



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño
de los servidores civiles en la municipalidad Lagunas,
Chiclayo 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
(A) DE ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Gines Montalvo Maria Mercedes

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-3136-0121>

Bach. Montenegro Baca Anibal Francisco

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-8117-3362>

Asesor:

Dr. Merino Núñez, Mirko

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>

Línea de Investigación

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva
el crecimiento económico inclusivo y sostenido

Sublínea de Investigación

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

Pimentel – Perú

2025

TESIS

PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES EN LA MUNICIPALIDAD LAGUNAS, CHICLAYO 2023

Asesor (a): Dr. Merino Núñez, Mirko
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Garcia Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez, Mirko
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar
Nombre Completo Firma



ANEXO 01: DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad Lagunas, Chiclayo 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

| | | |
|----------------------------------|---------------|--|
| Gines Montalvo Maria Mercedes | DNI: 47622451 | |
| Montenegro Baca Anibal Francisco | DNI:73241685 | |

Pimentel, 6 de noviembre de 2024 .

Gines Montalvo Maria Mercedes Montenegro Baca ...

Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalid

- My Files
- My Files
- Universidad Señor de Sipan

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trncid:26296470263287

Fecha de entrega

4 dic 2024, 2:24 p.m. GMT-6

Fecha de descarga

4 dic 2024, 2:22 p.m. GMT-6

Nombre de archivo

TESIS MONTENEGRO BACA ANIBAL - GINES MONTALVO MARIA MERCEDES 2024 ORIGINAL.docx

Tamaño de archivo

264.2 KB

50 Páginas

11,412 Palabras

63,852 Caracteres



Página 2 of 14 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trncid:26296470263287

15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

Nº de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

Dedicatoria

A Dios por brindarme la vida, llenarme de salud y guiar mis ideas para la culminación de mi investigación.

Asimismo, a

A mis padres Víctor Manuel Gines Liza, Agustina Montalvo Montalvo por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A a los Docentes especialistas en metodología de investigación con su arduo trabajo de transmitirme sus diversos conocimientos.

Gines Montalvo María Mercedes

A mis queridos padres Emiliano Montenegro Mendoza y Gudelia Esther Baca Castillo, por apoyarme siempre, agradezco los valores que me inculcaron y por brindarme la oportunidad de recibir una educación de calidad a lo largo de mi vida.

A mi padrino, Juan Orlando Montenegro Mendoza, quien me acompañó desde el cielo, me brindó inspiración constante y me enseñó con su ejemplo el valor del trabajo y la perseverancia. Aunque ya no estés aquí, siento tu presencia en cada paso del camino, y esa es tu victoria.

Montenegro Baca Aníbal Francisco

Agradecimiento

Agradecer a Dios por guiarnos en el transcurso de nuestra vida, por ser nuestra fortaleza en tiempos adversos y por permitirme alcanzar las metas propuestas con infinita misericordia.

Además, quiero manifestar mi gratitud hacia la Universidad Señor de Sipán, gracias a sus acreditaciones pertinentes me ha permitido contribuir a este fundamental logro.

Al Dr. Mirko Merino Núñez por compartir sus sapiencias y ser el guía de este proyecto y por su paciencia, cuyo liderazgo y compromiso fueron fundamentales para realizar la indagación. Su continua enseñanza y orientación no sólo me proporcionaron los conocimientos requeridos, sin embargo, me motivaron a esforzarme por adquirir la excelencia en el ámbito académico

Gines Montalvo María Mercedes

Montenegro Baca Anibal Francisco

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general diseñar un plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023; mediante una metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal, considerando una población de 42 servidores civiles, de quienes se encontró que el plan de desarrollo de personas se halló en un nivel óptimo con el 73,8% y el desempeño de los servidores civiles en un nivel óptimo con el 71,4%; sin embargo, existía un porcentaje considerable que lo calificaron como regular, llegando a la conclusión de diseñar un plan de desarrollo de personas basado en un programa de capacitación modular personalizado; programa de mentoring y aprendizaje colaborativo, programa integral de mejora de la experiencia ciudadana, sistema de retroalimentación y mejora continua, sistema integral de evaluación del desempeño y un programa de acompañamiento y refuerzo de aprendizaje, con un presupuesto aproximado de S/ 51,850.00, el mismo que será financiado por la municipalidad de Lagunas.

