Confidencialidad los datos recogidos** son solo de uso exclusivo de los investigadores y de la UGEL Ferreñafe, a fin de evitar se distorsionen los datos por terceros.
d) **Profundidad en el desarrollo del tema**, en este aspecto, los investigadores tenemos el compromiso y la responsabilidad de demostrar científicamente que el problema priorizado tiene solución mediata e inmediata, ya que existen antecedentes que han demostrado resultados positivos al ser aplicada la propuesta.

2.7. Criterios de Rigor científico.

Validez.- La adecuada operacionalización de las preguntas de Investigación de forma que las variables que se estudian sea relevantes y abarquen todas las dimensiones que han sido priorizadas.

Fiabilidad.- La medición ha de tener la precisión suficiente, se relaciona con la minimización del error aleatorio y requiere de un tamaño muestral suficiente.

Replicabilidad.- Es la posibilidad que se pueda repetir la investigación y que los resultados no se contradigan.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Análisis de resultados

Aplicado los diversos instrumentos de recojo de información y hecho el análisis respectivo a través de las diferentes herramientas estadísticas se pudo comprobar en función a los objetivos planteados lo siguiente:

a) Que a través de la aplicación de la ficha de observación, la encuesta y entrevista a los jefes de DGI y OGA que los servidores que laboran en dichas áreas son trabajadores que llegaron a esta sede administrativa por cargo de confianza y en situación de destacados en un 34% (12 servidores entre docentes y auxiliares de educación); un 23 % en situación de contrato CAS sin concurso (8 técnicos de diferentes carreras profesionales); un 14% de profesionales por contratos CAS por concurso autorizado por el MED (5 profesionales); un 26% de trabajadores en condición de locadores de servicio (9 con estudios técnicos concluidos) y finalmente un 3% constituido por el único personal nombrado (administrativo) con estudios profesionales. Todos ellos con escasos conocimientos científicos y técnicos para el puesto que se les había asignado, pero que una de sus mayores fortalezas es la experiencia práctica por los años que vienen laborando en dicho puesto y que de una u otra manera hacen sus mayores esfuerzos por atender esta complicada maraña de la administración pública.

   De la encuesta realizada a cada uno de ellos, se puede rescatar que son conscientes que les falta conocimientos teóricos y que esperan de la alta dirección de UGEL Ferreñafe tenga a bien implementar planes o proyectos conducentes a mejorar su desempeño laboral y que ellos están dispuestos a sacrificar tiempo, espacio y lo que sea necesario para capacitarse, perfeccionarse o llevar a cabo alguna carrera profesional a fin de estar preparados y de esta manera hacer una mejor gestión.

b) De la entrevista realizada al Director de Gestión Institucional y al

Jefe de la Oficina de Gestión Administrativa se pudo rescatar que si bien están contentos con el desempeño de sus trabajadores, consideran que requieren ser más capacitados. Que hay trabajadores que dan sus mejores y mayores esfuerzos por brindar un buen servicio al usuario y están comprometidos con la gestión. Sin embargo, existen trabajadores que muestran poca responsabilidad y que esto se puede apreciar en las quejas y reclamos por parte de los usuarios que no son atendidos como ellos esperan; pues les falta ser más cordiales, brindar información clara y precisa, dar un trato cordial, etc.

Sin duda alguna, se puede contrastar que el mejorar el desempeño laboral no es solo brindarles conocimientos actualizados sobre el área en que se desempeñan los servidores de DGI y OGA sino que también requieren de otras capacitaciones referidas a temas de relaciones humanas, liderazgo, superación personal y profesional (motivación), etc. por ello es que el implementar un plan de desarrollo personal que involucre todas las esferas mencionadas darán como resultado un profesional más competitivo y que desarrollara su trabajo con un alto desempeño laboral.

c) Por qué proponer un plan de desarrollo personal para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe sustentada en la Ley del Servicio Civil – SERVIR 2016, porque de esta manera nos vamos a sustentar en algo que esta normado y que le dará mayor seguridad y confianza al servidor de UGEL Ferreñafe a estar preparado para cuando tenga que ser evaluado y sobre todo para cuando decida voluntariamente incorporarse a este nuevo régimen laboral con mayores oportunidades para trascender dentro de la administración. Pero sin lugar a dudas, porque el elemento más valioso de esta sede ejecutora lo constituye su capital humano que está ávido de dar todo su tiempo para conseguir ser el mejor servidor por la calidad de su desempeño y por la eficiencia de su trabajo. Por ello consideramos que esta propuesta es la clave para ser parte de la tan ansiada modernización del Estado Peruano rumbo al bicentenario del 2021.

3.2. Discusión de resultados

No cabe duda que para que una organización, empresa o institución cualquiera sea su característica y razón para la que fue creada, su activo más valioso es el personal que labora en ella, intangible, invalorable e indispensable; pues sin este activo y, por lo muy moderno que pueda ser sus recursos materiales, tecnológicos y logísticos, no podrá entrar en funcionamiento si no cuenta con la capacidad intelectual, creativa, innovadora del hombre.

Bajo éste marco conceptual, lo expresado por Vásquez S (2015) en su tesis doctoral "Un modelo de gestión de personas orientadas a la felicidad en el trabajo" concluye que es necesario desarrollar nuevos planteamientos para gestionar recursos humanos; sin lugar a dudas, es responsabilidad de todo gerente o administrador plantearse nuevos retos para desarrollar y fortalecer aún más las competencias y capacidades laborales de sus empleados con el fin de que a corto, mediano o largo plazo el costo-beneficio se traduzca en éxito empresarial gracias a que su capital humano a aportado a la institución con nuevas ideas, innovaciones, cambios y se han proyectado visionariamente a ser una organización sostenible y competitiva.

Por otro lado, Mata E (2012) en su tesis "Modelo de desarrollo de personal, para el área de seguridad industrial en la gerencia de servicios eléctricos PDVSA. Dtto. Morichal"; enfoca de manera precisa que el desarrollo personal está íntimamente relacionado con la calidad del trabajo o servicio que desarrolla el hombre dentro de una empresa. Sin lugar a dudas, esto es lo que hace que el capital humano sea intangible por la calidad de su desempeño y, en este trabajo de investigación es lo que se pretende demostrar que el servidor de UGEL Ferreñafe, es un servidor que puede llegar a ser de calidad no sólo cognitivamente sino también en su aspecto humano por la actitud y aptitud que pone al entrar en contacto con su labor y con las personas que solicitan su atención o sus servicios. Estamos seguros que cada uno de los servidores que laboran en la Dirección de Gestión Institucional y en la Oficina de Gestión Administrativa de esta sede están comprometidos con su trabajo

y hacer cada día mejor su desempeño, pero que requieren que la alta dirección de esta institución apueste por ellos en el sentido de que se les brinde la oportunidad de ser parte de un proyecto, plan o propuesta que los conlleve a desarrollarse de manera integral para de esta manera ser parte de una buena gestión; es decir, que le brinde la oportunidad de capacitarse, perfeccionarse en todos los campos de la administración y de manera específica en el puesto en que viene desempeñándose.

Esto se aclara aún más lo expresado por Aguilar T y Martínez J (2007) en su tesis sobre "Propuesta de Gestión de Personas, aplicado a la Empresa Telefónica Multimedia SAC-, basado en el Modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar el Desempeño Laboral y la Satisfacción del Cliente"; quien señala que la premisa fundamental no es solo concebir al hombre como un recurso que hay que optimizarlo sino que hay que potenciarlo pero a partir de nueva concepción de hombre. Lo que nosotros como investigadores estamos proponiendo a la UGEL Ferreñafe es potenciar a estos servidores para estos nuevos tiempos y para el futuro; puesto que lo que nuestro Estado está buscando implementar es un Estado Moderno Competitivo y con Calidad de Gestión y todo esto está sustentado en las diversas normas que para ello ha promulgado desde el año 2002 con la Ley Marco del Empleo Público N° 28715, la Ley del Servicio Civil N° 30057, etc., que lo que se pretende es contar con trabajadores, servidores, empleados y funcionarios con las competencias y capacidades para alcanzar a ser un Estado Moderno y Eficiente. Pero todo esto solo se podrá lograr con la implementación de programas formativos de desarrollo personal formulado y aprobado con la participación activa de los trabajadores y no hechos desde detrás de un escritorio y por personal ajeno a la misma.

Idalberto Chiavenato, en su libro Gestión del Talento Humano reafirma nuestra propuesta en el sentido de que lo que proponemos es volver al servidor de UGEL Ferreñafe más competitivo a través del perfeccionamiento y la capacitación para ubicarlo o reubicarlo en el puesto donde sus habilidades, destrezas y capacidades sean óptimamente utilizadas, se sienta cómodo, con autonomía para la toma de decisiones, para innovar y proponer cambios en la mejora de la gestión.

Por ello, la propuesta de un Plan de Desarrollo Personal está sustentad en uno de los objetivos estratégicos del Estado (Gobernabilidad) y es a través de la Autoridad Nacional del Servicio Civil; de la Ley N° 30057 aprobada por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM; que en su Artículo 135 precisa que el Plan de Desarrollo de las Personas es un instrumento de gestión para las acciones de capacitación de los servidores civiles con el único propósito de promover su actualización, el desarrollo profesional o potenciar sus capacidades. Por lo tanto, y basándonos en los expresado en esta ley nuestra propuesta tiene legitimidad para ser aprobado, aplicado y ejecutado en dicha dependencia administrativa si así lo consideran pertinente sus representantes. Nuestro compromiso como investigadores ha sido únicamente demostrar que el desarrollo de las personas coadyuva a un mejor desempeño laboral y al éxito de una gestión administrativa o empresarial.

3.2.1. Consideraciones finales

Ser parte de una institución, involucra ser parte de una eficiente gestión, moderna y transparente al servicio del ciudadano, pero para ello, se requiere que el servidor esté preparado o se encuentre lo suficientemente preparado para desempeñarse eficientemente y con calidad. Por otro, significa también que la institución tenga confianza en sus servidores y apueste a la mejora de la gestión viendo a sus trabajadores como el capital más valioso que tiene. Si estos dos aspectos no van de la mano o a la par difícilmente podremos ver instituciones públicas que puedan ser parte de la tan ansiada modernización del Estado.

Como servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe somos conscientes de las falencias que tenemos, pero también somos optimistas de augurar ser parte de una institución moderna y renovada si es que sus altos directivos tienen a bien invertir en su capital humano y hacerlo más competente y competitivo. Con conclusión podemos decir que:

a) Existencia de un Servidor con un mínimo de capacitación, desconocimiento del cargo que ostentan a la actualidad.
b) Se concluye con la existencia de un desempeño laboral pobre que afecta a los usuarios de la Unidad Ejecutora, insatisfacción laboral.
c) Necesidad de un Plan de Desarrollo Personal que ayude a mejorar el

desempeño de los trabajadores de la UGELF

3.2.2. Presentación, análisis e interpretación de datos.

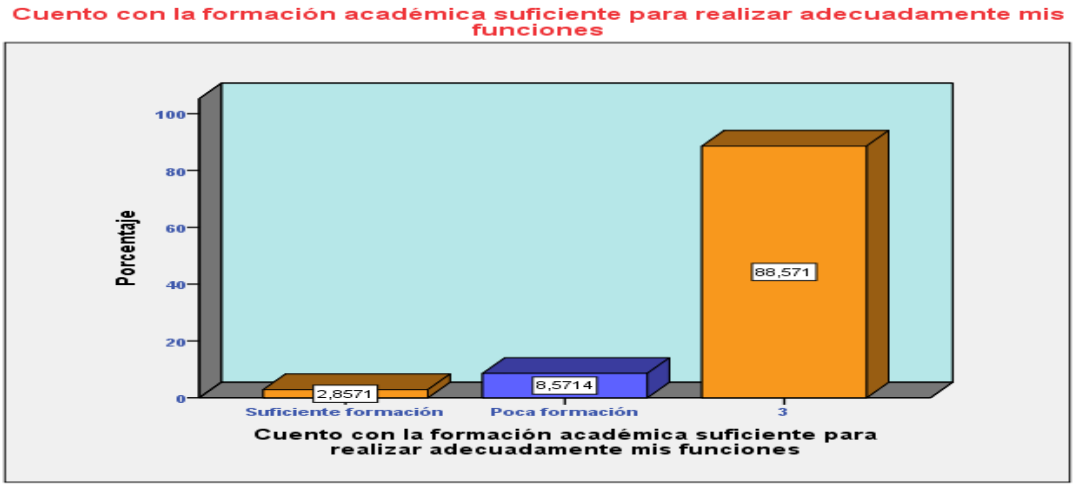
Variable Independiente: Desarrollo Personal

1. **Formación Profesional**

Tabla 2: FORMACIÓN PROFESIONAL

1.1.- Cuento con la formación académica suficiente para realizar adecuadamente mis funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Suficiente formación	3	8,6	8,6	8,6
	Poca formación	32	91,4	91,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



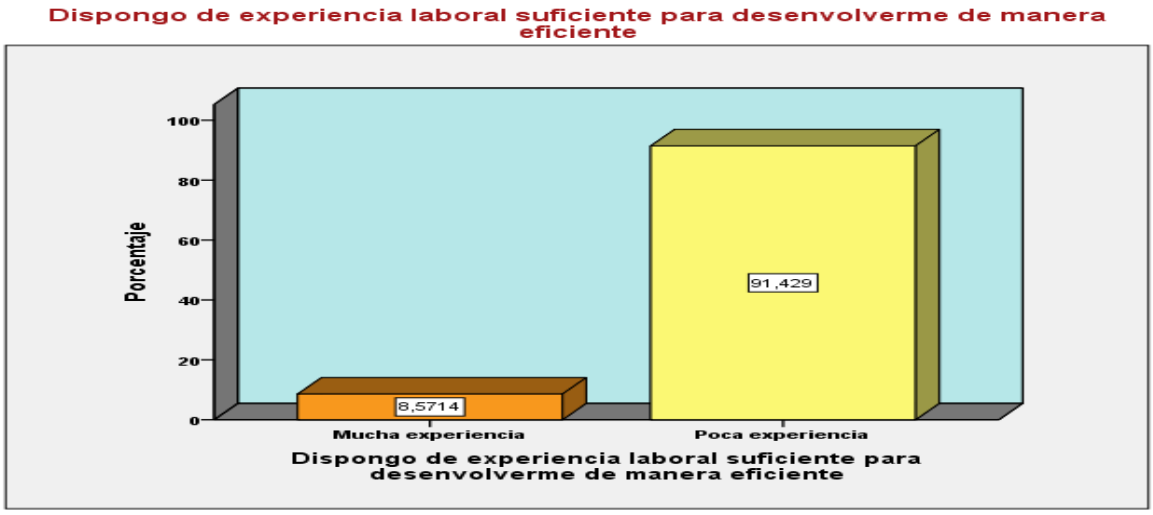
Con respecto a la primera dimensión sobre Formación profesional, se observa

que de los 35 servidores encuestados el 91.4% que representan a 32 servidores, manifiestan o declaran no poseer el conocimiento requerido para el puesto de trabajo, lo cual desde ya es un grave problema para la administración pública y sobre todo para el logro de objetivos y metas institucionales. Mientras que un 8.6% que representa a 3

servidores manifiestan que cuentan con la suficiente formación profesional requerida para el puesto en que se viene desempeñando.

1.2. Dispongo de experiencia laboral suficiente para desenvolverme de manera eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucha experiencia	32	91,4	91,4	91,4
	Poca experiencia	2	5,7	5,7	97,1
	Sin experiencia	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Con respecto al segundo ítems, de los 35 servidores encuestados, el 91.4% manifiesta tener la experiencia necesaria para desempeñarse en el cargo y de manera eficiente puesto que la experiencia adquirida de manera práctica le permite brindar al usuario externo un servicio eficiente. Esto aunque parezca contradictorio es real en la medida que el servidor ha recibido capacitación para atender casos específicos para el compromiso establecido por el Ministerio de Educación (MED), por el Gobierno Regional Lambayeque (GR. Lamb), etc. Por otro lado 2 servidores que representa el 5.7% refieren tener poca experiencia para el puesto; que al momento de su ingreso a la UGEL Ferreñafe lo hicieron por invitación y no se encontraban preparados para tal

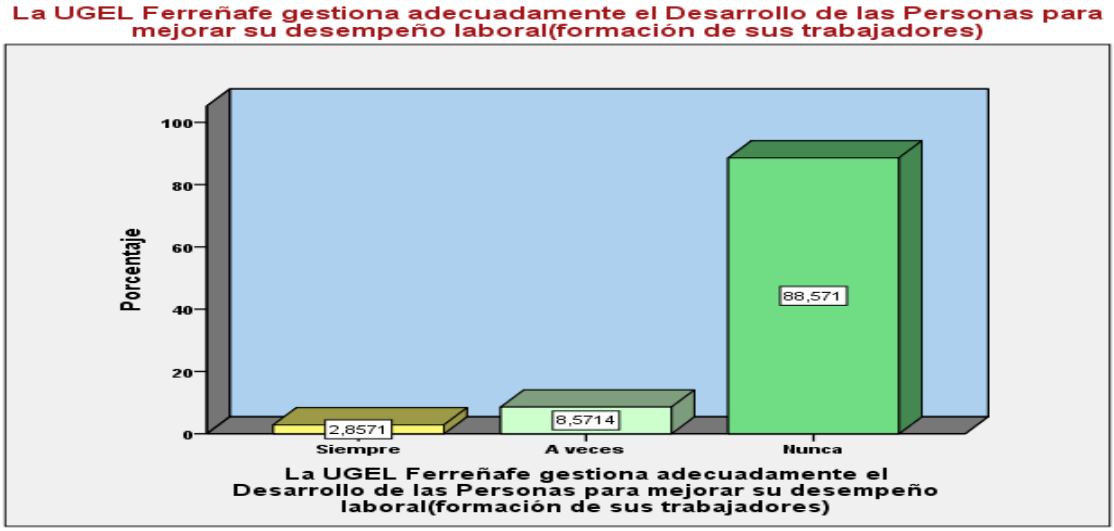
cargo, sin embargo su deseo de mejorar y brindar un buen servicio al usuario es su razón laboral por lo que requieren ser capacitados. Por otro lado, 1 servidor que representa el 2.9% manifiestan no contar con la experiencia requerida, puesta están recién estudiando.

Tabla 3: CAPACITACIONES

2. Capacitación

2.1.- La UGEL Ferreñafe gestiona adecuadamente el Desarrollo de las Personas para mejorar su desempeño laboral (formación de sus trabajadores)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	3	8,6	8,6	11,4
	Nunca	31	88,6	88,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

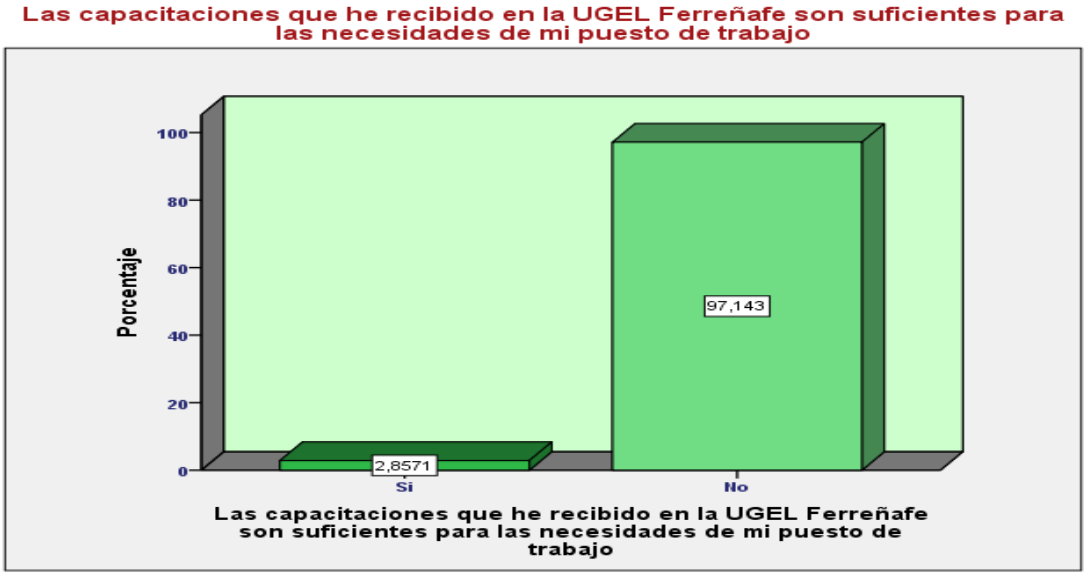


Con respecto a la dimensión capacitación y de manera específica a si la UGEL Ferreñafe gestiona el desarrollo personal para mejorar el desempeño laboral, 31 servidores que representan el 88.6% manifiestan claramente que su institución NUNCA ha gestionado el desarrollo personal de sus trabajadores, lo cual quiere decir que su desempeño "eficiente" puede deberse a haber adquirido conocimiento de

manera práctica; por ensayo y error, por interés (tener que preguntar, ante sus dudas, a otros con mayor experiencia) para de esta manera evitar caer en acciones administrativas.