Palabras clave: Desarrollo de personas, calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas y logro de metas

Abstract

The overall objective of this study was to design a people development plan to improve the performance of civil servants in the municipality lagunas, Chiclayo 2023; through a methodology of applied type, with a quantitative approach, descriptive level, with non-experimental design, cross-sectional, considering a population of 42 civil servants, of whom it was found that the people development plan was at an optimal level with 73.8% and the performance of civil servants at an optimal level with 71.4%; However, there was a considerable percentage that rated it as regular, reaching the conclusion to design a people development plan based on a personalized modular training program, a mentoring and collaborative learning program, a comprehensive program to improve the citizen experience, a feedback and continuous improvement system, a comprehensive performance evaluation system and an accompaniment and learning reinforcement program, with an approximate budget of S/ 51,850. 51,850.00, which will be financed by the municipality of Lagunas.

Keywords: People development, quality of work, initiative, human relations and goal achievement.

Índice de contenidos.

| | |
|---|------|
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| Índice de contenidos..... | ix |
| Índice de tablas..... | x |
| Índice de figuras..... | xi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 12 |
| II. MATERIAL Y MÉTODO..... | 28 |
| III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 32 |
| 3.1. Resultados..... | 32 |
| 3.2. Discusión..... | 41 |
| 3.3. Aporte de la investigación..... | 45 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 60 |
| 4.1. Conclusiones..... | 60 |
| 4.2. Recomendaciones..... | 61 |
| REFERENCIAS..... | 62 |
| ANEXOS..... | 69 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Dimensión 01: Diagnóstico de Necesidades | 32 |
| Tabla 2 Dimensión 02: Desarrollo de personas..... | 33 |
| Tabla 3 Dimensión 03: Evaluación de acciones | 34 |
| Tabla 4 Plan de desarrollo de personas | 35 |
| Tabla 5 Dimensión 01: Calidad de trabajo..... | 36 |
| Tabla 6 Dimensión 02: Iniciativa | 37 |
| Tabla 7 Dimensión 03: Relaciones humanas | 38 |
| Tabla 8 Dimensión 04: Logro de metas..... | 39 |
| Tabla 9 Desempeño de los servidores civiles | 40 |
| Tabla 10 Estrategias para el desarrollo de las competencias técnicas y habilidades específicas | 48 |
| Tabla 11 Cronograma de actividades de estrategias para el desarrollo de las competencias técnicas y habilidades específicas..... | 49 |
| Tabla 12 Presupuesto de la meta 1..... | 50 |
| Tabla 13 Estrategias de habilidades blandas y competencias transversales..... | 52 |
| Tabla 14 Cronograma de actividades de estrategias para fortalecer las habilidades blandas y competencias transversales..... | 53 |
| Tabla 15 Presupuesto de la meta 2..... | 54 |
| Tabla 16 Estrategias para la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación continua | 56 |
| Tabla 17 Cronograma de actividades para la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación continua..... | 57 |
| Tabla 18 Presupuesto de la meta 3..... | 58 |
| Tabla 19 Presupuesto total. | 59 |
| Tabla 20 Operacionalización variable Desarrollo de personas | 69 |
| Tabla 21 Operacionalización variable Desempeño | 70 |

Índice de figuras

| | | |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Dimensión 01: Diagnóstico de Necesidades | 32 |
| Figura 2 | Dimensión 02: Desarrollo de personas..... | 33 |
| Figura 3 | Dimensión 03: Evaluación de acciones | 34 |
| Figura 4 | Plan de desarrollo de personas..... | 35 |
| Figura 5 | Dimensión 01: Calidad de trabajo | 36 |
| Figura 6 | Dimensión 02: Iniciativa | 37 |
| Figura 7 | Dimensión 03: Relaciones humanas | 38 |
| Figura 8 | Dimensión 04: Logro de metas..... | 39 |
| Figura 9 | Desempeño de los servidores civiles | 40 |

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la importancia y prevalencia del desarrollo de personas se orientan a mejorar el rendimiento a largo plazo, la satisfacción laboral, transferencia de aprendizaje y la motivación intrínseca, con el propósito de tener mejoras en la rentabilidad, crecimiento económico y satisfacción de los clientes, así como innovación en los productos y eficiencia del personal (Mahmood et al., 2023). Asimismo, empresas de Malasia que tienen un bajo desempeño laboral, buscan brindar a sus colaboradores extensivas capacitaciones y recompensas basadas en mejorar el desempeño y la seguridad en el trabajo, generando en ello, mayor confianza para realizar sus actividades, ya que, sienten que la empresa ayuda en su desarrollo personal y profesional (Jalali et al., 2023).

Empresas en Jordania, plantean estrategias de desarrollo de personas, a través de capacitaciones digitales para impactar en el rendimiento y motivación del personal, con el propósito de tener colaboradores conscientes de su grado de rendimiento, para que, se esfuercen al máximo para obtener altos estándares en su desempeño laboral, por tanto, la formación tiene que ejecutarse sin restricciones de tiempo y lugar con más transparencia (Al-Kharabsheh et al., 2023). Asimismo, en Filipinas los negocios buscan innovar para capacitar a su talento humano, con el propósito que realicen sus actividades de manera más creativa, con un ambiente laboral confortable en un entorno físico, psicológico, que puedan crear interacciones con los jefes (Mangahas, 2023).

Por tanto, se tiene que considerar que un plan de desarrollo para los colaboradores es fundamental para que se logren metas y logros institucionales; sin embargo, en Indonesia no se gestionan planes de desarrollo de forma adecuada para un trabajo eficaz y eficiente de acorde al plan, sin considerar, que formar a los trabajadores tiene un efecto positivo para el incremento de su rendimiento y se pueda contribuir de forma positiva en la productividad de la organización (Rivaldo y Nabella, 2023). Desde la perspectiva de la alta

gerencia de empresas colombianas, potenciar los conocimientos del personal incrementan de manera significativa en el desempeño laboral, pero capacitarlos para mejorar sus habilidades no tienen un aporte para potenciar el desempeño laboral; por su parte, los colaboradores consideraron que potenciar sus conocimientos y habilidades es importante para mejorar su desempeño (Gil et al., 2023).

Realizando un análisis del contexto nacional, se pudo evidenciar que, una organización pública en Lima necesitaba mejorar los mecanismos de trabajo de sus colaboradores de acuerdo con el SERVIR, para tener un óptimo desempeño, teniendo en cuenta los sistemas de evaluación, los mismos que son deficientes y no generan que se cumplan la visión, objetivos y misión trazada por la gerencia, también fue necesario que se creen ambientes amigables y saludables para un correcto desarrollo personal, profesional y familiar (Mego y Mego, 2021). En este sentido, existe la necesidad de que las empresas puedan generar mejoras y cambios constantes que les ayude a tener cambios significativos en su desempeño, con el propósito de fomentar el rendimiento de los servidores públicos, así como su motivación y constante satisfacción para el cumplimiento oportuno de sus objetivos (Dávila et al., 2022).

Siendo así, como la gestión pública en Perú, necesita que sus servidores que ocupan cargos en las diversas áreas de la organización cuenten con competencias de acorde y necesarias para desempeñar sus funciones, por ende, se consideró necesario realizar de forma constante la evaluación de desempeño a cada uno, permitiendo conocerlos y analizarlos en base a sus labores y con ello se determine en que temas necesariamente se necesita la capacitación (Santillán y Saavedra, 2021). Logrando encontrar que se busca el crecimiento profesional de los servidores, ya que, frecuentemente se presentan constantes discusiones entre usuarios-colaboradores, debido a que los usuarios buscan percibir una atención que cumpla sus expectativas, con personal altamente capacitado; no obstante, las instrucciones de los servidores no siempre

son claras (Castagnola et al., 2020).