2.2.- Las capacitaciones que he recibido en la UGEL Ferreñafe son suficientes para las necesidades de mi puesto de trabajo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2,9	2,9	2,9
	No	34	97,1	97,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



En lo que respecta a este ítems, 34 servidores que representa el 97.1%; manifiestan que NO es suficiente las “capacitaciones” que han recibido por parte de la UGEL Ferreñafe para la atención eficiente en el puesto de trabajo en que se desempeñan. Queda claro que no hay intensión alguna por parte de la UGEL de atender el desarrollo personal de sus trabajadores por irresponsabilidad o porque no hay decisión de mejorar la gestión. Mientras que 1 servidor que representa el 2.9% manifiesta que SI ha recibido

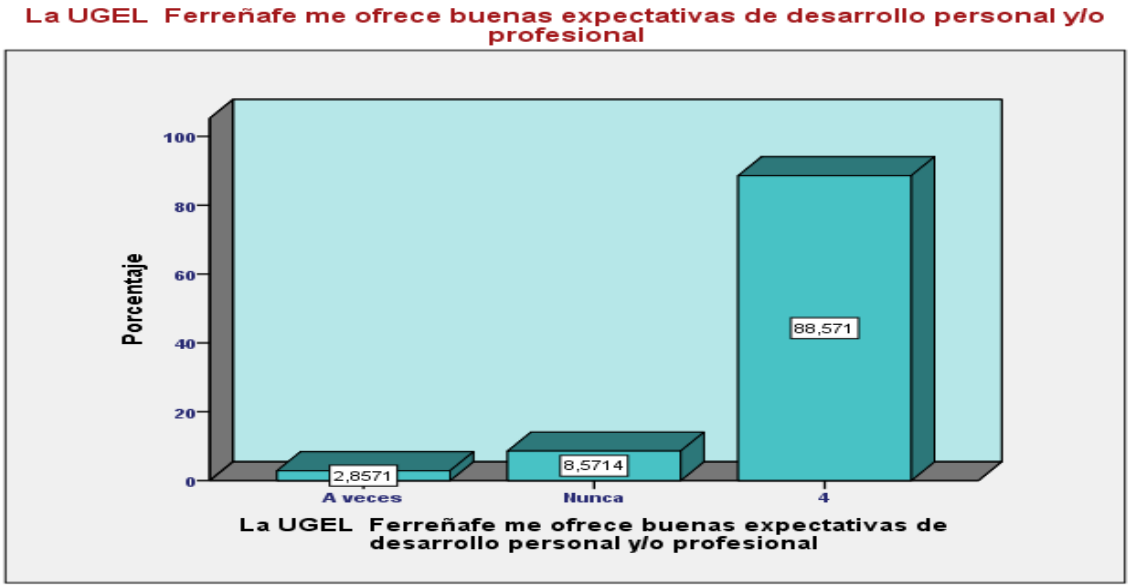
capacitación por parte de la UGEL y que son suficientes para poder desempeñarse de manera eficiente.

Tabla 4: DESARROLLO PERSONAL

1. **Desarrollo Personal:**

   3.1.- La UGEL Ferreñafe me ofrece buenas expectativas de desarrollo personal y/o profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	21	60,0	60,0	60,0
	Nunca	11	31,4	31,4	91,4
	4	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

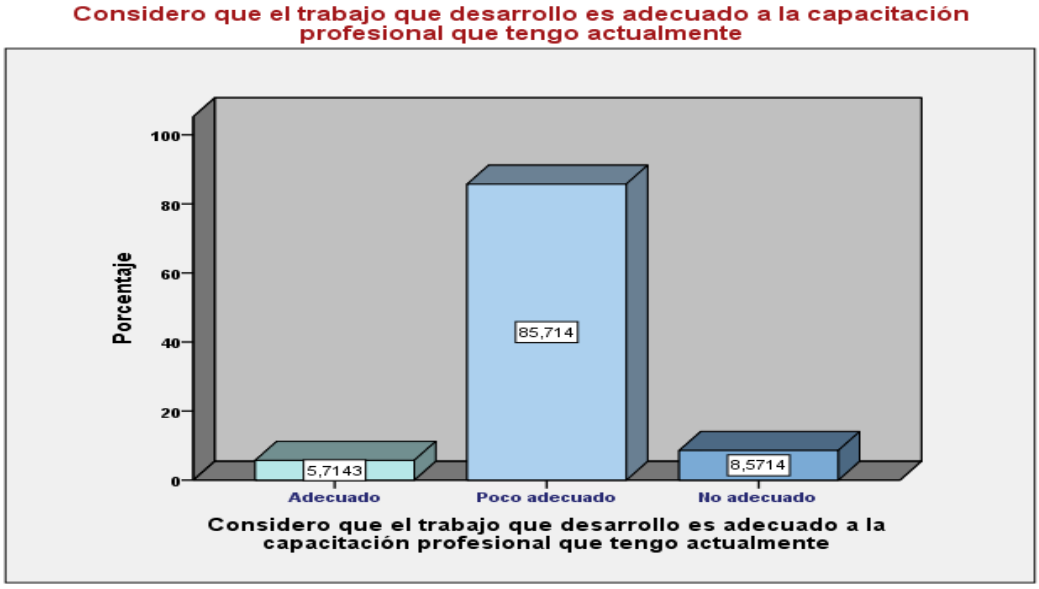


En lo que respecta al Desarrollo personal, 21 servidores que representan el 60% manifiestan que A VECES la UGEL Ferreñafe ofrece buenas expectativas de desarrollo personal y profesional, cuando son capacitados por el MED, GR. Lamb., ya sea en el mismo departamento o cuando son invitados a las sedes centrales. Sin embargo; 11 servidores que representan el 31.4% manifiestan que NUNCA la UGEL Ferreñafe ofrece expectativas de desarrollo personal y/o profesional, ya que no se les toma en cuenta y sólo es para los más allegados o se les envía a quienes no deben de ir.

3.2.- Considero que el trabajo que desarrollo es adecuado a la capacitación profesional que tengo actualmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Adecuado	2	5,7	5,7	5,7
	Poco adecuado	30	85,7	85,7	91,4
	No adecuado	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

En lo concerniente a este ítems, 30 servidores que representan 85.7% manifiestan que es

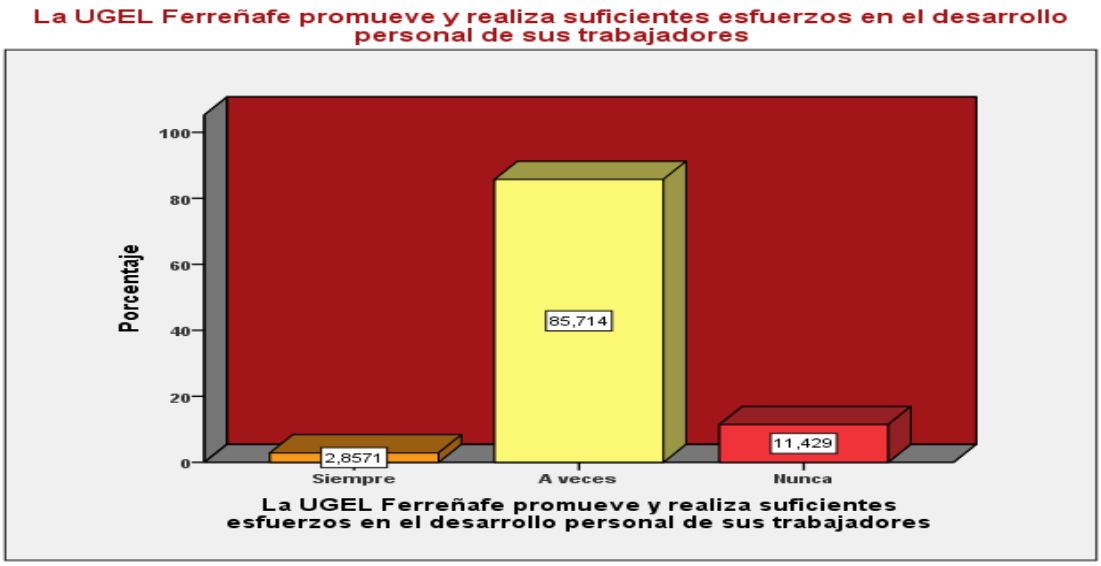


POCO ADECUADO ya que consideran que les hace falta conocimiento científico para dar soluciones adecuadas y pertinentes a los casos que tienen por atender. Mientras 3 servidores que representan el 8.6% precisan que NO ES ADECUADO ya que consideran que no recibieron las orientaciones claras y precisas cuando fueron invitados y/o designados para el puesto. Así mismo, sólo 2 servidores que representan el 5.7%, manifiestan que desarrollan un trabajo adecuado acorde a la capacitación y formación profesional recibida.

Tabla 5: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La UGEL Ferreñafe promueve y realiza suficientes esfuerzos en el desarrollo personal de sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	30	85,7	85,7	88,6
	Nunca	4	11,4	11,4	100,0

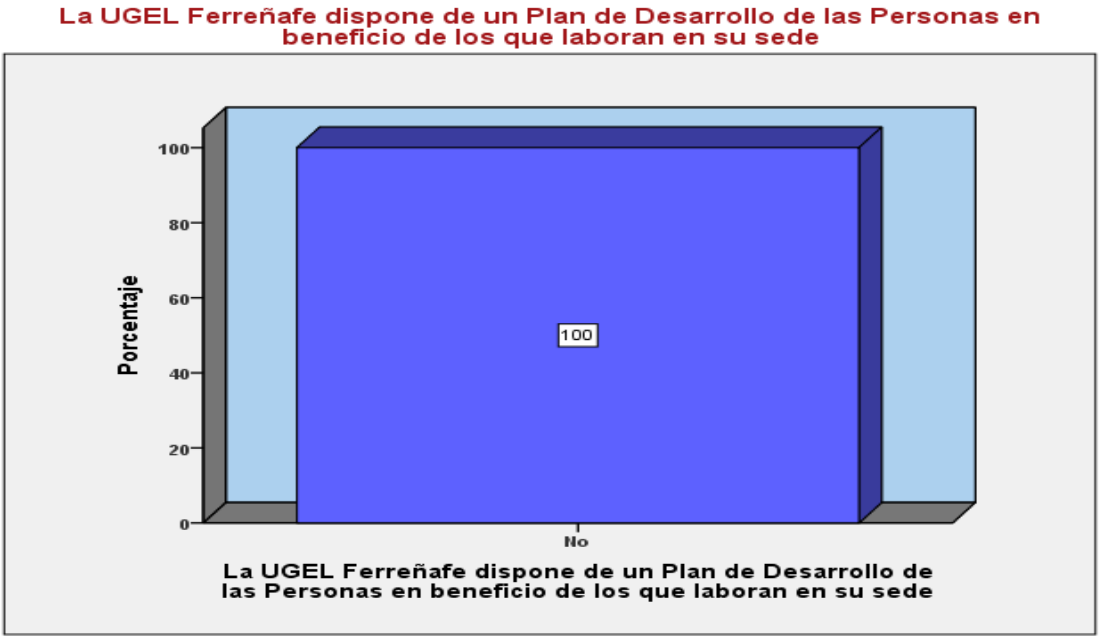


	Total	35	100,0	100,0	

Con respecto a la gestión del conocimiento y de manera muy específica al ítems referente a si la UGEL Ferreñafe promueve y realiza suficientes esfuerzos en el desarrollo personal de sus trabajadores, del análisis se desprende que 30 servidores que representan el 85.7% manifiestan que A VECES la UGEL Ferreñafe promueve y realiza suficientes esfuerzos en el desarrollo personal de sus trabajadores, hechos que se pudieron apreciar por los años 2014 y 2015. Pero que en la actualidad se ha visto una gran despreocupación. Por otro lado, 4 servidores que representan 11.4% manifiestan que NUNCA la UGEL Ferreñafe ha mostrado suficiente esfuerzo por el desarrollo personal de sus trabajadores. Mientras que 1 servidor que representa 2.9% indica que la UGEL Ferreñafe SIEMPRE ha realizado suficientes esfuerzos por el desarrollo personal de sus trabajadores.

La UGEL Ferreñafe dispone de un Plan de Desarrollo de las Personas en beneficio de los que laboran en su sede

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	35	100,0	100,0	100,0



Con respecto a este ítem, el 100% de los servidores de la UGEL Ferreñafe manifiestan tener conocimiento que UGEL Ferreñafe NO cuenta con un Plan de desarrollo personal y que desde ya se observa un gran desinterés y falta de decisión por parte de la alta dirección y sus los órganos de línea de formular y validar un plan que conlleve a la actualización y perfeccionamiento de sus trabajadores. Todo esto aunado al desconocimiento de las normas con respecto a competitividad laboral en el marco de una gestión moderna y eficiente.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

CALIDAD DEL SERVICIO.

Tabla 6: RECOMPENSAS POR DESEMPEÑO LABORAL

La UGEL Ferreñafe me brinda recompensas por mi desempeño laboral

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**

Válidos	Casi nunca	35	100,0	100,0	100,0

En lo que respecta a la dimensión Calidad del Servicio y de manera específica a si el servidor recibe algún tipo de recompensa por su desempeño laboral, el 100% de servidores manifiestan que NUNCA han recibido ningún tipo de recompensa por su desempeño laboral. Que tanto los jefes de área y la dirección de UGEL Ferreñafe solo los ven como simple trabajadores que deben cumplir con sus funciones, que no hay normatividad que indique dar algún tipo de recompensa a los trabajadores por su desempeño laboral.

En un solo análisis general se puede apreciar sin lugar a dudas la falta de conocimiento de las normas o temor en la aplicación de las mismas por parte de la alta dirección de UGEL Ferreñafe, por otro lado, la desconfianza a invertir en el capital humano o en sus

trabajadores, mientras que el temor más grande es la inseguridad que brinda la Ley SERVIR en su implementación por parte del Estado y que los trabajadores en su mayoría (100% no están preparados para su evaluación.

3.3.2. *Conclusiones:*

Después de hecho todo el estudio y análisis a cada una de las variables presentes en nuestro proyecto de investigación, podemos decir sin lugar a dudas que:

1. Existe razón suficiente (sustentándonos en las encuestas y entrevistas aplicadas a los servidores y funcionarios) que la influencia de un plan de desarrollo personal sería de gran impacto en UGEL Ferreñafe puesto que más del 95% de los encuestados necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral y por consiguiente brindar una atención de calidad a los usuarios.
2. Que hecho el análisis cada una de las dimensiones de las variables de estudio, sobre todo a la variable independiente: Plan de desarrollo personal y; de manera muy específica a la de formación profesional o académica se puede observar que el 91% no cuentan con el perfil para el puesto o cargo en el que se vienen desempeñando; esto según el CAP y el Perfil de Puesto de Cargo señalado por la Ley SERVIR. Por lo tanto requiere de manera urgente que los funcionarios de UGEL Ferreñafe tomen las acciones más pertinentes para una adecuada ubicación y/o reubicación del trabajador según su perfil y la experiencia adquirida para el puesto a desempeñar.

Analizada la variable dependiente: desempeño laboral; se concluye que los servidores de UGEL Ferreñafe han logrado adquirir cierto nivel de desempeño laboral gracias a su iniciativa e interés por brindar un buen servicio aunque no de calidad, pero si dentro de los parámetros institucionales. Por lo que consideran que el nivel de satisfacción de los usuarios es aceptable. Sin embargo son conscientes que requieren capacitación y perfeccionamiento a fin de poder brindar un mejor servicio y de esta manera asegurar su estabilidad de acuerdo a lo señalado por la Ley SERVIR.

3.3.3. *Recomendaciones:*

1. Que la gestión actual asume una actitud de responsabilidad según la normativa a fin de poder brindar a sus servidores la oportunidad de capacitarse, actualizarse según lo señalado por la Ley SERVIR.

2. Que formulen su Plan de Desarrollo Personal o Plan de Desarrollo de las Personal – PDP a fin de poder incluirlos dentro de sus documentos de gestión (POI) para de esta manera poder realizar todas las acciones administrativas que sean necesarias desde su formulación, aprobación, implementación, ejecución y seguimiento; considerando para ello el presupuesto requerido para su concreción.

Solicitar al ente rector correspondiente el involucramiento de UGEL Ferreñafe dentro de la lista de instituciones a ser beneficiadas con los programas de capacitación que brinda SERVIR (ENAP) a fin de que los servidores y demás trabajadores de esta sede administrativa puedan recibir las capacitaciones según el cargo que desempeñan y de esta manera estaremos recién apostando por una administración moderna y eficiente

3.3. Aporte científico

3.3.1. Presentación

El Plan de Desarrollo Personal para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, tiene como objetivo central la de establecer los lineamientos y pautas para el desarrollo, fortalecimiento, actualización de los conocimientos, competencias, capacidades y habilidades de los servidores que laboran en esta sede ejecutora con el fin de mejorar su desempeño laboral coadyuvando al fortalecimiento de la eficiencia, eficacia y calidad de los procedimientos administrativos contenidos en sus diversos documentos de gestión como el POI, los Mapa de Procesos y los objetivos contenidos en los planes de desarrollo del Gobierno Regional Lambayeque (PER- PDRC y PEI 2015-2018).

La Autoridad Nacional de Servicio Civil – SERVIR, a la Promulgación de la Ley N° 30057, plantea una reforma orientada a ordenar y mejorar el funcionamiento de la gestión del capital humano en el sector público, garantizando el principio de mérito en la gestión de las personas, siendo un objetivo fundamental la profesionalización del servicio civil, para la cual se debe contar con el personal más competente e idóneo para el desempeño de las funciones, a la vez debidamente preparados para ocupar las funciones requeridas, evitando así la obsolescencia de los conocimiento del personal, esto tendrá un efecto social ya que los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

Mediante el Plan de Desarrollo de las Personas, se tiene por finalidad atender de manera gradual las necesidades internas de capacitación de las personas que laboran en las diferentes áreas, oficinas y equipos de trabajo que conforman esta sede Institucional de Educación de Ferreñafe, quienes están al servicio del Estado, por lo que se considera en este proceso de capacitación al personal que presta servicios bajo cualquier modalidad de contratación, esta responsabilidad recaiga en la Oficina de Recursos Humanos, quienes al desarrollar el presente documento busquen incorporar un plan de capacitación de apoyo a los objetivos propuestos.

Siendo así; el Plan de Desarrollo de las Personas, tiene como su intención principal poder responder coherentemente con las políticas priorizadas, aportando de este modo a

los procesos claves de gestión, pero que a la vez pretende estar acorde con lo dispuesto y expresado en la normatividad expedida por la Autoridad Nacional de Servicio Civil – SERVIR.

3.3.2. El Problema

En nuestro país, en las dos últimas décadas, hemos podido ver como algunas instituciones han ido alcanzando mejoras significativas en cuanto a modernización de la gestión pública como es el caso de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria –SUNAT; la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP: el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF; el Banco Central de Reservas del Perú – BCRP, etc.

A nivel del Ministerio de Educación (MED) este proceso de modernización de la gestión se encuentra en proceso de inicio puesto que cada año los gobiernos de turno están tratando de acoplarse al seguimiento y alcance de las Políticas de Estado tal y como se han planteado en los diversos documentos como el Plan Bicentenario, el Plan Multianual en Educación, Proyecto Educativo Nacional al 2021.

A nivel local, el Gobierno Regional de Lambayeque a pesar de contar con documentos de gestión de largo, mediano y corto alcance estos aspectos de modernización de la gestión son muy rudimentarios y porque no decirlos casi nulos sus esfuerzos por falta de una decisión política de consenso y acuerdos mutuos entre sus diversas autoridades. En el plano institucional, la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, como órgano descentralizado del Gobierno Regional sus esfuerzos son incipientes no por falta de interés, sino por la falta de no contar con una infraestructura propia, escaso personal, un techo presupuestal histórico y la falta de recursos tecnológicos de punta. Centrándonos en el escaso personal, la falta de formación profesional y los escasos cuadros de profesionales para los cargos y puestos de trabajo ahondan aún más esta problemática, que es el motivo de específico de este trabajo de investigación. A pesar de la existencia de la Ley Marco del Empleo Público N° 28175 publicada en el año 2004, así como la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil

– SERVIR, encargada de la Modernización de la Administración Pública en todas y cada una de las instituciones públicas del estado en cualquiera de sus niveles; aún no se puede implementar debido al involucramiento de factores políticos, económicos, sociales, regímenes laborales, leyes contradictorias impiden el avance en su implementación y por ende la reforma del estado en cuanto a la modernización de una gestión eficiente moderna y por resultados.

Esto hace que los servidores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe (UGEL.F) que en su mayoría no cuentan con la preparación académica y el perfil para el puesto de trabajo, muestren un desempeño laboral por debajo de lo que se esperaría de un personal calificado y altamente preparado para el cargo. Por lo que, la UGEL.F debe acoger estas demandas de sus trabajadores y buscar los mecanismos y estrategias que conlleven a mejorar ese desempeño laboral a través de la formulaciones de propuestas pertinentes y que motiven la participación activa y responsable de sus trabajadores dentro de este proceso de cambio tal y como lo señala la ley de servicio civil.

No olvidemos que el activo más preciado de toda institución y de manera muy específica de la UGEL.F son sus servidores quienes le permitirán llevar con mayor éxito su gestión y como se mencionó anteriormente, el logro de sus objetivos y metas institucionales. Es necesario precisar que la UGEL.F cuenta actualmente con 48 servidores y un funcionario (Director). De los 48 servidores, sólo 1 es personal nombrado y en actividad. Por otro lado, cuenta con 6 plazas presupuestadas que son ocupadas por especialistas de educación por contrato CAS, el resto de plazas (41 plazas) son previstas y se encuentran cubiertas con personal docente destacado de diferentes instituciones educativas quienes se encuentran laborando por más de 6 años y que con el paso del tiempo han ido adquiriendo las habilidades y competencias empíricas en el puesto y cargo en que se desempeñan y que de una u otro manera tratan en sus posibilidades de brindar una atención adecuada a los usuarios y de apoyar a la gestión en todo este proceso de modernización.

Lograr una alto desempeño laboral de los servidores de la UGEL.F requiere de la formulación e implementación de diversas estrategias en materia de selección de personal, revisar el sistema remunerativo, promover los ascensos, evaluar el desempeño sin criterio punitivo, mejorar las condiciones de trabajo, mejorar la capacitación, perfeccionamiento y desarrollo personal, etc. Uno de los aspectos que se ha descuidado enormemente con el paso de los años es el tema de la capacitación para el trabajo y en sentido más amplio la falta de políticas coherentes de desarrollo personal.

Como se ha mencionado anteriormente, esta era del conocimiento exige a las instituciones públicas o privadas contar con personas muy bien preparadas que sean capaz de manejar conceptos, información, habilidades, destrezas y actitudes de vanguardia; por lo tanto, es preciso empezar por transformar a ese personal en talentos, competitivos, intangibles no solo para la satisfacción de la organización sino también para la satisfacción de los usuarios, través de la entrega de bienes y servicios de excelencia. Para alcanzar este propósito, se requiere no solo de la capacitación para mejorar el desempeño actual (corto plazo) sino de un verdadero desarrollo personal con visión estratégica para el mediano y largo alcance tal y como la indica la Ley del Servicio Civil – SERVIR.

De manera preliminar se tiene conocimiento que la UGEL.F presenta una gran debilidad en este aspecto (capacitación). En efecto, la capacitación a los servidores de esta sede es sólo para la aplicación de ciertas directivas o normas emitidas por las entidades del MED, MEF lo cual es insuficiente y; con respecto al desarrollo personal es prácticamente inexistente. Se sabe que la capacitación es en su gran mayoría para los funcionarios, jefes de oficina y para aquellos que tienen que ver con la parte presupuestal, quienes son convocados a la ciudad de Lima y otras que se dan en la misma ciudad de Chiclayo. Al no haber equidad en el acceso a las capacitaciones y ausencia de un programa de desarrollo personal, es posible que estos factores estén afectando el desempeño laboral, aspectos de interés de la presente investigación.

Al revisar diversas estudios científicos y trabajos de investigación sobre el desarrollo personal y el desempeño laboral se ha podido corroborar la valía de

teorías como: la teoría de la Gestión del Talento Humano, La Teoría X & Y , la Teoría de Sistemas, de la Pirámide Maslow, etc., y de gran importancia la Ley SERVIR como las demás leyes que sustentan el desarrollo personal y su desempeño dentro de la administración pública; todas estas teorías y normas dando sustento a nuestro trabajo de investigación.

En tal sentido, la propuesta de proponer un plan de desarrollo personal o de las personas como lo indica la Autoridad Nacional del Servicio Civil-**SERVIR** va a conllevar no sólo al fortalecimiento y desarrollo de capacidades personales, sino que sobre todo a un mejor desempeño en su ámbito laboral lo que hará de este servidor un verdadero talento de la gestión en esta sede administrativa de UGEL Ferreñafe.

3.3.3. Justificación

La razón por la que se propone a la UGEL Ferreñafe la implementación de un Plan de Desarrollo Personal es la de mejorar el desempeño laboral de sus servidores o trabajadores de la Dirección de Gestión Institucional y de la Oficina de Gestión Administrativa, puesto que en ellas se ha podido observar y corroborar a través del análisis de los instrumentos de recojo de información que más del 90% no cuenta con la formación y el perfil para el puesto de trabajo en que actualmente se encuentra laborando. Por otro lado, las políticas de Estado que buscan implementar una política de modernización de la administración con personal altamente capacitado para el cargo, nos conlleva a repensar en cada uno de los trabajadores a fin de proponer alternativas que viabilicen la calidad del servicio que brindan a los usuarios; es decir, a su desempeño laboral.

Por ello consideramos que esta propuesta queda justificada por dos razones fundamentales: la primera por la necesidad de estar a la vanguardia de las altas competencias que se requieren para el cargo que desempeñan y en segundo lugar por ir a la par con las políticas de modernización que el estado quiere implementar en su bicentenario de vida republicana.

3.3.4. Objetivos

3.3.4.1. General

Proponer un plan de desarrollo personal para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe sustentada en la Ley del Servicio Civil – SERVIR 2016.

3.3.4.2. Específicos

a. Promover una estrategia de mejora continua en el nivel de desarrollo personal y laboral del capital humano que labora en UGEL Ferreñafe.

b. Fortalecer y actualizar los conocimientos de los servidores a fin de potenciar internamente la institución.

c. Desarrollar altos niveles o estándares de competitividad que permitan mejorar el desempeño laboral de los servidores.

3.3.4.3. Marco Legal

1. Constitución Política del Perú de 1993
2. Ley Marco del Empleo Público N° 28715
3. Ley de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658
4. Decreto Legislativo N° 1023 que norma la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de los Recursos Humanos.
5. Ley del Servicio Civil N° 30057
6. Directiva N° 001-2011-SERVIR-GDCR que Aprueba la Directiva para la Elaboración de los Planes de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado
7. Ley N° 30372 Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2016 y demás normas anexas.
8. Ley N° 30373 Ley del Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016.

9. Decreto Supremo N° 001-96-TR que aprueba el Reglamento Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad.

10. Decreto Legislativo N° 1025 que Aprueba las Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público.

11. Decreto Legislativo N° 1057 que Regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios y su Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 075-2008-PCM modificado por el Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.

12. Ley N° 28044 Ley General de Educación y su Reglamento.

13. Ley N° 29944 Ley de Carrera Pública Magisterial y su Reglamento.

14. Decreto Supremo N° 007-2010-CM Aprueba el Texto Único Ordenado de la Normatividad del Servicio Civil.

15. Directiva N° 001-2011-SERVIR-GDCR que Aprueba la Directiva para la Elaboración de los Planes de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado

3.3.5. Desarrollo de la propuesta

La presente propuesta está diseñada de acuerdo a las indicaciones señaladas en la Ley del Servicio Civil (Directiva N° 001-2011-SERVIR-GDCR que Aprueba la Directiva para la Elaboración de los Planes de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado), la misma que consta de 3 partes las cuales iremos describiendo de manera clara y sencilla a continuación.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE, aprobó la Directiva **"Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas"** que es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades públicas del Estado peruano. La directiva tiene por objetivo desarrollar el marco normativo del proceso de capacitación. Las principales disposiciones que contiene la directiva son:

El proceso de capacitación comprende un ciclo de tres etapas: Planificación, Ejecución y Evaluación. Dicho proceso se interrelaciona con la Gestión del

Rendimiento, recibiendo información sobre la evaluación de desempeño de los servidores, que permita planificar y ejecutar Acciones de Capacitación de manera prioritaria para el personal con rendimiento sujeto de observación.

1. **La etapa de planificación** tiene por finalidad que cada entidad identifique y defina sus necesidades de capacitación, a partir de un proceso denominado Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, que permite vincular las necesidades con los objetivos estratégicos y los perfiles de puestos de los servidores.
2. **La etapa de ejecución** comprende la selección de proveedores de capacitación que brinden servicios de calidad; así como la implementación, seguimiento y monitoreo de la capacitación y las acciones que aseguren la participación de los servidores. Solo se podrán ejecutar aquellas Acciones de Capacitación previamente aprobadas en el PDP.
3. **La etapa de evaluación** tiene por finalidad medir los resultados de las Acciones de Capacitación ejecutadas. Comprende cuatro niveles: Reacción, Aprendizaje, Aplicación e Impacto. No todas las Acciones de Capacitación se miden en lo cuatro niveles, el nivel de evaluación depende de la naturaleza y objetivo de capacitación.

   Las entidades públicas están obligadas a brindar facilidades para que los servidores participen de las Acciones de Capacitación previstas en el PDP, las cuales pueden darse a través de comisión de servicios, licencias o permisos.

Los servidores que accedan a capacitación en el marco del PDP deben asumir compromisos con su entidad, que en caso de incumplirlos les generan penalidades. Las entidades están obligadas a adoptar las medidas legales correspondientes para hacer efectiva las penalidades.

El monto equivalente a una (1) UIT previsto para la Formación Laboral en la Sexta Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, comprende de manera exclusiva el costo directo, es decir, inscripción, matrícula o cuota académica.

Esta Directiva reemplaza la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR “Directiva para elaborar el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado”, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE.

ETAPA DE PLANIFICACIÓN

1. Aspectos Generales

1.1. Visión

Somos una unidad administrativa con actitud renovada que busca ser foco de desarrollo administrativo dentro del ámbito territorial del Gobierno Regional Lambayeque

1.2. Misión

Somos una entidad administrativa dependiente del Gobierno Regional y de manera muy específica de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque-GRED en materia educativa. Brindamos asistencia pedagógica, administrativa e institucional a las instituciones educativas de nuestro ámbito territorial a fin de mejorar los niveles de aprendizaje de los estudiantes de la EBR. EBE, CEBE y ETP; por otro lado buscamos cerrar las brechas en las necesidades de atención con los servicios educativos en los niveles educativos de inicial, primaria y secundaria, así como también las necesidades con las demandas de plazas docentes, jerárquicas y administrativas a nivel de las II.EE y también del requerimiento de plazas administrativas a nivel de nuestra sede ejecutora.

1.3. Objetivos estratégicos

a) Institucionalizar la visión territorial de manera concertada con todos los actores educativos de la provincia de Ferreñafe indicados en sus diversos documentos de gestión.
b) Lograr que las diversas actividades contenidos en los documentos de gestión POI, Mapa de Procesos y Plan de Desarrollo de las Personas sean ejecutadas de manera sistemática y pertinente para el logro de los objetivos institucionales.
c) Incidir en la formulación de políticas públicas acordes a nuestras necesidades y requerimientos para un mejor desempeño

institucional.

d) Mejorar el uso eficiente de los diversos mecanismos de información para viabilizar los procesos administrativos y de esta manera brindar un servicio más eficiente, eficaz y de calidad.

2. Sustento legal

a. Constitución Política del Perú de 1993

b. Ley Marco del Empleo Público N° 28715

c. Ley de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658

d. Decreto Legislativo N° 1023 que norma la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de los Recursos Humanos.

e. Ley del Servicio Civil N° 30057

f. Directiva N° 001-2011-SERVIR-GDCR que Aprueba la Directiva para la Elaboración de los Planes de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado

g. Ley N° 30372 Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2016 y demás normas anexas.

h. Ley N° 30373 Ley del Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016.

i. Decreto Supremo N° 001-96-TR que aprueba el Reglamento Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad.

j. Decreto Legislativo N° 1025 que Aprueba las Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público.

k. Decreto Legislativo N° 1057 que Regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios y su Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 075-2008-PCM modificado por el Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.

3. Alcances

El presente Plan de Desarrollo de las Personas para mejorar el desempeño

laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe; es de alcance para todos los servidores nombrados, contratados bajo los diferentes regímenes laborales, personal docente destacado, por encargo y designados que laboran en las diferentes oficinas y áreas de esta dependencia administrativa y; así como también los que se encuentran comprendidos en el nuevo Régimen del Servicio Civil en concordancia con lo dispuesto en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE que Aprueba la Directiva para la Elaboración de los Planes de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado y su modificatoria.

Las capacitaciones que se realicen a los servidores civiles deben ser para cerrar brechas o necesidades de capacitación y deben ser financiadas o cofinanciadas con recursos de cada entidad o de otras fuentes. El instrumento reconocido para la planificación de la capacitación es el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP), que debe estar basado en un Diagnostico de Necesidades de Capacitación (DNC).

En el DNC identificará las necesidades de capacitación o brechas que presenten los servidores de su entidad. Estas necesidades de capacitación deben estar alineadas con las funciones del puesto y con los objetivos de la entidad. Asimismo, estas necesidades deberán priorizarse conforme a lo establecido en el artículo 14 del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil que establece el orden de prioridades. Una vez que se tenga la lista de todas las necesidades de capacitación ordenadas por orden de prioridad, se deberá verificar el monto presupuestado por la entidad para capacitación, y se procederá a incluir todas las acciones de capacitación que sean factibles de incorporar en la Matriz PDP.

4. Matrices

Cabe señalar que, para hacer el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación-DNC, se deberá utilizar una Matriz e instrumentos de apoyo adicionales como una guía de entrevistas para gerentes, una guía de preguntas, y otros donde se registre la información que surja de las reuniones que se realicen tanto con

servidores, jefes, gerentes, entre otros. En las anotaciones se registrarán los nombres de los servidores que ocupen puestos que necesiten capacitación, el tipo de capacitación que cerraría la brecha (curso, taller, seminario, etc.), el nombre sugerido de la capacitación, modalidad, entre otros. Cabe indicar, que es de suma importancia que quienes realicen el proceso de diagnóstico deben haber revisado previamente los documentos de gestión de la entidad (PEI, POI, otros), de manera que estén preparados para que en el proceso de diagnóstico sepan cuáles son los objetivos de cada área y los objetivos institucionales de la entidad.

En la matriz PDP deberá consignarse toda la información requerida, de acuerdo a las variables establecidas. Estas variables están relacionadas con la modalidad, cantidad de horas, costo de la capacitación, etc. Para ello, realizará un análisis preliminar de proveedores (universidades, institutos, consultores expertos, etc.). Asimismo, la matriz considera variables relacionadas con el puesto del servidor beneficiado con capacitación, para completar este dato, deberá revisar los instrumentos de recolección de información que utilizó para hacer el DNC y las anotaciones adicionales que hubiera realizado.

5. Responsables

Finalmente, el responsable es la Oficina de Recursos Humanos quien deberá sustentar el PDP ante el Comité de Gestión de la Capacitación de su entidad para la validación respectiva. Luego de la validación, el titular de la entidad deberá aprobar el PDP con una resolución.

Cabe señalar que para efectos del Sistema Administrativo de Recursos Humanos, el titular de la entidad es la máxima autoridad administrativa. Con la aprobación formal del PDP, la entidad (ORH) deberá enviar al correo **pdp@servir.gob.pe** el PDP en versión escaneado con los vistos de validación del comité, el PDP en versión EXCEL (Matriz DNC y PDP), y la resolución de aprobación expresa del PDP en versión PDF. Esto debe realizarse hasta el 31 de enero de cada año. La presentación fuera de plazo, será considerada como extemporánea.

6. **Conformación del Comité y Titular**

Es importante señalar que durante la realización del DNC, el comité debe promover y difundir la importancia de la capacitación para que los servidores estén motivados a participar activamente en las reuniones que se desarrollen, llenado de encuestas, etc. Se recomienda que el presidente del comité, es decir el gerente general, sea quien difunda y promueva la participación de los servidores. Ello lo puede hacer enviando un correo electrónico al personal con información relevante del proceso de DNC que la entidad realizará para elaborar el PDP. También puede realizar charlas a los servidores, o colocar en el mural de la entidad comunicados respecto al DNC y PDP, o usar otros mecanismos que considere adecuados de acuerdo a la cultura de la entidad. Asimismo, es importante que sepa que las Matrices DNC y PDP, serán aprobadas oficialmente con la publicación de la Directiva y Guía de la Gestión de la Capacitación, que SERVIR subscribirá próximamente.

ETAPA DE EJECUCIÓN

1. **Objetivo de la capacitación.**

Fortalecer el desarrollo laboral y personal de los servidores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe con el propósito de mejorar su desempeño laboral, propiciar su realización profesional y personal para brindar un servicio de calidad a la sociedad ferreñafana y lambayecana.

2. **Estrategias de capacitación**

a. Implementar mecanismos que permitan medir el nivel alcanzado en cada uno de los eventos de capacitación dado a los servidores de UGEL Ferreñafe.

b. Supervisar y monitorear aleatoriamente las diversas acciones de capacitación realizadas.

c. Velar por el cumplimiento de la calidad y cobertura temática de los eventos de capacitación.

d. Promover la capacitación donde predomine la modalidad de cursos ad-hoc a los servidores de UGEL Ferreñafe, con una temática y orientación diseñada para que se adquieran competencias técnicas requeridas para el cumplimiento de sus funciones.

e. Impulsar la formación ad-hoc y a la medida de las necesidades de los equipos a través de acciones de capacitación realizadas por profesionales competentes internos o externos de UGEL Ferreñafe, GRED, Gobierno Regional o por entidades de formación como Universidades, ENAP, SERVIR, CEPLAN, otros.

f. Las capacitaciones estarán orientadas a mejorar la productividad de la entidad las que se realizarán a partir de los objetivos de la UGEL Ferreñafe.

g. El acceso a la capacitación se basa en criterios que garanticen la productividad de los recursos asignados, la imparcialidad y la equidad.