Por ende, se considera necesario, que se tenga un sistema de evaluación de desempeño por comportamiento ético legal, compromiso y por competencia para el correcto funcionamiento de las municipales. Teniendo en cuenta que todas las áreas de las municipalidades requieren de técnicos y profesionales competentes con óptimos conocimientos y habilidades para laborar de manera eficaz y eficiente (Marín y Delgado, 2020). No obstante, los municipios de turno no aplican ningún tipo de planes de desarrollo profesional para los servidores de tal manera que se potencia su desempeño, basando en el deficiente presupuesto que tienen para lograr satisfacer las demandas de los servidores, incidiendo en ofrecer un servicio desmotivado y limitado; añadido a ello, existe carencia en adquirir conocimientos de acuerdo a sus funciones, demostrando elevados grados de indisciplina, ocasionados por la falta de liderazgo y compromiso (Gonzales y Cereceda, 2020).

En la Municipalidad de Lagunas, se observó que existe falta de alineación entre las competencias y habilidades de los servidores públicos, que ha conllevado a un desempeño deficiente en la prestación de servicios públicos, una falta de respuesta efectiva a las demandas de los ciudadanos y una percepción general de ineficiencia en el gobierno local. Además, los servidores no se sienten completamente capacitados ni motivados para abordar los desafíos actuales y futuros de la municipalidad. Esta situación problemática destaca la necesidad de desarrollar un plan de desarrollo de personas (PDP) que se centre en la capacitación y el fortalecimiento de las habilidades y competencias de los servidores públicos para que puedan desempeñarse de manera más efectiva y eficiente, alineados con los objetivos y necesidades de la comunidad; por ende, el plan podría abordar tanto las habilidades técnicas como las habilidades de comunicación, liderazgo y gestión del cambio, y estar diseñado para mejorar la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los ciudadanos.

Por otro lado, de acuerdo con los trabajos previos internacionales, el estudio realizado por Miao et al. (2023) se plantearon determinar la incidencia del crecimiento profesional en el desempeño del personal de China, desarrollada a través de un método cuantitativo, descriptivo, transversal, considerando como muestra a 663 trabajadores y 67 gerentes de 67 organizaciones, de los cuales se halló que el 83% afirmó que tuvo un adecuado crecimiento profesional, el 68% desempeñaba de forma adecuada sus tareas asignadas y el 34% realizaba sus tareas de forma racional, llevando a la conclusión que el nivel de desempeño de los colaboradores se encuentra influenciada de forma positiva por el crecimiento profesional, demostrando que si reciben adecuadas capacitaciones pueden elaborar de forma adecuada sus tareas, ya que, presentan mejoras en su conocimiento.

Robalino (2022) se plantearon elaborar un PDP para fortalecer el liderazgo y mejorar el desempeño del personal de una organización de Riobamba, Ecuador, desarrollada a través de un método cuantitativo, aplicado, transversal con 250 colaboradores, encontrándose que el liderazgo en 2021 alcanzó un 73,7% inferior a los años 2019 y 2016; y el desempeño laboral un 74,5% determinando una brecha de competencias de aproximadamente el 25,5%; llegando a concluir que existía la necesidad de desarrollar capacitaciones enfocadas en las competencias de liderazgo mediante programas de formación específicas que adecúen al personal en su puesto de trabajo y a la vez plantear objetivos, temáticas, tipo de capacitaciones, participantes y responsables para su ejecución.

Asimismo, Nguyen et al. (2021) buscaron examinar los vínculos entre el desarrollo de personas y los beneficios del personal en el desempeño laboral de empresas en Vietnam; desarrollada a través de un método cuantitativo, transversal, con 4243 colaboradores de 250 organizaciones de 10 provincias, logrando encontrar como resultados que el 76% se encontraba de acuerdo con que existía la necesidad de potenciar sus conocimientos, el 68% innovaba, 3% tenía una mayor experiencia y el 64% que el PDP

podría beneficiar en el desempeño del personal; logrando concluir que los programas de desarrollo presentaban un efecto positivo en el rendimiento, pero era insignificante el salario, sin embargo, la formación de los colaboradores se registraba solo para el personal joven.