3. Niveles de capacitación

Durante el proceso de desarrollo del Plan de Desarrollo Personal los eventos de capacitación se darán bajo tres niveles:

Nivel 1- de Orientación: Tiene por objeto facilitar la integración en el puesto de trabajo en el corto plazo. Las actividades estarán dirigidas a los servidores al servicio del Estado que ingresan a un puesto de trabajo.

Nivel 2 – Preventivo y Correctivo: Orientado a la adecuación a los cambios y al cierre de brechas preventivas identificadas para el establecimiento de acciones de capacitación en el corto y mediano plazo.

Nivel 3 - Desarrollo: Orientado al desarrollo de acciones de especialización y/o profundización de las competencias en el largo plazo. Comprende también para aquellos servidores los casos en que los resultados demuestren que cuentan con las competencias necesarias y suficientes para el adecuado desarrollo del puesto.

Es necesario precisar que el presente plan se concentrará en atender los niveles 2 y 3 en mayor grado de importancia; sin embargo, se considerará los recursos presupuestales para atender también el nivel 1

4. Tipos de capacitación

En el presente Plan de Desarrollo de las Personas para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la UGEL Ferreñafe se ha considerado pertinente dos tipos de capacitación los mismos que dependerán de las decisiones que tome la alta dirección de dicha sede ejecutora. Estos tipos de capacitación son:

a. Formación Laboral:

Tiene por objeto capacitar a los servidores en cursos, talleres, seminarios, diplomados u otros que no conduzcan a obtener grados académicos y que permitan a corto plazo mejorar la calidad de su desempeño al servicio del ciudadano.

b. Formación Profesional:

Conllevan a la obtención de un grado académico como titulación, segunda titulación y maestría en áreas requeridas por la entidad.

En este aspecto dependerá de la alta dirección de UGEL Ferreñafe determinar por cuál de los dos tipos de capacitación brindar a sus servidores-

5. Compromisos asociados a la capacitación

Los servidores que se beneficien con las acciones de capacitación, deberán como mínimo:

a. Comprometerse a permanecer en la entidad o devolver el íntegro del valor de la capacitación o en su defecto el remanente según corresponda.

b. Aprobar o cumplir con la calificación mínima establecida, caso contrario devolver el íntegro de su inversión.

c. Sujetarse a las penalidades establecidas en caso de su incumplimiento.

d. Cumplir con los requerimientos de evaluación de la capacitación que le sean solicitados.

e. El servidor que reciba una capacitación financiada por la UGEL Ferreñafe está obligado a permanecer al menos el doble de tiempo que duró la capacitación. Dicha obligación no alcanza a funcionarios públicos ni servidores de confianza; no obstante si estos renuncian al término de la capacitación deben devolver el valor de la misma.

ETAPA DE EVALUACIÓN

1. Evaluación diagnóstica

A fin de determinar las acciones de capacitación a desarrollar relacionados con los objetivos de la Entidad, se aplicó a las diferentes direcciones, oficinas y áreas de la UGEL Ferreñafe encuestas a fin de poder conocer sus necesidades de capacitación, por otro lado, se aplicaron entrevistas con los jefes y responsables de las diferentes direcciones a fin de determinar cuál es la necesidad de capacitación y perfeccionamiento que requiere su personal.

Siguiendo el Marco lógico propuesto por SERVIR se utilizarán tres formatos: Formato Matriz, Programación y Matriz de Objetivos.

En un esfuerzo conjunto las diferentes direcciones y oficinas orgánicas de UGEL Ferreñafe interactuaron y concluyeron que en el presente ejercicio 2016 se aplicara el método de Retroalimentación o Feedback, con la finalidad de aumentar el valor en las reglas de actuación a usarse en el futuro, estableciendo prioridades, que ayudaran a crear reglas de actuación más generales y de alto valor. Es en base a esta técnica, que se ha seleccionado las necesidades de capacitación que se han programado en el Plan de Desarrollo de las Personas al servicio de la UGEL Ferreñafe 2016 y se desarrollaran los temas necesarios para cumplir los objetivos propuestos por cada Dirección los que ejecutaran en base a talleres presenciales a cargo de personal especializado y de entidades acreditadas para tal fin dentro de nuestra región.

2. Evaluación de capacitación

Se aplicarán las siguientes modalidades de evaluación a las diferentes acciones de capacitación:

a. **Evaluación de Reacción:**

Este nivel de evaluación se refiere a la intención de Aplicación, Nivel de autoeficacia (Grado de seguridad que tiene el participante al aplicar 10 aprendido) y de favorabilidad del entorno (es la percepci6n del participante respecto a las facilidades que brinda el entorno para aplicar el aprendizaje)

b. **Evaluación de Conocimiento-Aprendizaje:**

Este nivel de evaluación considerara el desempeño del servidor a través de objetivos que se desea evaluar, el método para recoger los datos del trabajador evaluado, las condiciones que se Ie brindó al trabajador todo lo necesario para que genere un buen desempeño y por último los criterios que se utilizarán para comparar el desempeño

c. **Evaluación de Aplicación:**

Se considerar las acciones de los participantes que se levarán a cabo después del programa de formación, no siempre están vinculado a un objetivo de acción, donde se pueda evidenciar el logro o entregable.

d. **Evaluación de Impacto:**

Esta evaluación se deriva del análisis de un objetivo institucional, para ello el indicador debe ser a escala o métrica para medir dimensiones del desempeño.

3. Seguimiento

UGEL Ferreñafe a través de su alta dirección autorizará la participación de su personal en acciones de capacitación contempladas en el PDP 2016. La Oficina de Gestión Administrativa a través del área de Personal deberá:

a. Verificar la asistencia a los cursos, seminarios y/o talleres dictados.

b. Gestionará la entrega de constancias de participación o certificados a los servidores capacitados.

c. Llevar un registro interno de la capacitación recibida por cada servidor donde se consigne, como mínimo el nombre de la persona capacitada, el tipo de capacitación recibida, la materia y duración.

d. Asimismo, finalizada la capacitación, el asistente presentara la constancia recibida y será incorporada en su legajo personal.

4. Acciones de capacitación

Para atender los objetivos de capacitación propuestos, se han definido diversas acciones de capacitación, las cuales han sido alineadas de acuerdo al nivel de capacitación y el público objetivo:

Condiciones para el otorgamiento de las capacitaciones:

a. Contar con vínculo laboral con la UGEL Ferreñafe al momento del otorgamiento.

b. EI otorgamiento y el acceso de la capacitación se basarán en criterios objetivos que garanticen la productividad de los recursos asignados, la imparcialidad y la equidad.

c. Los Directores y Jefes de Oficina deberán lIenar los Anexo N° 1: Formato Matriz, Anexo N° 2: Programación y Anexo N° 3: Matriz de Objetivos, a fin de que la Oficina Gestión Administrativa los incluya en el presente plan.

d. Los Directores y Jefes de Oficina para planificar la formación laboral de su personal a cargo, tendrán en cuenta el siguiente orden de prioridades:

    1. Necesidades de capacitaci6n previstas en los planes de mejora de los trabajadores con calificación de personal de rendimiento sujeto a observación.

    2. Requerimientos originados en nuevas funciones, herramientas, u otros cambios que afecten el funcionamiento de la Entidad.

    3. Requerimientos para cierre de brechas identificadas en diagnósticos por GEPLAN, el ente rector SERVIR o planes de mejora de los servidores de la entidad, can el fin de mejorar el desarrollo de las funciones actuales de la entidad. incluyendo el aprendizaje del idioma quechua y si el caso lo amerita el inglés.

e. Las Direcciones y Oficinas que reciban donaciones, transferencias o convenios con organismos o entidades nacionales o extranjeras para

planificar la formación laboral de su personal a cargo. tendrán en cuenta el siguiente:

1. Los servidores que se beneficien con las acciones de capacitación deberán como mínimo tener una antigüedad de 6 meses,
2. Comprometerse a permanecer en la entidad el doble del tiempo que dure la capacitación o devolver el íntegro del valor de la capacitación, o en su defecto el remanente según corresponda.
3. Aprobar o cumplir con la calificación mínima establecida.
4. Sujetarse a las penalidades establecidas en caso de incumplimiento.
5. Cumplir con los requerimientos de evaluación de la capacitación que Ie sean solicitados.

5. Financiamiento

Todas las actividades de capacitación que hayan sido consideradas por el Comité y la Oficina de Recursos Humanos de UGEL Ferreñafe serán financiadas por la misma entidad y para ello es necesario que dicho Plan de Desarrollo Personal sea incluido dentro del Plan Operativo Institucional a fin de que estas actividades sean consideradas dentro del presupuesto del año venidero.

6. Temas de capacitación

Los temas de capacitación solicitados por los servidores de la Dirección de Gestión Institucional y de la oficina de Gestión Administrativa son:

a. Planificación y presupuesto
b. Formulación de documentos de gestión: POI- MAPRO – TUPA.
c. Plan de contrataciones
d. Sistema de abastecimiento
e. Sistemas administrativos: SIGA, SIAF, SIME, LEGIX

Consideran que estos temas son por lo general los más prioritarios, es necesario también indicar que hay temas que por su naturaleza requieren ser atendidos de manera oportuna, como:

a. Manejo de herramientas informáticas como Word, Excel, Power Point

(Ubuntu)

b. Clima laboral
c. Salud laboral
d. Estrategias de comunicación, etc.

Para determinar cada uno de los temas previstos se utilizaron matrices como las indicadas a continuación

Tabla 7: MATRIZ DE OBJETIVOS POR ACCIONES DE CAPACITACIÓN

DIRECCIÓN/OFICINA	**GESTIÓN INSTITUCIONAL**
NOMBRE DEL SERVIDOR	**EVA MARINA HORNA MARTINEZ**
CARGO	**PLANIFICACIÓN**
RÉGIMEN LABORAL	**LEY N° 276**

Nombre de la o las capacitaciones que contribuyen a lograr los objetivos en el ejercicio 2016	**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEI / OPERATIVOS POI**		
	PEI GR.LAMB	**PDRC GR.LAMB**	**POI UGEL.FERR**
PLANIFICACIÓN OPERATIVA	**EJE 1: Gestión Pública Moderna** **O.E.2:** Gestionar la política de recursos humanos en el Gobierno Regional, en el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública. **O.E.3:** El Gobierno Regional cuenta con planes estratégicos territoriales e institucionales, debidamente actualizados y articulados. **O.E.4:** El Gobierno Regional cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de la planificación desarrollada y articulado a un sistema de gestión pública regional	**EJE ESTRATÉGICO III: Gobernabilidad y Gestión Pública** **O.E. 7**: La administración pública regional y local es moderna y eficiente, basada en una gestión por resultados que practica la transparencia y la ética pública, que fortalece el proceso de descentralización del país. **POLITICA 7.2.** Revalorar y fortalecer el desarrollo del capital humano para la carrera pública promoviendo la solvencia moral, la alta competencia profesional, las capacidades técnicas de los funcionarios, en el marco de los principios rectores del proceso de descentralización. **ESTRATEGIA 7.2.1.** Impulso de una adecuada gestión de los recursos humanos, desarrollando su potencia con transparencia y equidad. **PROGRAMA/PROYECTO** **Proyecto:** Implementación de un laboratorio socio laboral regional.	**O.E 1:** Mejorar la calidad de la gestión pública del Gobierno Regional Lambayeque

DIRECCIÓN/OFICINA	**GESTIÓN INSTITUCIONAL**
NOMBRE DEL SERVIDOR	**LUIS GONZAGA CHERRES PURISACA**
CARGO	**PRESUPUESTARIO**
RÉGIMEN LABORAL	**LEY N° 29944**

Nombre de la o las capacitaciones que contribuyen a lograr los objetivos en el ejercicio 2016	**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEI / OPERATIVOS POI**		
	PEI GR.LAMB	**PDRC GR.LAMB**	**POI UGEL.FERR**
PRESUPUESTO Y FINANZAS.	**EJE 1: Gestión Pública Moderna** **O.E.2:** Gestionar la política de recursos humanos en el Gobierno Regional, en el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública. **O.E.3:** El Gobierno Regional cuenta con planes estratégicos territoriales e institucionales, debidamente actualizados y articulados. **O.E.4:** El Gobierno Regional cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de la planificación desarrollada y articulado a un sistema de gestión pública regional	**EJE ESTRATÉGICO III: Gobernabilidad y Gestión Pública** **O.E. 7**: La administración pública regional y local es moderna y eficiente, basada en una gestión por resultados que practica la transparencia y la ética pública, que fortalece el proceso de descentralización del país. **POLITICA 7.2.** Revalorar y fortalecer el desarrollo del capital humano para la carrera pública promoviendo la solvencia moral, la alta competencia profesional, las capacidades técnicas de los funcionarios, en el marco de los principios rectores del proceso de descentralización. **ESTRATEGIA 7.2.1.** Impulso de una adecuada gestión de los recursos humanos, desarrollando su potencia con transparencia y equidad. **PROGRAMA/PROYECTO** **Proyecto:** Implementación de un laboratorio socio laboral regional.	**O.E 1:** Mejorar la calidad de la gestión pública del Gobierno Regional Lambayeque

DIRECCIÓN/OFICINA	**GESTIÓN INSTITUCIONAL**
NOMBRE DEL SERVIDOR	**MANUEL GONZALES ZAVALETA**
CARGO	**RACIONALIZADOR**
RÉGIMEN LABORAL	**LEY N° 29944**

Nombre de la o las capacitaciones que contribuyen a lograr los objetivos en el ejercicio 2016	**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEI / OPERATIVOS POI**		
	PEI GR.LAMB	**PDRC GR.LAMB**	**POI UGEL.FERR**
FORMULACION DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN; MAPRO – TUPA- MOF – ROF-	**EJE 1: Gestión Pública Moderna** **O.E.2:** Gestionar la política de recursos humanos en el Gobierno Regional, en el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública. **O.E.3:** El Gobierno Regional cuenta con planes estratégicos territoriales e institucionales, debidamente actualizados y articulados. **O.E.4:** El Gobierno Regional cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de la planificación desarrollada y articulado a un sistema de gestión pública regional	**EJE ESTRATÉGICO III: Gobernabilidad y Gestión Pública** **O.E. 7**: La administración pública regional y local es moderna y eficiente, basada en una gestión por resultados que practica la transparencia y la ética pública, que fortalece el proceso de descentralización del país. **POLITICA 7.2.** Revalorar y fortalecer el desarrollo del capital humano para la carrera pública promoviendo la solvencia moral, la alta competencia profesional, las capacidades técnicas de los funcionarios, en el marco de los principios rectores del proceso de descentralización. **ESTRATEGIA 7.2.1.** Impulso de una adecuada gestión de los recursos humanos, desarrollando su potencia con transparencia y equidad. **PROGRAMA/PROYECTO** **Proyecto:** Implementación de un laboratorio socio laboral regional.	**O.E 1:** Mejorar la calidad de la gestión pública del Gobierno Regional Lambayeque

DIRECCIÓN/OFICINA	**OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
NOMBRE DEL SERVIDOR	**SONIA LOPEZ MALHABER**
CARGO	**ABASTECIMIENTO**
RÉGIMEN LABORAL	**LEY N° 276**

Nombre de la o las capacitaciones que contribuyen a lograr los objetivos en el ejercicio 2016	**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEI / OPERATIVOS POI**		
	PEI GR.LAMB	**PDRC GR.LAMB**	**POI UGEL.FERR**
PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES - PAC	**EJE 1: Gestión Pública Moderna** **O.E.2:** Gestionar la política de recursos humanos en el Gobierno Regional, en el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública. **O.E.3:** El Gobierno Regional cuenta con planes estratégicos territoriales e institucionales, debidamente actualizados y articulados. **O.E.4:** El Gobierno Regional cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de la planificación desarrollada y articulado a un sistema de gestión pública regional	**EJE ESTRATÉGICO III: Gobernabilidad y Gestión Pública** **O.E. 7**: La administración pública regional y local es moderna y eficiente, basada en una gestión por resultados que practica la transparencia y la ética pública, que fortalece el proceso de descentralización del país. **POLITICA 7.2.** Revalorar y fortalecer el desarrollo del capital humano para la carrera pública promoviendo la solvencia moral, la alta competencia profesional, las capacidades técnicas de los funcionarios, en el marco de los principios rectores del proceso de descentralización. **ESTRATEGIA 7.2.1.** Impulso de una adecuada gestión de los recursos humanos, desarrollando su potencia con transparencia y equidad. **PROGRAMA/PROYECTO** **Proyecto:** Implementación de un laboratorio socio laboral regional.	**O.E 1:** Mejorar la calidad de la gestión pública del Gobierno Regional Lambayeque

DIRECCIÓN/OFICINA	**OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
NOMBRE DEL SERVIDOR	**VÍCTOR MANUEL SEGURA PÉREZ**
CARGO	**ALMACÉN**
RÉGIMEN LABORAL	**LEY N° 29944**

Nombre de la o las capacitaciones que contribuyen a lograr los objetivos en el ejercicio 2016	**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEI / OPERATIVOS POI**		
	PEI GR.LAMB	**PDRC GR.LAMB**	**POI UGEL.FERR**
PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES - PAC **SISTEMA DE ABASTECIMIENTO** **MANUAL DE PROCESOS EN ALMACENES**	**EJE 1: Gestión Pública Moderna** **O.E.2:** Gestionar la política de recursos humanos en el Gobierno Regional, en el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública. **O.E.3:** El Gobierno Regional cuenta con planes estratégicos territoriales e institucionales, debidamente actualizados y articulados. **O.E.4:** El Gobierno Regional cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de la planificación desarrollada y articulado a un sistema de gestión pública regional	**EJE ESTRATÉGICO III: Gobernabilidad y Gestión Pública** **O.E. 7**: La administración pública regional y local es moderna y eficiente, basada en una gestión por resultados que practica la transparencia y la ética pública, que fortalece el proceso de descentralización del país. **POLITICA 7.2.** Revalorar y fortalecer el desarrollo del capital humano para la carrera pública promoviendo la solvencia moral, la alta competencia profesional, las capacidades técnicas de los funcionarios, en el marco de los principios rectores del proceso de descentralización. **ESTRATEGIA 7.2.1.** Impulso de una adecuada gestión de los recursos humanos, desarrollando su potencia con transparencia y equidad. **PROGRAMA/PROYECTO** **Proyecto:** Implementación de un laboratorio socio laboral regional.	**O.E 1:** Mejorar la calidad de la gestión pública del Gobierno Regional Lambayeque

DIRECCIÓN/OFICINA	**OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
NOMBRE DEL SERVIDOR	**DENYS PISCOYA**
CARGO	**TESORERIA**
RÉGIMEN LABORAL	**LOCADOR DE SERVICIO**

Nombre de la o las capacitaciones que contribuyen a lograr los objetivos en el ejercicio 2016	**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEI / OPERATIVOS POI**		
	PEI GR.LAMB	**PDRC GR.LAMB**	**POI UGEL.FERR**
SISTEMA DE TESORERIA **SIAF** **SIGA**	**EJE 1: Gestión Pública Moderna** **O.E.2:** Gestionar la política de recursos humanos en el Gobierno Regional, en el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública. **O.E.3:** El Gobierno Regional cuenta con planes estratégicos territoriales e institucionales, debidamente actualizados y articulados. **O.E.4:** El Gobierno Regional cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de la planificación desarrollada y articulado a un sistema de gestión pública regional	**EJE ESTRATÉGICO III: Gobernabilidad y Gestión Pública** **O.E. 7**: La administración pública regional y local es moderna y eficiente, basada en una gestión por resultados que practica la transparencia y la ética pública, que fortalece el proceso de descentralización del país. **POLITICA 7.2.** Revalorar y fortalecer el desarrollo del capital humano para la carrera pública promoviendo la solvencia moral, la alta competencia profesional, las capacidades técnicas de los funcionarios, en el marco de los principios rectores del proceso de descentralización. **ESTRATEGIA 7.2.1.** Impulso de una adecuada gestión de los recursos humanos, desarrollando su potencia con transparencia y equidad. **PROGRAMA/PROYECTO** **Proyecto:** Implementación de un laboratorio socio laboral regional.	**O.E 1:** Mejorar la calidad de la gestión pública del Gobierno Regional Lambayeque

DIRECCIÓN/OFICINA	**OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
NOMBRE DEL SERVIDOR	**PEDRO ROQUE QUISPE**
CARGO	**PATRIMONIO**
RÉGIMEN LABORAL	**LEY N° 29944**

Nombre de la o las capacitaciones que contribuyen a lograr los objetivos en el ejercicio 2016	**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEI / OPERATIVOS POI**		
	PEI GR.LAMB	**PDRC GR.LAMB**	**POI UGEL.FERR**
SISTEMA DE CONTROL DE BIENES PATRIMONIALES	**EJE 1: Gestión Pública Moderna** **O.E.2:** Gestionar la política de recursos humanos en el Gobierno Regional, en el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública. **O.E.3:** El Gobierno Regional cuenta con planes estratégicos territoriales e institucionales, debidamente actualizados y articulados. **O.E.4:** El Gobierno Regional cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación de la planificación desarrollada y articulado a un sistema de gestión pública regional	**EJE ESTRATÉGICO III: Gobernabilidad y Gestión Pública** **O.E. 7**: La administración pública regional y local es moderna y eficiente, basada en una gestión por resultados que practica la transparencia y la ética pública, que fortalece el proceso de descentralización del país. **POLITICA 7.2.** Revalorar y fortalecer el desarrollo del capital humano para la carrera pública promoviendo la solvencia moral, la alta competencia profesional, las capacidades técnicas de los funcionarios, en el marco de los principios rectores del proceso de descentralización. **ESTRATEGIA 7.2.1.** Impulso de una adecuada gestión de los recursos humanos, desarrollando su potencia con transparencia y equidad. **PROGRAMA/PROYECTO** **Proyecto:** Implementación de un laboratorio socio laboral regional.	**O.E 1:** Mejorar la calidad de la gestión pública del Gobierno Regional Lambayeque

N°	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	PRIORIDAD INSTITUCIONAL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	PUESTOS DE LOS BENEFICARIOS	Nº DE BENEFICARIOS	MODALIDAD	LUGAR DE REALIZACION	NÚMERO DE HORAS	FECHAS		FUENTES DE FINANCIAMIENTO				MONTO DE INVERSIÓN (S/.)	NIVEL DE EVALUACION
										Fecha de inicio	Fecha de fin	ENTIDAD (S/.)	OTRA ENTIDAD PÚBLICA (S/.)	ENTIDAD COOPERANTE (S/.)	OTROS (S/.)		
1	DIPLOMADO	ADMINISTRACION PUBLICA	A	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	35	PRESENCIAL	INTERNA	100	ABRIL	JULIO	UGEL.F	GRED	GR. LAMB		S/. 14,000.00	APRENDIZAJE
2	TALLER	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (PLAZOS)	A	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	35	PRESENCIAL	INTERNA	20	MAYO	JUNIO	UGEL.F	GRED	GR. LAMB		S/. 1,400.00	IMPACTO
3	CURSO DE ESPECIALIZACION	CONTRATACIONES DEL ESTADO	A	ABASTECIMIENTO CONTABIILIDAD Y TESORERIA	ABASTECIMIENTO, CONTABIILIDAD Y TESORERIA	8	SEMIPRESECIAL	EXTERNA	50	MAYO	JULIO	UGEL.F	GRED	GR. LAMB		S/. 4,000.00	APRENDIZAJE
5	TALLER	IMPLEMENTACION DE LA LEY N°30057-LEY DE SERVICIO CIVIL	B	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	35	PRESENCIAL	INTERNA	20	JUNIO	JUNIO	UGEL.F	GRED	GR. LAMB	SERVIR	S/. 1,750.00	REACCION
6	TALLER	CIERRE CONTABLE	D	CONTABILIDAD	CONTABILIDAD	2	VIRTUAL	EXTERNA	20	JULIO	OCTUBRE	UGEL.F	GRED	GR. LAMB		S/. 900.00	APLICACIÓN
7	SEMINARIO	GESTION ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIONES	A	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	15	PRESENCIAL	INTERNA	50	JUNIO	OCTUBRE	UGEL.F	GRED	GR. LAMB	SERVIR	S/. 10,800.00	ENCUESTA
9	SEMINARIO	SISTEMA DE GESTION POR PROCESOS	A	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	35	PRESENCIAL	INTERNA	50	ABRIL	JUNIO	UGEL.F	GRED	GR. LAMB		S/. 14,000.00	IMPACTO
11	SEMINARIO	ADMINISTRACION DE ALMACENES E INVENTARIOS	A	ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO	3	PRESENCIAL	EXTERNA	50	ABRIL	MAYO	UGEL.F	GRED	GR. LAMB		S/. 720.00	APLICACIÓN

12	CURSO DE ESPECIALIZACION	HERRAMIENTOS PARA EL MEJORAMIETO DE CALIDAD	A	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	35	PRESENCIAL	EXTERNA	50	SETIEMBRE	NOVIEMBRE	UGEL.F	GRED	GR. LAMB		S/. 16,800.00	IMPACTO
																S/. 64,370.00	

Tabla 8: MATRIZ DE OBJETIVOS

DIRECCIÓN / OFICINA: ……..

NOMBRE DEL DIRECTOR / JEFE: ……..

ANÁLISIS: …….

FECHA: ……..

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	PLAN DE ACCIÓN	PRIORIDAD
Contar con un PDP de acuerdo a las necesidades de los servidores	% de servidores que participan en la conformación del Comité de Gestión	Emisión del acto resolutivo	Conformación y reconocimiento del Comité de Gestión a través del acto resolutivo correspondiente	A
Participación activa de los integrantes del comité	% de integrantes del Comité que participan activa y responsablemente	01 Plan de intervención aprobado	Formular el plan de intervención del Comité de Gestión	A
Servidores y jefes de área trabajando en equipo y responsablemente	% de servidores que asisten a los talleres de socialización	05 talleres de socialización	Socializar con los servidores sobre la importancia del PDP	A
PDP aprobado, validado y con financiamiento para el año fiscal siguiente		01 PDP incorporado al POI de UGEL Ferreñafe para su financiamiento	Formular, aprobar y validar el PDP para su incorporación al POI con conocimiento de la GRED y GR Lambayeque	A
Aprobación del PDP por SERVIR y con resolución		Aprobación del PDP de UGEL F por SERVIR	Dar a conocer a SERVIR sobre el PDP de UGEL Ferreñafe para su aprobación	A
Priorización y Validación de los temas de capacitación	% de actividades financiadas	Ejecución de actividades al 100%	Ejecutar cada uno de los eventos de capacitación según cronograma.	A

Tabla 9: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Nombre de la capacitación:

Fecha: ……Hora: …….

Nombre del Capacitador/ Entidad: …….

Por favor lea las siguientes afirmaciones y expresa su grado de acuerdo con las mismas usando esta escala. Marque sus respuestas con una X

4 = Total acuerdo 3 = De acuerdo 2 = En desacuerdo
1 = Total desacuerdo

Dimensión	Indicadores	Respuesta			
		1	2	3	4
Objetivos y contenidos del Programa	Se cumplir los objetivos del curso				
	Los contenidos del curso son coherentes con los objetivos del curso				
Materiales	Los materiales tienen buena presentación y organización				
	Los materiales permiten profundizar las temáticas del curso				
Recursos Visuales	Los equipos audiovisuales utilizados contribuyeron a mejorar mi aprendizaje en el curso				
Capacitador / Entidad	Las explicaciones del capacitador son claras y comprensibles				
	El capacitador generó un ambiente de participación				
	El capacitador atendió adecuadamente las preguntas de los participantes				
Metodología	El curso ha utilizado una metodología basada en análisis de casos o intercambio de ideas que generaron aprendizajes				

	Durante el curso se realizaron ejemplos prácticos o ejercicios de aplicación en mis funciones diarias.				
Duración	La duración del curso fue apropiada				
Ambiente de Trabajo	Las condiciones ambientales (iluminación, espacio) favorecieron mi aprendizaje.				
	Los recesos sirvieron para que yo y otros participantes descansemos y socialicemos				
Intención de Aplicación	Pienso aplicar lo aprendido en mi trabajo				
	El curso me ha generado alguna idea que pienso poner en práctica en mi trabajo.				
Autoeficacia	Me siento listo o preparado para aplicar lo aprendido en mi trabajo				
	Este curso ha aumentado mi seguridad en el tema				
	Tengo la seguridad que me irá bien cuando aplique lo aprendido en mi trabajo				
Favorabilidad del entorno	Dispongo del tiempo necesario para aplicar lo aprendido en mi trabajo				
	Dispongo de los recursos necesarios para aplicar lo aprendido en mi trabajo				
Percepción global	El curso de capacitación satisfizo mis expectativas y necesidades				
	Recomendaría este curso a otras personas.				

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS

I. OBJETIVOS:

a. Servir como instrumento evaluador e identificar los principales logros obtenidos en la capacitación.

b. Conocer aspectos que se requieran reforzar a fin de mejorar las competencias de los servidores de la UGEL Ferreñafe.

NOTA: El cuestionario está dirigido a los directores y jefes de los servidores de la UGEL Ferreñafe que serán capacitados durante el año anterior a la aplicación del presente instrumento.

II. EVALUACIÓN CUALITATIVA:

Tomando en cuenta la capacitación recibida por los servidores de su área, marque la alternativa que considere la más pertinente:

1. ¿Considera Ud., que la capacitación recibida por los servidores de su área ha tenido relación directa con su desempeño?

   a) Si

   b) No

2. ¿Cree Ud., que la capacitación recibida por el personal de su área incrementó las competencias que requieren para realizar adecuadamente su trabajo?.

   a) Si

   b) No

3. ¿Considera Ud., que la capacitación recibida por el personal de su área, ha contribuido a la mejora de la eficiencia y productividad de su área?

   a) Si

   b) No

4. ¿Considera Ud., que la capacitación recibida por el personal de su área ha contribuido a la generación de nuevas ideas para solucionar problemas relacionados con el trabajo del área?.

a) Si

b) No

5. ¿Cree Ud., que la capacitación recibida por el personal de su área permitió memorar los procesos del trabajo del área?

   a) Si permitió

   b) No permitió

6. ¿Cree Ud., que con la capacitación recibida por el personal de su área, se pudo elaborar o promover planes de memora en las actividades laborales que realizan cotidianamente en su área?

   a) Si se pudo

   b) No se pudo

7. ¿Considera que la capacitación recibida por el personal de su área, permitió innovar o crear nuevas formas de trabajar en el área?,

   a) Si permitió

   b) No permitió

IV. RECURSOS

Para la implementación del presente Plan de Desarrollo Personal o de las Personas, la UGEL Ferreñafe, de acuerdo a lo recomendado por SERVIR, deberá de gestionar ante el Gobierno Regional de Lambayeque la asignación de mayores recursos económicos a fin de atender cada una de las actividades de capacitación propuestas en el presente plan.

Por otro lado, deberá prever los materiales, logísticos a fin de dotar a los servidores beneficiarios de dichas capacitaciones del insumo necesario para una adecuada capacitación para su posterior seguimiento y evaluación

V. PRESUPUESTO

El presupuesto requerido para la ejecución del presente Plan de Desarrollo Personal es de S/: 64,370.00 que será afectado a:

PRODUCTO **:** Acciones Centrales a los

FUENTE **:** Recursos Ordinarios-RO y Recursos Directamente Recaudados –RDR

GENÉRICA **:** 5:2.3 Bienes y Servicios.

5:2.5. Otros Gastos.

VI. CRONOGRAMA

Todos los eventos de capacitación se desarrollarán dentro de un año fiscal a fin de poder evaluar su impacto en el desempeño laboral de los servidores y la aceptación del público usuario y su desempeño interno a favor de la gestión.

Las actividades de capacitación, seguimiento y evaluación se desarrollarán desde enero a diciembre de manera sistemática tal y como se han planificado

En el presente cuadro se muestran de manera clara la secuencia de actividades a desarrollar de conformidad al Plan de Desarrollo Personal

Tabla 10: ACTIVIDADES DEL PDP

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Reuniones de coordinación con Director y Jefes de Área para socializar la importancia del PDP	Investigadores	X											
2	Contar con la autorización para la intervención del equipo investigador	Director de UGEL.F	X											
3	Reunión de coordinación con los servidores de DGI y OGA	Investigadores Director Y Jefes de UGEL.F	x											
4	Conformación y reconocimiento del Comité de Gestión	Director de UGEL.F		X										
5	Presentación del PDP por parte de los investigadores para su aprobación	Investigadores		X										
6	Socialización de los temas de capacitación a desarrollar	Investigadores Comité de Gestión - ORH		x										
7	Establecimiento del cronograma de capacitaciones y selección de los entes capacitadores	Investigadores Comité de Gestión - ORH		X										
8	Desarrollo de las actividades de capacitación	Comité de Gestión - ORH			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
9	Seguimiento a los resultados de capacitación	Comité de Gestión - ORH			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Aplicación de los indicadores de evaluación	Comité de Gestión - ORH			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	Informe de logros obtenidos por cada evento de capacitación	Comité de Gestión - ORH			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Evaluación de impacto en los servidores después de aplicado la capacitación y del PDP	Comité de Gestión ORH			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

SUGERENCIAS

Se sugiere al director y jefes de área de DGI Y OGA de UGEL Ferreñafe brindar todas las facilidades del caso que se requiera a fin de que el servidor beneficiado de este evento de capacitación pueda participar sin restricciones y sin compromisos cualquier índole ajena a su situación laboral a fin de que pueda tener la comodidad, libertad y seguridad de estudio.

Por otro lado, respetar las horas de fortalecimiento y seguimiento a los temas desarrollados en cada evento dentro de su puesto de trabajo a fin de complementar las debilidades o falencias que tenga.

Finalmente motivar al personal a que haga su mayor esfuerzo para provecho propio y de la institución.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Ser parte de una institución, involucra ser parte de una eficiente gestión, moderna y transparente al servicio del ciudadano, pero para ello, se requiere que el servidor esté preparado o se encuentre lo suficientemente preparado para desempeñarse eficientemente y con calidad. Por otro, significa también que la institución tenga confianza en sus servidores y apueste a la mejora de la gestión viendo a sus trabajadores como el capital más valioso que tiene. Si estos dos aspectos no van de la mano o a la par difícilmente podremos ver instituciones públicas que puedan ser parte de la tan ansiada modernización del Estado.

Como servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe somos conscientes de las falencias que tenemos, pero también somos optimistas de augurar ser parte de una institución moderna y renovada si es que sus altos directivos tienen a bien invertir en su capital humano y hacerlo más competente y competitivo. Con conclusión podemos decir que:

d) Existencia de un Servidor con un mínimo de capacitación, desconocimiento del cargo que ostentan a la actualidad.
e) Se concluye con la existencia de un desempeño laboral pobre que afecta a los usuarios de la Unidad Ejecutora, insatisfacción laboral.
f) Necesidad de un Plan de Desarrollo Personal que ayude a mejorar el desempeño de los trabajadores de la UGELF

4.2. Recomendaciones

La recomendación procede en el sentido de que la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe considere en implementar el Plan de Desarrollo Personal para mejorar el Desempeño de cada uno de sus servidores. Y que el director y jefes de área de DGI Y OGA de la Ejecutora de Ferreñafe brindar todas las facilidades del caso que se requiera a fin de que el servidor beneficiado de este evento de capacitación pueda participar sin restricciones y sin compromisos de cualquier índole ajena a su situación laboral.

Finalmente motivar al personal a que ponga su mayor esfuerzo para provecho propio y de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Antonio, M. (2000). Aprendizaje significativo: teoría y práctica.

Ausubel, D. (1997). Teoría del aprendizaje significativo. *Fascículos de CEIF*, 1–10. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Beltrán Montoliu, A. (2008). El derecho de defensa y a la asistencia letrada en el proceso penal ante la Corte Penal Internacional. Retrieved from http://www.tdx.cat/handle/10803/10432

Bío-bío, U., & Jee, T. (2008). Facultad de Ciencias Empresariales, 5.

Borja, J. A. M. (2012). Clima Organizacional De Una Institucion Educativa De Ventanilla Según La Perspectiva De Los Docentes, 62. Retrieved from http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2010_Aguado_Clima-organizacional-de-una-institución-educativa-de-Ventanilla-según-la-perspectiva-de-los-docentes.pdf

Carlos, M., & Perez, P. (2016). CIDEG PLAN PERU 2040 Y LA PROSPECTIVA ESTRATE GICA, 1–63. Retrieved from http://www.ciideg.com/moodle/pluginfile.php/1859/mod_resource/content/1/Monografia prespectiva estrategica peru 2040. Carlos Pérez Pérez.pdf

CEPLAN. (2012). Guía para la formulación de planes de desarrollo concertado regional y local | CEPLAN, 184. Retrieved from http://www.ceplan.gob.pe/documentos/guía-la-formulación-planes-desarrollo-convertado

CHOQUE RAMOS, L. B. (2015). Universidad Andina " Néstor Cáceres Velásquez ". *Evasión Tributaria Y Su Influencia En La Recaudación Fiscal De Los Contribuyentes Del Régimen General De La Ciudad De Puno, Periodos 2013 - 2014*, *1*, 14–68.

De Gregorio P., A. (2003). Introducción a la Gestión Estratégica. *Universitat de Barcelona*, 1–34.

Del, D. F., Público, M., Afectan, Q. U. E., Delito, E. L., La, C., & Cuerpo, E. L. (2017). DERECHO TESIS :

Díaz Barriga, F., & Hernández Rojas, G. (2002). Constructivismo y Aprendizaje significativo. *Estrategias Docentes Para Un Aprendizaje Significativo. Una Interpretación Constructivista*, 465. https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2

Didáctica Universitaria. (1996). *Revista Cubana de Educación Superior*, *16*(1), 108. Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2446909

Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, Á. F., & García Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, *4*(1), 59–70. Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419&info=resumen&idioma=ENG

Facultad de Contaduría Pública y Administración. (2004).

Fisfalen, M. (2014). Análisis económico de la carga procesal del poder judicial.

Galán, S. M. (2007). Filtrado Colaborativo y Sistemas de Recomendación. *IRC 2007 , Universidad Carlos III de Madrid*, 1–8.

García-Cabrera, A. M., Álamo-Vera, F. R., & Hernández, F. G. B. (2011). Antecedentes de la resistencia al cambio: Factores individuales y contextuales. *Cuadernos de Economia Y Direccion de La Empresa*, *14*(4), 231–246. https://doi.org/10.1016/j.cede.2011.02.007

García Rubiano, M. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario Relation between psycho-social risk factors and the resistance to change organizacional in p. *Diversitas*, *3*(2), 301–315.

Gatto, F. (1990). Cambio tecnológico neofordista y reorganización productiva. Primeras reflexiones sobre sus implicaciones territoriales. *Revolución Tecnológica Y Reestructuración Productiva: Impactos Y Desafios Territoriales*, *XVI*, 55–102.

Gobierno Abierto (Presidencia de Consejo de Ministros). (n.d.). Transparencia.

Herrera, A. (1995). Los determinantes sociales de la política científica en América Latina. Política científica explícita y política científica implícita. *Revista Redes*, *2*(5), 117–131. Retrieved from http://www.redalyc.org/pdf/907/90711276005.pdf

Idrogo, T. (2012). La descarga procesal civil en el sistema de la administración de justicia en el distrito judicial de la libertad.

Investigación ii 2017 - ii. (2017).

Johnson, B., & Lundvall, B.-A. (1994). Sistemas nacionales de innovación y aprendizaje institucional. *Revista de Comercio Exterior*, 695–704.

Jolías, L. (2015). Gobierno abierto en Argentina : casos de éxito a nivel local y desafíos por venir Alejandro Prince, (1998), 10–13.

LA GERENCIA : UN TOQUE PERSONAL '. (n.d.).

Manes, J. M. (2000). Marketing educativo, gestión estratégica y calidad total: un círculo virtuoso. *Organización Y Gestión Educativa*, (5), 3–8.

Moreira, M. A. (1997). El conocimiento humano es construido; el aprendizaje significativo subyace a esa construcción. (J.D. Novak)., (1997), 19–44.

Moreira, M. A., & Greca, I. M. R. (2003). Cambio Conceptual: Análisis Crítico y Propuestas a La Luz de la Teoría del Aprendizaje Significativo. *Ciência & Educação*, *9*(2), 301–315. https://doi.org/10.1590/S1516-73132003000200010

Mundaca, J., & Yurely, S. M. (2015). Facultad de ciencias empresariales escuela de administración de empresas, 2017.

Naser, Alejandra / Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico de la gestión púlica. CEPAL-ILPES, Santiago de Chile*. Retrieved from http://walk.caf.com/attach/15/default/CEPAL-_Gobierno_electronico_en_la_GP.pdf

Pacheco, E. T. (2015). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Las Instituciones Educativas Bolivarianas De La Ciudad Puno -2014 – Perú Organizational Climate and Work Performance in the Bolivarian Educational Institutions of the City Puno - 2014. *Comunic@Ccion*, *V.6*(2219–7168), 14. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf

PCM, & RM N° 12S-2013-PCM. (2013). PLAN DE IMPLEMENTACiÓN DE LA POlÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACiÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA 2013-2016. *Diario Oficial El Peruano RM N° 125-2013-PCM*.

PCM, RM N° 12S-2013-PCM, Perú Gobierno Abierto, CEPLAN, Jolías, L., Peru, C. de I. del, … Naser, Alejandra / Concha, G. (2012). Guía para la formulación de planes de desarrollo concertado regional y local | CEPLAN. *Diario Oficial El Peruano RM N° 125-2013-PCM*, (1998), 17. Retrieved from http://walk.caf.com/attach/15/default/CEPAL-_Gobierno_electronico_en_la_GP.pdf

Peis, E., Morales-del-Castillo, J. M., & Delgado-López, J. A. (2008). Sistemas de Recomendación Semánticos. Un análisis del estado de la cuestión. *Hipertext.net*, (6).

Pérez, C. (1998). Desafios Sociales y Políticos del Cambio de Paradigma Tecnológico. *Cambio Tecnlógico Y Desarrollo*, 35.

Pérez, C. (2010). Revoluciones tecnológicas y paradigmas tecno-económicos. *Cambridge Journal of Economics*, *34*(1), 185–202.

Peru, C. de I. del. (n.d.). Plan_Peru_2040_Doc_Completo.Pdf.

Perú Gobierno Abierto. (2012). Alianza para una Sociedad de Gobierno Abierto Plan de Acción del Perú, 17.

Punibles, L. A. S. I., Académicos, D., Ignacio, P. D., Gómez, B., & Torre, D. (2007). Facultad de Derecho, 1–475.

Que, F., La, P., Las, I. D. E., Su, P. Y., En, I., Desarrollo, E. L., … Empresarial, G. (2016). Universidad nacional de trujillo escuela de posgrado.

Rodríguez Palmero, M. L. (2011). La teoría del aprendizaje significativo: una revisión aplicable a la escuela actual. *IN. Investigació I Innovació Educativa I Socioeducativa*, *3*(1), 29–50. Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3634413&info=resumen&idioma=CAT

Rodríguez Palmero, M. L. R. (2004). La teoría del Aprendizaje Significativo. *Concept Maps: Theory, Methodology, Technology. Proc. of the First Int. Conference on Concept Mapping*, *1*(1989), 535–544. https://doi.org/10.5209/rev_DIDA.2012.v24.39935

Salanova, M., & Cifre. (1999). El proceso de “ Tecnoestrés ” y estrategias para su prevención . (I).

Saucedo, R. (2004). Cadena De Suminstro. *Chemistry & ….* Retrieved from http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract

Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Rodolfo, E. (2005). *Construcción del marco teórico , formulación de los objetivos y elección de la metodología* (Vol. 2005).

Vargas, F. R. L. (2015). 2015, 1–96.

Vargas Días, C. (2011). El gobierno electrónico o e-gobierno. *Uni Pluri Versida*, *11*(1), 1–16. Retrieved from http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf

Vázquez Martínez, Rosalinda; Guadarrama Granados, J. de J. (2011). El Clima Organizacional En Una Institución Tecnológica De Educación Superior. *Tiempo de Educar*, *3*, 28. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31103505

AGUILAR, T. y. (2007). Tesis "Propuesta de Gestión de Personas aplicado a la Empresa Telefónica Multimedia SAC". Lambayeque: Auría.

ALLES, CHARRIA ORTIZ, V. H., KEWY SARSOSA, P., & ARENAS ORTIZ, F. (2005). "Construcción y Validación de contenidos de un diccionario de las competencias genéricas del Psicólogo, Porfesionales y Laborales. Colombia.

BETETA OBREROS, E. P. (21 de Marzo de 2011). Resolución de Presidencia Ejecutiva N°041-2011-SERVIR/PE, que aprueba Directiva N° 001-2011-SERVIR-GDCR. Lima, Perú.

Brito, F. (1992). "Relaciones Humanas".

CARDENAS RUIS, R. P. (Febrero de 2011). Plan Bicentenario : "El Perú hacia el 2021". Lima, Lima, Perú: CEPLAN-Biblioteca Nacional de Perú N° 2010-14880 ISBN:978-612-45549-4-0.

CHALLA, B. (1992). " Relaciones Humanas". En B. CHALLA, *" Relaciones Humanas"* (pág. 112).

CHIAVENATO, & FRIEDMAN WATCH, W. (2000). *"Gestión del Recurso Humano".*

CHIAVENATO, & MCGREGOR, D. (2003). Obtenido de Wikipedia-Enciclopedia Libre: https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_X_y_teor%C3%ADa_Y

CHIAVENATO, I. (2000). *"Administración de Recursos Humanos".* 5° Edición.

CHIAVENATO, PEDRAZA, E., AMAYA, G., & CONDE, M. (2004). "Sistema de Evaluación del Desempeño. *Revisra de Ciencias Sociles*, 359.

CORTÉS CARCELÉN, J. C. (30 de Marzo de 2016). Resoloución de Presidencia Ejecutiva N°057-2016-SERVIR-PE. *"Modificaciones a la Directiva N°002-2016-SERVIR/GDSRH-Normas para la Gestión del Proceso de Administración de Puestos y la Elaboración del Cuadro de Puestos de la Entidad-CPE*.

FARIA, F., PEDRAZA, E., AMAYA, G., & CONDE, M. (Julio a Setiembre 2010). "Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facuktad de Medicina de la Universidad del Zulia". *Revista de Ciencias Sociales(RCS)*, Vol.XVI, N°3,pp 493-505 FACES-Luz-ISSN 1315-9518.

FERRERO, C., CABANILLAS BUSTAMANTE, M., & TOLEDO, A. (08 de Julio de 2003). Ley N° 28034 "Que dicta Medidas de Austeridad y Racionalización en el Gasto Público". Lima, Lima, Peru: Gobierno Perú.

IBERICO NUÑEZ, L., CONDORI JAHUIRA, N., CATERIANO BELLIDO, P., & HUMALA TASSO, O. (05 de Diciembre de 2015). Ley N° 30372 Presupuesto del Sector Público Año Fiscal 2016. Lima, Lima, Perú.

MACKINSEY Y COMPANY, & WATKINS DE SOFTSCAPE, D. (1997-1998). *MACKINSEY Y COMPANY*. Obtenido de https://es.Wikipedia.org/Wiki/Mckinsey_%26_Company

MASLOW, A., & HERZBERG. (1943). *Wikipedia-Biblioteca Libre*.

MOTA, E. (2012). Tesis de Maestría " Modelo de Desarrollo Personal para el área de seguridad industrial en la Gerencia de Servicios Eléctricos PDVSA.DTTO Morichal". Morichal: Autoría.

PEDRAZA , E., AMAYA, G., CONDE, M., & PALACI. (2005). "Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia". *Revista de Ciencias Sociales*, 155.

Pedraza, E. A. (Maracaibo Septiembre 2010). "Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Ciencias Sociales*, 16n.3 .

PEDRAZA, E., AMAYA, G., CONDE, M., & Robbins. (2004). "Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facukltad de Medicina de la Universidad del Zulia". *Revista de Ciencias Sociales*, v.16 n3-Maracaibo.

PEDRAZA, E., AMAYA, G., CONDE, M., & Robbins. (Septiembre del 2010). "Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia". *Ciencias Sociales*, v.16 n.3 Maracaibo-Venezuela.

Perú, E. (10 de Noviembre de 2016). Ley N° 30057-Aprobado DS. N°040.

PORTOCARRERO RODRIGUEZ, J., PISFIL LLONTOP, J. E., FERNANDEZ SAUCEDO, T., FABIAN RAMOS, A., & ACUÑA PERALTA, H. (09 de Mayo de 2011). "Plan de Desarrollo Regional Concertado de Lambayeque 2011-2021". Chiclayo, Chiclayo, Perú-Lambayeque: Gobierno Regional.

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, A. (14 de Enero de 2010). "Texto Único Ordenado(TUO) de la Normativa del Servicio Civil,Aprobado por D.S.N°007-2010-PCM . Lima, Perú: Editora Perú-Diario Oficial El Peruano.

ANEXOS:

ANEXO 1

RESOLUCIÓN DE CREACIÓN DE UGEL FERREÑAFE

GOBIERNO REGIONAL
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
LAMBAYEQUE

DIRECCION DE GESTION
INSTITUCIONAL

RESOLUCION DIRECTORAL REGIONAL SECTORIAL Nº 1730-2005-GR-LAMB/ED

Chiclayo, 29 ABR 2005

VISTO, el Informe Nro. 004-2005-GR.LAMB/DRE-OFOI-RAC del 16.02.2005, HE. Nro. 1548-2005-GR.LAMB/DRE-OFOI, Expediente Nro. 012507-2005 (02 folios) y Oficio Nro. 174-2005-GR.LAMB/GRDS del 04.03.2005 en concordancia con la normatividad vigente.

CONSIDERANDO

Que, la Quinta disposición complementaria del Decreto Supremo Nro.015-2002-ED "Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones Regionales de Educación y Unidades de Gestión Educativa", declara en reestructuración los órganos intermedios descentralizados, para realizar la adecuación organizacional y funcionamiento de los actuales órganos desconcentrados del Ministerio de Educación.

Que, la Resolución Suprema Nro.205-2002-ED "Aprueban el ámbito jurisdiccional, organización interna y CAP de diversas Direcciones Regionales de Educación y sus respectivas Unidades de Gestión Educativa"

Que, la Resolución Vice Ministerial Nro.081-2002-ED, aprueba la Directiva Nro.009-2002-ED, "Orientaciones para la Reestructuración de los Órganos Intermedios Regionalizados del Ministerio de Educación", establece en la quinta disposición general el establecimiento de las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGELs) como parte de la implementación a la reestructuración de las Direcciones Regionales de Educación.

Con el visto bueno de la Dirección de Gestión Institucional, Asesoría Jurídica y Administración, de conformidad con la RDRS Nro. 1278-2005-GR.LAMB/ED del 13.04.2005, Ley Nro. 28044, DS. Nro.015-2002-ED, RVM. Nro.081-2002-ED, RER. Nro.629-2003-GR.LAMB/PR "Aprueban ROF de la Dirección Regional de Educación del Gobierno Regional Lambayeque", RER. Nro. 722-2004-GR.LAMB/PR "Aprueban el CAP de la DRE Lambayeque", RS. Nro.205-2002-ED que "Aprueban el Ámbito Jurisdiccional, Organización Interna, CAP de la Dirección Regional de Educación de Lambayeque y sus respectivas Unidades de Gestión Educativas", , Ley Nro. 28254 "Ley que autoriza crédito suplementario en el presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2004", Ley Nro. 28427 "Ley que autoriza crédito suplementario en el presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2005".

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: ESTABLECER EL FUNCIONAMIENTO de las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGELs) en sus respectivas jurisdicciones:

- UGEL CHICLAYO - (sito en Prolongación Bolognesi s/n, distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo).
- UGEL FERREÑAFE - (sito en Calle Bolivar Nro. 410 y Calle San Martín Nro. 418-420, distrito de Ferreñafe, provincia de Ferreñafe).
- UGEL LAMBAYEQUE - (sito en Prolongación 8 de Octubre Nro. 237, distrito de Lambayeque, provincia de Lambayeque).

ARTICULO SEGUNDO: DISPONER que las UGELs sean activadas de modo funcional, a fin de que se les delegue funciones administrativas progresivamente, mientras se implementen como entes ejecutoras en el futuro próximo.

ARTICULO TERCERO: El Cuadro de Asignación de Personal (CAP) aprobado mediante RER. Nro. 722-2004-GR.LAMB/PR, contendrá el personal que se asigne en las plazas correspondientes.

ARTICULO CUARTO: El Órgano de Control Institucional queda encargado de velar por el cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

LIC. ARTURO JUAN SANCHEZ VICENTE
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACION
LAMBAYEQUE (B)

Lo que Transcribo a Ud. para su conocimiento y Fines Pertinentes

AJSV/DRE
LPA/DGI-D
AGU/OGA-D
VLLCH/OPAI-D
c.c. Archivo

SANTOS TAPIA SAAVEDRA
Esp. Tramite Documentario y Archivo
Dirección Regional de Educación
Gobierno Regional - Lambayeque

ANEXO 2

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académica Profesional de Administración Pública

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	
2. ESPECIALIDAD	
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	
6. CARGO	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN Plan de desarrollo de las personas para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, sustentada en la Ley del Servicio Civil- 2016	
A. NOMBRE DE LOS TESISTAS	- Segundo Mauro Vásquez Ramírez - Sonia Marianela López Malhaber
B. INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la influencia de un plan de desarrollo personal para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, según la Ley del Servicio Civil – 2016.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala estándar. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de

	análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI **8. INSTRUCCIONES** EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN ***"A" SI ESTÁ DE "ACUERDO"*** O CON EL ITEM ***"D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO"***, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. Cuento con la formación académica suficiente para realizar adecuadamente mis funciones	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Dispongo de experiencia laboral suficiente para desenvolverme de manera eficiente	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. La UGEL Ferreñafe gestiona adecuadamente el Desarrollo de Las Personas para mejorar su desempeño laboral (formación de sus trabajadores.	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Las capacitaciones que he recibido en la UGEL Ferreñafe son suficientes para las necesidades de mi puesto de trabajo	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. La UGEL Ferreñafe me ofrece buenas expectativas de desarrollo personal y/o profesional.	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Considero que el trabajo que desarrollo es adecuado a la	A ( ) D ( )

capacitación profesional que tengo actualmente.	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Mi trabajo me ofrece posibilidades de utilizar mis conocimientos y capacidades y me siento desarrollado en él	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. La UGEL Ferreñafe suele ofrecerme oportunidades de desarrollo y progreso profesional	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. La UGEL Ferreñafe promueve y realiza suficientes esfuerzos en el desarrollo personal de sus trabajad	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. La UGEL Ferreñafe ha previsto recursos económicos para afrontar la formación externa de los trabajadores.	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. La UGEL Ferreñafe dispone de un Plan de Desarrollo de las Personas en beneficio de los que laboran en su sede	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. La UGEL Ferreñafe da facilidades para recibir formación gratuita o solventada por ella	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. El actual sistema de complementación laboral es	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS:

adecuado para el cumplimiento de compromisos de gestión de la UGEL Ferreñafe	_____ _____ _____
14. Mi lugar de trabajo dispone de las condiciones adecuadas para el trabajo que desarrollo	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. Dispongo de los medios tecnológicos suficientes para desarrollar adecuadamente mi trabajo.	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. Realizo mi trabajo con suficiente autonomía	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Se me consulta ante decisiones que afectan a mi trabajo diario.	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. Cuando tengo que tomar una decisión cuento con el apoyo necesario de mi/ mis jefes superiores	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. Mi superior inmediato suele mostrar interés en las sugerencias que le hago para mejorar el trabajo.	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. La manera en que he organizado mi trabajo me permite trabajar con total eficacia y eficiencia.	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS:

	_____ _____ _____
21. En mi oficina puedo realizar una planificación diaria del trabajo evitando así cualquier situación de desorganización	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. Conozco claramente cuáles son las tareas/funciones que tengo que desarrollar en mi trabajo diario	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. El trabajo que desempeño diariamente se ajusta a las funciones que me corresponden	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. Los procedimientos de trabajo que hay facilitan la adecuada realización de las tareas.	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25. Es el trabajo en equipo un problema para mí	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26. En la UGEL Ferreñafe se fomenta la participación de los empleados en la toma de decisiones para el mejoramiento del servicio.	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27. Los procedimientos de trabajo favorecen la realización adecuada de mis tareas	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS:

	_____ _____ _____
28. La atención con que trato al usuario interno y externo es el más adecuado.	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29. El usuario se siente satisfecho con la atención que le brindo	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
30. He atendido con eficiencia lo solicitado por el usuario dando solución a su necesidad	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
31. Mi jefe inmediato se siente satisfecho con la eficacia, eficiencia y calidad de mi trabajo	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
32. La UGEL Ferreñafe me brinda recompensas por mi desempeño laboral	A ( ) D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE ALFA DE CRONBACH

ESCLA MUESTRA DE 10 PERSONAS

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,977	,977	30

b. ESCALA: TODAS LAS VARIABLES – 35 ENCUESTADOS

Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/ mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	2,140	1,400	2,900	1,500	2,071	,103	30
Varianzas de los elementos	,386	,100	,767	,667	7,667	,033	30

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	35	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	35	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,925	,945	30

Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/ mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	2,111	1,114	2,914	1,800	2,615	,154	30
Varianzas de los elementos	,194	,029	,482	,454	16,882	,021	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento

Cuento con la formación académica suficiente para realizar adecuadamente mis funciones	61,43	52,487	,604	.	,922
Dispongo de experiencia laboral suficiente para desenvolverme de manera eficiente	62,23	51,946	,506	.	,923
La UGEL Ferreñafe gestiona adecuadamente el Desarrollo de las Personas para mejorar su desempeño laboral(formación de sus trabajadores)	60,49	53,198	,267	.	,926
Las capacitaciones que he recibido en la UGEL Ferreñafe son suficientes para las necesidades de mi puesto de trabajo	61,37	54,182	,340	.	,925
La UGEL Ferreñafe me ofrece buenas expectativas de desarrollo personal y/o profesional	60,86	48,891	,622	.	,922

Considero que el trabajo que desarrollo es adecuado a la capacitación profesional que tengo actualmente	61,31	50,045	,899	.	,918
Mi trabajo me ofrece posibilidades de utilizar mis conocimientos y capacidades y me siento desarrollado en él	61,31	49,692	,968	.	,917
La UGEL Ferreñafe suele ofrecerme oportunidades de desarrollo y progreso profesional	61,29	50,857	,847	.	,919
La UGEL Ferreñafe promueve y realiza suficientes esfuerzos en el desarrollo personal de sus trabajadores	61,26	51,432	,650	.	,921
La UGEL Ferreñafe gestiona las posibilidades de promoción profesional de sus trabajadores	60,43	52,840	,517	.	,923

La UGEL Ferreñafe da facilidades para recibir formación gratuita o solventada por ella	61,26	51,726	,795	.	,921
El actual sistema de complementación laboral es adecuado para el cumplimiento de compromisos de gestión de la UGEL Ferreñafe	61,26	51,726	,795	.	,921
Dispongo de los medios tecnológicos suficientes para desarrollar adecuadamente mi trabajo	61,26	51,726	,795	.	,921
Realizo mi trabajo con suficiente autonomía	60,83	50,264	,509	.	,923
Se me consulta ante decisiones que afectan a mi trabajo diario	61,26	51,432	,650	.	,921
Cuando tengo que tomar una decisión cuento con el apoyo necesario de mi jefe superior	60,83	50,264	,509	.	,923

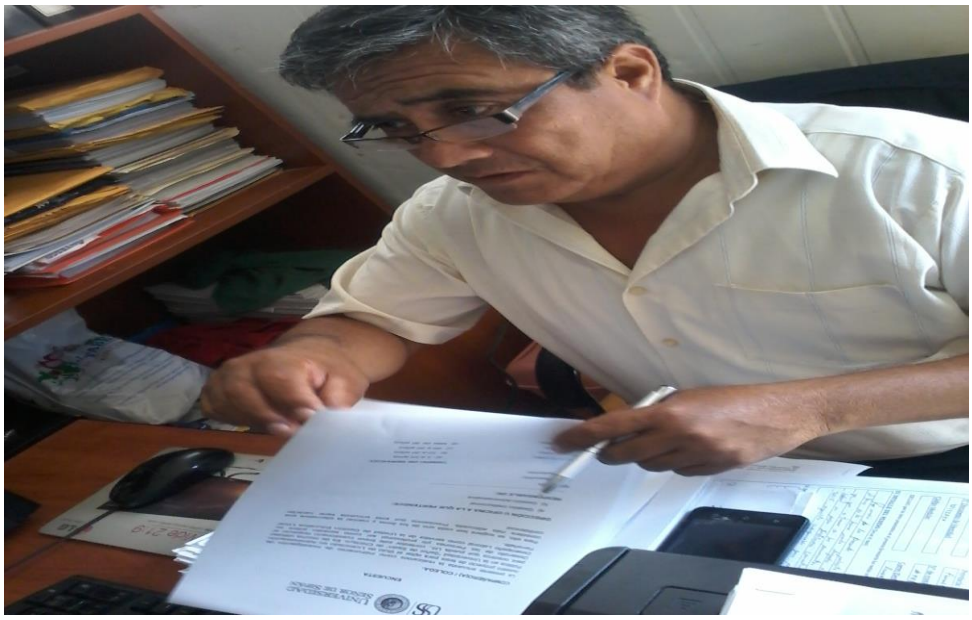
Mi superior inmediato suele mostrar interés en las sugerencias que le hago para mejorar el trabajo	60,83	50,264	,509	.	,923
La manera en que he organizado mi trabajo me permite trabajar con total eficacia y eficiencia	60,86	49,773	,522	.	,924
En mi oficina puedo realizar una planificación diaria del trabajo evitando así cualquier situación de desorganización	61,43	52,487	,604	.	,922
Conozco claramente cuáles son las tareas/funciones que tengo que desarrollar en mi trabajo diario	61,43	52,487	,604	.	,922
El trabajo que desempeño diariamente se ajusta a las funciones que me corresponden	61,37	53,887	,459	.	,924

Los procedimientos de trabajo que hay facilitan la adecuada realización de las tareas	60,94	52,114	,375	.	,925
Es el trabajo en equipo un problema para mí	61,74	51,491	,309	.	,928
En la UGEL Ferreñafe se fomenta la participación de los empleados en la toma de decisiones para el mejoramiento del servicio	61,23	52,652	,491	.	,923
Los procedimientos de trabajo favorecen la realización adecuada de mis tareas	61,40	53,012	,580	.	,923
En la UGEL Ferreñafe tengo posibilidades de participar y proponer mejoras	61,26	51,726	,795	.	,921
La atención con que trato al usuario interno y externo es el más adecuado	61,80	49,988	,499	.	,924

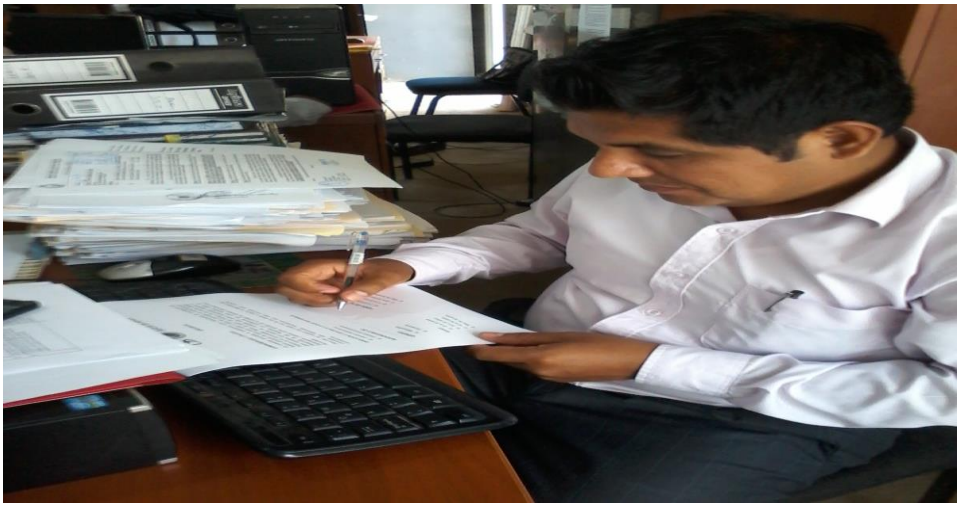
El usuario se siente satisfecho con la atención que le brindo	61,89	53,222	,214	.	,927
He atendido con eficiencia lo solicitado por el usuario dando solución a su necesidad	60,80	51,518	,361	.	,926
Mi jefe inmediato se siente satisfecho con la eficacia, eficiencia y calidad de mi trabajo	61,31	50,045	,899	.	,918

ANEXO 4

Vistas fotográficas de aplicación de instrumentos Encuesta



Téc. Administrativo Juan Carlos Muro Brenis, Responsable de NEXUS



Téc. Informática: José Jesús Ipanaque Casanova, responsable de Estadística.

ENTREVISTA AL DIRECTOR DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Dr. Manuel Suclupe Quevedo: Director de Gestión Institucional

ANEXO 5

ANEXO 5.1: GUIA DE OBSERVACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académica Profesional de Administración Pública

INTRODUCCIÓN:

La presente guía de observación tiene como finalidad para los investigadores, obtener de primar fuente cuales son las capacidades laborales de los trabajadores en función al perfil del puesto de trabajo y del Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y por otro lado identificar los niveles de desempeño laboral de los servidores según el Manual de Organización de Funciones (MOF) y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe 2016.

Esta estructura en dos partes con sus respectivas dimensiones:

Aspectos	Dimensiones	Ítems	indicadores
Características Laborales	Formación Profesional	Cuentan con la formación académica suficiente para realizar adecuadamente sus funciones	a) Suficiente Formación. b) Poco Formación. c) Sin Formación
		Disponen de experiencia laboral suficiente para desenvolverse de manera eficiente	a) Mucha Experiencia. b) Poca Experiencia. c) Sin Experiencia
	Capacitación	La UGEL Ferreñafe gestiona adecuadamente el desarrollo personal para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores	a) Siempre. b) A veces c) Nunca

		Las capacitaciones que he recibido en la UGEL Ferreñafe son suficientes para las necesidades de mi puesto de trabajo	a) Si b) No
	Desarrollo personal	La UGEL Ferreñafe ofrece buenas expectativas de desarrollo personal y/o profesional.	a) Siempre. b) A veces. c) Nunca
		La UGEL Ferreñafe suele ofrecer oportunidades de desarrollo y progreso profesional	a) Siempre. b) A veces c) Nunca.
	Gestión del conocimiento	La UGEL Ferreñafe promueve y realiza suficientes esfuerzos en el desarrollo personal de sus trabajadores	a) Siempre. b) A veces c) Nunca.
		La UGEL Ferreñafe ha previsto recursos económicos para afrontar la formación externa de los trabajadores.	a) Si b) No
		La UGEL Ferreñafe dispone de un Plan de Desarrollo Personal en beneficio de los que laboran en su sede	a) Si b) No
		La UGEL Ferreñafe da facilidades para recibir formación gratuita o solventada por ella	a) Siempre. b) A veces. c) Nunca
Desempeño Laboral	Condiciones laborales	Los ambientes de trabajo dispone de las condiciones adecuadas para el trabajo que desarrollan	a) Si b) No
		Disponen de los medios tecnológicos suficientes para desarrollar adecuadamente su trabajo.	a) Siempre b) A veces c) Nunca
	Autonomía	Realizan su trabajo con suficiente autonomía	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca
		Consulta a sus jefes ante decisiones que afectan a su trabajo diario	a) Siempre b) Raras veces c) Casi nunca
		Cuando tienen que tomar una decisión cuentan con el apoyo de sus jefes	a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca

	Planificación	La manera como han organizado su trabajo les permite trabajar con total eficacia y eficiencia.	a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces
		En sus oficina puedo realizar una planificación diaria de su trabajo evitando así cualquier situación de desorganización	a) Si b) No
	Conocimiento del puesto	Conocen cuáles son las tareas/funciones que tienen que desarrollar en su trabajo diario	a) Si b) No
		El trabajo que desempeñan diariamente se ajusta a las funciones que les corresponden según MOF	a) Si b) No
		Los procedimientos de trabajo que hay facilitan la adecuada realización de las tareas	a) Siempre b) A veces c) Casi nunca
	Trabajo colaborativo	El trabajo en equipo es un factor clave en su desempeño.	a) Siempre b) A veces c) Casi nunca
		En la UGEL Ferreñafe se fomenta la participación de los empleados en la toma de decisiones para el mejoramiento del servicio.	a) Siempre b) A veces c) Muy raramente
	Calidad de servicio	Los procedimientos de trabajo favorecen la realización adecuada de sus tareas	a) Si b) No
		La atención con que tratan al usuario interno y externo es el más adecuado	a) Siempre b) A veces c) Casi nunca
		El usuario se siente satisfecho con la atención que le brindan	a) Si b) No
		Atienden con eficiencia lo solicitado por el usuario dando solución a su necesidad	a) Siempre b) Casi siempre c) Casi nunca
		Sus jefe se siente satisfecho con la eficacia, eficiencia y calidad de sus trabajos.	a) Muy satisfecho b) Poco satisfecho c) Insatisfecho
		La UGEL Ferreñafe brinda recompensas por el desempeño laboral	a) Siempre b) Rara vez c) Casi nunca

5.2. DISEÑO DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ENCUESTA A TRABAJADORES DE UGEL FERREÑAFE

COMPAÑERO(A) / COLEGA:

La presente encuesta la realizamos como instrumento de investigación de nuestro proyecto de tesis para optar el título de Licenciado en Administración Pública en la Universidad "Señor de Sipán" de Chiclayo. Es de mucha utilidad para nosotros que pueda Ud., contestar este breve cuestionario respecto al Desarrollo de las Personas y/o profesional así como también sobre su Desempeño Laboral como servidor de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe.

Para ello, se sugiere leer cada uno de los ítems y marcar la alternativa que considere más adecuada. Precisamos que esta encuesta tiene carácter confidencial

DIRECCIÓN U OFICINA A LA QUE PERTENECE:

a) Gestión Institucional

b) Gestión Administrativa

RESPONSABLE DE:

……..

GÉNERO:

a) Masculino

b) Femenino

EDAD:

a) 20 a 30 años

b) 30 a 40 años

c) 40 a 50 añ0s

d) Más de 50 años

TIEMPO DE SERVICIO:

a) 1 a 10 años

b) 10 a 20 años

c) 20 a 30 años

d) Más de 30 años

DESARROLLO DE LA PERSONA

1. Cuento con la formación académica suficiente para realizar adecuadamente mis funciones

   a) Suficiente Formación

   b) Poco Formación.

   c) Sin Formación

2. Dispongo de experiencia laboral suficiente para desenvolverme de manera eficiente

   a) Mucha Experiencia

   b) Poca Experiencia

   c) Sin Experiencia

3. La UGEL Ferreñafe gestiona adecuadamente el Desarrollo de Las Personas para mejorar su desempeño laboral (formación de sus trabajadores)

   a. Siempre.

   b. A veces

   c. Nunca

4. Las capacitaciones que he recibido en la UGEL Ferreñafe son suficientes para las necesidades de mi puesto de trabajo

   a) Si

   b) No

5. La UGEL Ferreñafe me ofrece buenas expectativas de desarrollo personal y/o profesional.

   a) Siempre.

   b) A veces.

   c) Nunca.

6. Considero que el trabajo que desarrollo es adecuado a la capacitación profesional que tengo actualmente.

   a) Adecuado.

   b) Poco adecuado.

   c) No adecuado.

7. Mi trabajo me ofrece posibilidades de utilizar mis conocimientos y capacidades y me siento desarrollado en él.

   a) Muchas posibilidades

   b) Escasas posibilidades.

c) Sin posibilidades.

8. La UGEL Ferreñafe suele ofrecerme oportunidades de desarrollo y progreso profesional.

   a) Siempre.

   b) A veces

   c) Nunca.

9. La UGEL Ferreñafe promueve y realiza suficientes esfuerzos en el desarrollo personal de sus trabajadores.

   a) Siempre

   b) A veces

   c) Nunca

10. La UGEL Ferreñafe ha previsto recursos económicos para afrontar la formación externa de los trabajadores.

    a) Si.

    b) No.

11. UGEL Ferreñafe gestiona las posibilidades de promoción profesional de sus trabajadores.

    a) Siempre.

    b) Casi siempre.

    c) Nunca.

12. La UGEL Ferreñafe dispone de un Plan de Desarrollo de las Personas en beneficio de los que laboran en su sede.

    a) Si.

    b) No.

13. La UGEL Ferreñafe ejecuta algún plan de desarrollo profesional de manera coordinada con el trabajador.

    a) Si.

    b) No.

14. La UGEL Ferreñafe da facilidades para recibir formación gratuita o solventada por ella.

    a) Siempre.

    b) A veces.

    c) Nunca.

15. El actual sistema de complementación laboral es adecuado para el cumplimiento de compromisos de gestión de la UGEL Ferreñafe.

    a) Adecuado.

    b) Poco adecuado.

    c) Inadecuado.

DESEMPEÑO LABORAL

1. Mi lugar de trabajo dispone de las condiciones adecuadas para el trabajo que desarrollo.

    a) Si

    b) No

2. Dispongo de los medios tecnológicos suficientes para desarrollar adecuadamente mi trabajo.

    a) Siempre

    b) A veces

    c) Nunca

3. Realizo mi trabajo con suficiente autonomía.

    a) Siempre

    b) Casi siempre

    c) Nunca

4. Se me consulta ante decisiones que afectan a mi trabajo diario.

    a) Siempre

    b) Raras veces

    c) Casi nunca

5. Cuando tengo que tomar una decisión cuento con el apoyo necesario de mi/ mis jefes superiores.

    a) Siempre

    b) Algunas veces

    c) Nunca

6. Mi superior inmediato suele mostrar interés en las sugerencias que le hago para mejorar el trabajo.

    a) Siempre

b) Raras veces

c) Casi nunca

7. La manera en que he organizado mi trabajo me permite trabajar con total eficacia y eficiencia.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

8. En mi oficina puedo realizar una planificación diaria del trabajo evitando así cualquier situación de desorganización.

a) Si

b) No

9. Conozco claramente cuáles son las tareas/funciones que tengo que desarrollar en mi trabajo diario.

a) Si

b) No

10. El trabajo que desempeño diariamente se ajusta a las funciones que me corresponden.

a) Si

b) No

11. Los procedimientos de trabajo que hay facilitan la adecuada realización de las tareas,

a) Siempre

b) A veces

c) Casi nunca

12. Es el trabajo en equipo un problema para mí?

a) Nunca

b) A veces

c) Casi nunca

13. En la UGEL Ferreñafe se fomenta la participación de los empleados en la toma de decisiones para el mejoramiento del servicio.

a) Siempre

b) A veces

c) Muy raramente

14. Los procedimientos de trabajo favorecen la realización adecuada de mis tareas.

a) Si

b) No

15. En la UGEL Ferreñafe tengo posibilidades de participar y proponer mejoras.

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

16. La atención con que trato al usuario interno y externo es el más adecuado.

a) Siempre

b) A veces

c) Casi nunca

17. El usuario se siente satisfecho con la atención que le brindo.

a) Si

b) No

18. He atendido con eficiencia lo solicitado por el usuario dando solución a su necesidad.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Casi nunca

19. Mi jefe inmediato se siente satisfecho con la eficacia, eficiencia y calidad de mi trabajo.

a) Muy satisfecho

b) Poco satisfecho

c) Insatisfecho

20. La UGEL Ferreñafe me brinda recompensas por mi desempeño laboral.

a) Siempre

b) Rara vez

c) Casi nunca

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ENCUESTA A USUARIOS DE UGEL FERREÑAFE

SEÑOR(A) (TA):

La presente encuesta la realizamos como instrumento de investigación de nuestro proyecto de tesis para optar el título de Licenciado en Administración Pública en la Universidad "Señor de Sipán" de Chiclayo. Es de mucha utilidad para nosotros que pueda Ud., contestar este breve cuestionario respecto al Desempeño Laboral del trabajador de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe.

Para ello, se sugiere leer cada uno de los ítems y marcar la alternativa que considere más adecuada. Precisamos que esta encuesta tiene carácter confidencial

GÉNERO:

a) Masculino
b) Femenino

EDAD:

a) 20 a 30 años
b) 30 a 40 años
c) 40 a 50 añ0s
d) Más de 50 años

TIEMPO DE SERVICIO:

e) 1 a 10 años
f) 10 a 20 años
g) 20 a 30 años
h) Más de 30 años

DIRECCIÓN U OFICINA A LA QUE ACUDE CON MAYOR FRECUENCIA:

a) Gestión Institucional
b) Gestión Administrativa

QUE OFICINA ATIENDE SU SOLICITUD

Gestión Institucional

a) Presupuesto
b) Infraestructura
c) Planificación
d) Racionalización

Gestión Administrativa

a) Planillas
b) Escalafón
c) Patrimonio
d) Pensiones
f) Almacén
g) Contabilidad
h) Tesorería
i) Personal

e) Estadística e) Abastecimiento j) Proyectos

1. ¿Considera usted que el servidor que labora en la oficina que atiende su solicitud es competente?

   a) Muy competente

   b) Poco competente

   c) No reúne las competencias para el cargo.

2. ¿Considera usted que el servidor que lo ha atendido lo hizo con respeto y amabilidad?

   a) Muy respetuoso y amable

   b) Poco respetuoso y amable

   c) No sabe tratar.

3. ¿Considera usted que su solicitud fue atendida por el servidor dentro de los plazos previstos?

   a) Si

   b) Sí, pero estuve que estar allí

   c) No

4. ¿Considera usted que el servidor que lo atendió le explico de manera clara los pasos que debe seguir su expediente?

   a) Sí,

   b) Sí, pero no lo comprendí

   c) No fue claro

5. ¿Considera que la explicación que recibió por parte del servidor fue lo suficientemente clara y precisa?

   a) Muy clara y precisa

   b) Poco entendible

   c) No se le entiende.

6. ¿Considera usted el servidor que lo atendido debe recibir capacitación para que sea más eficiente?

   a) Por supuesto

   b) Muy urgente

   c) No necesita

7. ¿Según su opinión que cree que le falta fortalecer al servidor que lo atendió?

   a) Su trato

   b) Su calidad profesional

   c) Más experiencia.

8. ¿Según su criterio, la UGEL Ferreñafe ha mejorado en la atención a los usuarios?

   a) Mucho

   b) Poco

   c) Nada

9. ¿según su apreciación, que aspectos deben mejorar los trabajadores de estas oficinas?

   a) Su trato

   b) Su profesionalismo

   c) Su responsabilidad

   d) Su calidad humana

10. ¿si tuviera que evaluar al servidor que lo atendió, cuál sería su evaluación?

    a) Muy competente

    b) Poco competente

    c) No adecuado para el cargo.

5.3. ENTREVISTA A FUNCIONARIOS

ENTREVISTA AL DIRECTOR DE GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCA FERREÑAFE

Dr. LUIS MANUEL SUCLUPE QUEVEDO

DIRECTOR DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información real y precisa sobre el Desarrollo e las Personas y el Desempeño Laboral de los servidores públicos que laboran dentro de dicha dirección, con el propósito de identificar sus características en función al puesto de trabajo y su nivel de desempeño. Por otro lado esta entrevista busca cumplir con los lineamientos de titulación adoptados por la Universidad "Señor de Sipán" de acuerdo a la Nueva Ley Universitaria. Por lo que necesitamos su amplio apoyo.

I. INFORMACIÓN GENERAL:

1. **¿Podría usted, Dr. Indicarnos cuál es su edad y cuántos años de experiencia laboral tiene en la administración pública?.**

2. **¿Cuál es su situación laboral actual en UGEL Ferreñafe?**

3. **¿Qué tiempo tiene al frente de la Dirección de Gestión Institucional?**

II. INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN AL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

1. **¿Cuántas áreas u oficinas pertenecen a la Dirección de Gestión Institucional, y cuáles son?**

2. **¿Conoce usted, Dr. Cuál es el nivel de formación académica de cada uno los trabajadores bajo su dirección?**

   Sra. Victoria Flores Ascue (Secretaria)

   Sra. Eva Marina Horna Martínez (Responsable de Racionalización)

   Sr. José Jesús Ipanaque Casanova (responsable de Estadística)

   Sr. Martín Jesús Mesones Sernaqué (Responsable de Infraestructura)

   Sr. Daniel Chicoma Díaz (Responsable de Infraestructura)

   Sr. Luis Gonzaga Cherres Purisaca (Responsable de Presupuesto)

   Sr. Segundo Mauro Vásquez Ramírez (Responsable de Planificación)

3. **¿De acuerdo al Manual de Organización y Funciones, el Cuadro de Asignación de Personal y a lo dispuesto por la Ley de Servicio Civil, los servidores bajo su dirección cuentan con el perfil para el puesto y cargo en que se desempeñan?**

   Sra. Victoria Flores Ascue (Secretaria)

   Sra. Eva Marina Horna Martínez (Responsable de Racionalización)

   Sr. José Jesús Ipanaque Casanova (responsable de Estadística)

Sr. Martín Jesús Mesones Sernaqué (Responsable de Infraestructura)

Sr. Daniel Chicoma Díaz (Responsable de Infraestructura)

Sr. Luis Gonzaga Cherres Purisaca (Responsable de Presupuesto)

Sr. Segundo Mauro Vásquez Ramírez (Responsable de Planificación)

4. **¿Su dirección ha promovido o viene desarrollando cursos de actualización y/o perfeccionamiento para el fortalecimiento del Desarrollo Personal de su equipo de trabajo?**

5. **¿Considera usted, Dr., que es importante invertir en el desarrollo personal y profesional de su equipo de trabajo? ¿Por qué?**

6. **¿Tiene conocimiento que la UGEL Ferreñafe está desarrollando o tiene previsto desarrollar las capacidades y habilidades de sus trabajadores en el presente año o para el año venidero? ¿De qué manera pretenden implementarlas?**

III. INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL

1. ¿Se siente satisfecho con el desempeño laboral de su equipo de trabajo?

2. ¿Cuál es la apreciación laboral que tiene usted. Dr., de cada uno de ellos?

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del público usuario con respecto al desempeño de cada uno de ellos?

4. Considera usted, Dr., que su equipo cumple con los resultados y objetivos esperados por la UGEL? ¿Por qué?

5. ¿Según su apreciación se debe rotar o cambiar a su personal por su ineficiencia o por qué ya cumplió su ciclo laboral?

6. ¿Qué instrumentos de evaluación utiliza para medir el desempeño laboral de su equipo de trabajo? ¿Cada que tiempo lo aplica?

ENTREVISTA AL JEFE DE

LA OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE FERREÑAFE

CPC. JOSÉ ANTENOR ROMERO SOSA
JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
UGEL FERREÑAFE

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información real y precisa sobre el Desarrollo e las Personas y el Desempeño Laboral de los servidores públicos que laboran dentro de dicha dirección, con el propósito de identificar sus características en función al puesto de trabajo y su nivel de desempeño. Por otro lado esta entrevista busca cumplir con los lineamientos de titulación adoptados por la Universidad "Señor de Sipán" de acuerdo a la Nueva Ley Universitaria. Por lo que necesitamos su amplio apoyo.

I. INFORMACIÓN GENERAL:

4. **¿Podría usted, Contador, Indicarnos cuál es su edad y cuántos años de experiencia laboral tiene en la administración pública?**

5. **¿Cuál es su situación laboral actual en UGEL Ferreñafe?**

6. **¿Qué tiempo tiene al frente de la Oficina de Gestión Administrativa?**

II. INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN AL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

1. **¿Cuántas áreas u oficinas pertenecen a la Dirección de Gestión Institucional, y cuáles son?**

2. **¿Conoce usted, Contador, Cuál es el nivel de formación académica de cada uno los trabajadores bajo su dirección?**

   Sra. Sonia Marianela López Malhaber (Secretaria)

   Sra. Azucena Chicoma Niño (Responsable de Tesorería)

   Sra. Luisa Esperanza Sevilla Castro (Responsable de Contabilidad)

   Sra. Tania Lorena Huamán Tenorio (Responsable de Abastecimiento)

   Sr. Manuel Urpeque Yovera (Responsable de la Oficina de Personal)

   Sr. Cristian Achin Mayanga (Responsable de Planillas)

   Sr. Víctor Manuel Segura Pérez (Responsable de Almacén)

   Sr. Juan Muro Brenis (Responsable de NEXUS)

   Sr. Pedro Roque Quispe (Responsable de Patrimonio)

   Sra. Rosa Paiva Quesquén (Responsable de Licencias)

   Sr. José Rogelio Huamán Cornetero (Responsable de Pensiones)

   Sra. Graciela Reyes Barrera (Responsable de Proyectos)

3. **¿De acuerdo al Manual de Organización y Funciones, el Cuadro de Asignación de Personal y a lo dispuesto por la Ley de Servicio Civil, los servidores bajo su dirección cuentan con el perfil para el puesto y cargo en que se desempeñan?**

   Sra. Sonia Marianela López Malhaber (Secretaria)

Sra. Azucena Chicoma Niño (Responsable de Tesorería)

Sra. Luisa Esperanza Sevilla Castro (Responsable de Contabilidad)

Sra. Tania Lorena Huamán Tenorio (Responsable de Abastecimiento)

Sr. Manuel Urpeque Yovera (Responsable de la Oficina de Personal)

Sr. Cristian Achin Mayanga (Responsable de Planillas)

Sr. Víctor Manuel Segura Pérez (Responsable de Almacén)

Sr. Juan Muro Brenis (Responsable de NEXUS)

Sr. Pedro Roque Quispe (Responsable de Patrimonio)

Sra. Rosa Paiva Quesquén (Responsable de Licencias)

Sr. José Rogelio Huamán Cornetero (Responsable de Pensiones)

Sra. Graciela Reyes Barrera (Responsable de Proyectos)

4. **¿Su dirección ha promovido o viene desarrollando cursos de actualización y/o perfeccionamiento para el fortalecimiento del Desarrollo Personal de su equipo de trabajo?**

5. **¿Considera usted, Contador, qué es importante invertir en el desarrollo personal y profesional de su equipo de trabajo? ¿Por qué?**

6. **¿Tiene conocimiento que la UGEL Ferreñafe está desarrollando o tiene previsto desarrollar las capacidades y habilidades de sus trabajadores en el presente año o para el año venidero? ¿De qué manera pretenden implementarlas?**

III. INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL

1. ¿Se siente satisfecho con el desempeño laboral de su equipo de trabajo?

2. ¿Cuál es la apreciación laboral que tiene usted. Contador, de cada uno de ellos?

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del público usuario con respecto al desempeño de cada uno de ellos?

4. Considera usted, Contador, que su equipo cumple con los resultados y objetivos esperados por la UGEL? ¿Por qué?

5. ¿Según su apreciación se debe rotar o cambiar a su personal por su ineficiencia o por qué ya cumplió su ciclo laboral?

6. ¿Qué instrumentos de evaluación utiliza para medir el desempeño laboral de su equipo de trabajo? ¿Cada que tiempo lo aplica?

ENTREVISTA A LA DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCA FERREÑAFE

Mg. GLORIA ELIZABETH JIMÉNEZ PÉREZ
DIRECTORA DE UGEL FERREÑAFE

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información real y precisa sobre el Desarrollo e las Personas y el Desempeño Laboral de los servidores públicos que laboran dentro de dicha dirección, con el propósito de identificar sus características en función al puesto de trabajo y su nivel de desempeño. Por otro lado esta entrevista busca cumplir con los lineamientos de titulación adoptados por la Universidad "Señor de Sipán" de acuerdo a la Nueva Ley Universitaria. Por lo que necesitamos su amplio apoyo.

I. INFORMACIÓN GENERAL:

7. **¿Podría usted, Directora Indicarnos cuál es su edad y cuántos años de experiencia laboral tiene en la administración pública?**

8. **¿Cuál es su situación laboral actual en UGEL Ferreñafe?**

9. **¿Qué tiempo tiene al frente de la UGEL Ferreñafe?**

II. INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN AL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

1. **¿Cuántas áreas u oficinas pertenecen a la Dirección de Gestión Institucional, y cuáles son?**

2. **¿Conoce usted, Sra. Directora Cuál es el nivel de formación académica de los trabajadores de Gestión Institucional y de Administración?**

DGI:

Sra. Victoria Flores Ascue (Secretaria)

Sra. Eva Marina Horna Martínez (Responsable de Racionalización)

Sr. José Jesús Ipanaque Casanova (responsable de Estadística)

Sr. Martín Jesús Mesones Sernaqué (Responsable de Infraestructura)

Sr. Daniel Chicoma Díaz (Responsable de Infraestructura)

Sr. Luis Gonzaga Cherres Purisaca (Responsable de Presupuesto)

Sr. Segundo Mauro Vásquez Ramírez (Responsable de Planificación)

OGA

Sra. Sonia Marianela López Malhaber (Secretaria)

Sra. Azucena Chicoma Niño (Responsable de Tesorería)

Sra. Luisa Esperanza Sevilla Castro (Responsable de Contabilidad)

Sra. Tania Lorena Huamán Tenorio (Responsable de Abastecimiento)

Sr. Manuel Urpeque Yovera (Responsable de la Oficina de Personal)

Sr. Cristian Achin Mayanga (Responsable de Planillas)

Sr. Víctor Manuel Segura Pérez (Responsable de Almacén)

Sr. Juan Muro Brenis (Responsable de NEXUS)

Sr. Pedro Roque Quispe (Responsable de Patrimonio)

Sra. Rosa Paiva Quesquén (Responsable de Licencias)

Sr. José Rogelio Huamán Cornetero (Responsable de Pensiones)

Sra. Graciela Reyes Barrera (Responsable de Proyectos)

3. **¿De acuerdo al Manual de Organización y Funciones, el Cuadro de Asignación de Personal y a lo dispuesto por la Ley de Servicio Civil, los servidores bajo su dirección cuentan con el perfil para el puesto y cargo en que se desempeñan?**

DGI:

Sra. Victoria Flores Ascue (Secretaria)

Sra. Eva Marina Horna Martínez (Responsable de Racionalización)

Sr. José Jesús Ipanaque Casanova (responsable de Estadística)

Sr. Martín Jesús Mesones Sernaqué (Responsable de Infraestructura)

Sr. Daniel Chicoma Diaz (Responsable de Infraestructura)

Sr. Luis Gonzaga Cherres Purisaca (Responsable de Presupuesto)

Sr. Segundo Mauro Vásquez Ramirez (Responsable de Planificación)

OGA:

Sra. Sonia Marianela López Malhaber (Secretaria)

Sra. Azucena Chicoma Niño (Responsable de Tesorería)

Sra. Luisa Esperanza Sevilla Castro (Responsable de Contabilidad)

Sra. Tania Lorena Huamán Tenorio (Responsable de Abastecimiento)

Sr. Manuel Urpeque Yovera (Responsable de la Oficina de Personal)

Sr. Cristian Achin Mayanga (Responsable de Planillas)

Sr. Víctor Manuel Segura Pérez (Responsable de Almacén)

Sr. Juan Muro Brenis (Responsable de NEXUS)

Sr. Pedro Roque Quispe (Responsable de Patrimonio)

Sra. Rosa Paiva Quesquén (Responsable de Licencias)

Sr. José Rogelio Huamán Cornetero (Responsable de Pensiones)

Sra. Graciela Reyes Barrera (Responsable de Proyectos)

4. **¿Su Dirección ha promovido o viene desarrollando cursos de actualización y/o perfeccionamiento para el fortalecimiento del Desarrollo Personal de su equipo de trabajo?**

5. **¿Considera usted, Sra. Directora, qué es importante invertir en el desarrollo personal y profesional de su equipo de trabajo? ¿Por qué?**

6. **¿Tiene previsto desarrollar capacitaciones para fortalecer las capacidades y habilidades de sus trabajadores en el presente año o para el año venidero? ¿De qué manera pretenden implementarlas?**

III. INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN RELACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL

1. ¿Se siente satisfecha con el desempeño laboral de su equipo de trabajo?

2. ¿Cuál es la apreciación laboral que tiene usted. Sra. Directora, de cada uno de ellos?

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del público usuario con respecto al desempeño de cada uno de ellos?

4. Considera usted, Directora, que su equipo cumple con los resultados y objetivos esperados por la UGEL? ¿Por qué?

5. ¿Según su apreciación se debe rotar o cambiar a su personal por su ineficiencia o por qué ya cumplió su ciclo laboral?

6. ¿Qué instrumentos de evaluación utiliza para medir el desempeño laboral de su equipo de trabajo? ¿Cada que tiempo lo aplica?

5.4. GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

5.5.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académica Profesional de Administración Pública

VARIABLE	LEY / TEORÍA	SUSTENTO	EXPLICACIÓN
Plan de desarrollo personal	Teoría de la Gestión del Talento Humano	La gestión del talento humano acepta desarrollar las capacidades, conocimientos, habilidades y destrezas de las personas para su buen desempeño laboral en las organizaciones y empresas.	Está teoría busca en todo momento el perfeccionamiento de las competencias y capacidades laborales del trabajador para hacerlo más competitivo, productivo e innovador y de esta manera lograr los objetivos y metas institucionales.
	Teoría X y Teoría Y de Mc Gregory	La Teoría X, se refiere al paradigma tradicional que encierra opiniones negativas respecto de las personas e influye en la forma de administración de los gerentes, moldeándolo con características autocráticas e impositivas. En la Teoría Y prevalece el	Según esta teoría el ser humano es visto de manera negativa y positiva; es decir: negativamente puede ser cohesionada para mejorar su desempeño laboral; mientras que de manera positiva, el trabajado es visto como un ser

		respeto al individuo y a sus diferencias individuales, hay una punto de vista más abierto y humano de las personas y la actividad laboral.	competente que tiende a mejorar de manera libre y voluntaria cuando se llegan a cuerdos mutuos y sin cohesión.
	Teoría de Sistemas	Enfatiza dos formas de sistemas; un sistema cerrado y un sistema abierto.	Según esta teoría el trabajador puede ser parte de un sistema cerrado cuando no es capaz de interactuar con otros, compartir experiencias creyéndose autosuficiente en su desempeño. Por el contrario, puede ser parte de un sistema abierto cuando es capaz de interactuar con sus congéneres a fin de desarrollar mejores competencias para hacerlo competitivo, eficiente y eficaz.
	Pirámide de Maslow o Jerarquía de las Necesidades	Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la	Según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas las personas desarrollamos necesidades menos

Desempeño Laboral	**Humanas**	pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide)	básicas; es decir, damos importancia a seguir creciendo y desarrollándonos.
	Teoría de los dos factores	Es una **teoría** formulada por Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de **dos factores** que orientan el comportamiento de las personas.	Según esta teoría las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.
	Teoría X y Teoría Y	En ella se describen dos modelos contrastantes de motivación basada en la fuerza laboral. Representan dos visiones distintas del trabajo y las formas de dirección.	Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieres y necesitan trabajar.
		Locke afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación.	La motivación está presente en todos los aspectos de nuestra vida, las personas necesitamos ser

	Teoría de la fijación de metas.		apreciadas y valoradas, que nuestros esfuerzos sean reconocidos y tenemos necesidades que no se satisfacen necesariamente con dinero. Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral.
	Ley de Servicio Civil: Sexta Disposición Complementaria Transitoria establecida en el Reglamento General de la Ley Nª 30057, aprobado por Decreto Supremo Nª 040-2014-	**Artículo 135.-** Plan de Desarrollo de las Personas:	Según esta ley todas las entidades públicas del Estado en cualesquiera de sus niveles tienen la obligación de formular sus planes de desarrollo de las personas con el fin de capacitar y perfeccionar a sus trabajadores para un

	PCM.		mejor desempeño laboral.
	Ley N° 30372 Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2016.	**DUODÉCIMA.** Dispónese que, para efectos de la implementación del Régimen de la Ley del Servicio Civil, lo establecido en los artículos 6 (ingreso de personal) y 8 (medidas de austeridad, disciplina y calidad en el gasto público) y en los numerales 9.1 y 9.4 del artículo 9 (medida en materia de modificaciones presupuestarias en el nivel funcional programático) de la presente Ley no es aplicable a las entidades que cuenten con la resolución de "inicio del proceso de implementación" a que se refiere la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley 30057, Ley del Servicio Civil, y que cuenten con el Cuadro de Puestos de	Como se podrá observar, la Ley N° 30372 Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2016 no cierra la posibilidad a las entidades públicas de los gobiernos regionales y locales; a que su personal pueda participar de programas formativos, Pero pone la condicionante que esto sólo se podrá realizar previa suscripción de convenio con la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP). Porque esta situación, porque el Estado peruano dentro de su política de modernización del estado y la Ley N° 28715 Ley Marco del Empleo Público busca contar, en las entidades de la

		la Entidad (CPE) aprobado; **DÉCIMA QUINTA**. Autorízase la transferencia de recursos de las entidades del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a favor de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), con la finalidad de desarrollar programas formativos, incluidos los procesos de selección, a cargo de la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), previa suscripción de convenio	administración públicas, con personal altamente capacitado en cada uno de los puesto y cargo institucionales
	Decreto Legislativo N° 1025 que Aprueba las Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público.	**Artículo 2°: Finalidad del proceso de capacitación.** La capacitación en las entidades públicas tiene como finalidad el desarrollo profesional, técnico y moral del personal que conforma el sector público.	La capacitación contribuye a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, a través de los recursos humanos capacitados. La capacitación debe ser un estímulo al

			buen rendimiento y trayectoria del trabajador y un elemento necesario para el desarrollo de la línea de carrera que conjugue las necesidades organizativas con los diferentes perfiles y expectativas profesionales del personal.
	Decreto Supremo N° 007-2010-PCM Aprueba el Texto Único Ordenado de la Normatividad del Servicio Civil.	**Artículo 1.- Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos**	Es responsabilidad de las entidades públicas del Estado peruano el proceso de gestión del recurso humano en cualquiera de sus formas y procedimientos.
	Decreto Legislativo Nº 1023,	**Artículo 22.- Capacitación**	Le asiste al empleado público el derecho y deber de ser capacitado por su empleador.
	Ley Nº 28175,	**Artículo 23.- Finalidad del proceso de capacitación**	Su finalidad es el desarrollo profesional, técnico y moral del personal que conforma el sector público

	Directiva N° 001-2011-SERVIR-GDCR	**Aprueba la Directiva para la Elaboración de los Planes de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado**	Bajo esta directiva, todas las entidades públicas deben formular sus PDP a fin de que SERVIR proceda a su probación para brindar capacitación a los servidores y funcionarios.