Huacon y Llanos (2021) buscaron analizar la capacitación para el desarrollo del talento humano y la organización, como factores clave para transformar la gestión pública y alcanzar la calidad mediante el fortalecimiento de competencias de los servidores en Ecuador, desarrollada a través de un método cuantitativo, aplicado, transversal con 161 colaboradores, encontrándose que 62% afirmó que la entidad pública no invierte en capacitaciones para sus servidores, el 34% estaba en desacuerdo que las pocas capacitaciones impartidas estaban de acuerdo a sus funciones, por lo que, el 87% estaba de acuerdo en fortalecer el plan anual de capacitaciones, logrando concluir que gran parte de los servidores públicos se sienten insatisfechos por el incumplimiento de los planes de capacitaciones, debido a que no todos pueden acceder a los mismos planes; no obstante existe un alto nivel de exigencia de desempeño laboral.

Por su parte, Yao et al. (2020) buscaron el efecto de la capacitación de colaboradores en el desempeño de organizaciones públicas de China, desarrollada a través de un método cuantitativo, transversal, con 425 trabajadores como muestra de estudio; logrando encontrar que los programas básicos de capacitación pueden incrementar en un 25% el desempeño del personal y los PDP potencian en un 17% el desempeño, lo que significó que ambos incrementan en un 52,8%; por tanto, se logró concluir que la capacitación es reconocida como un factor fundamental para desarrollar el potencial humano; sin embargo, los PDP no son suficientes para que se potencie el desempeño del personal en una organización pública.

En el contexto nacional, se consideró a Briceño (2023) quien busco determinar el

impacto de la capacitación a los trabajadores administrativo y su desempeño laboral, desarrollada a través de un método cuantitativo, transversal, con 40 trabajadores como muestra de estudio; logrando encontrar que las capacitaciones fueron calificadas como regular con el 60%, el 47.5% consideraron regular la necesidad de realizar capacitaciones, el 57.5% afirmaron que el PDP es fundamental para su correcto desempeño, considerando que el desempeño fue regular con el 45%; llegando a concluir que el PDP en los colaborados administrativos es importante porque les permite tener las herramientas necesarias para que puedan realizar sus actividades laborales con eficiencia y en consecuencia tengan un satisfactorio desempeño laboral.

Paredes y Tejada (2021) se plantearon identificar el impacto de la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del municipio de la provincia del santa; desarrollada a través de un método cuantitativo, transversal, con 67 trabajadores como muestra de estudio; logrando encontrar que la capacitación fue alta con el 552%, las habilidades del personal medias con el 60%; la actitud para capacitar alta con el 51% y el conocimiento alto con el 52%; asimismo, el desempeño fue alto con el 64.2%, la eficiencia media con el 51%; la eficacia alta con el 55% y la calidad de los servicios alta con el 61%, logrando concluir que existe la necesidad de promover programas de formación y desarrollo de personas con el propósito de potenciar mejores condiciones al desempeño del personal administrativo

Alejandro y Ccencho (2020) buscaron establecer el grado en que un PDP mejora el desempeño del personal de una municipalidad en Huancayo desarrollada a través de un método cuantitativo transversal, con 57 trabajadores como muestra, logrando encontrar que el 53% se encontraba totalmente en desacuerdo con el cumplimiento de la planificación para las capacitaciones en base a los reglamentos que tenían vigencia, el 61% afirmaban que no se realizaba una selección eficiente y oportuna de los proveedores para que brinden las capacitaciones y el 65% pudieron afirmar que algunas veces se aplicaban encuestas

para que se conozcan los temas de capacitación; llevando a concluir que existe la necesidad de mejorar la gestión del capital humano a través de políticas de PDP basado en las normas de SERVIR.

Figuroa et al. (2020) se plantearon determinar cómo los PDP se asocian con el desempeño del personal del ministerio de agricultura en Amazonas, desarrollada a través de un método cuantitativo, transversal, aplicado, con 73 trabajadores y 16 jefes como muestra de estudio, logrando encontrar que el 62% mostraron estar de acuerdo con los PDP para contribuir de forma significativa en su desempeño, el 89% afirmó que no se crean PDP en base al SERVIR, el 81% consideró que algunas veces se planifican capacitaciones de forma oportuna, a través de ello, se llegó a concluir que el PDP tiene una incidencia moderada con el desempeño del personal municipal, no obstante, son pocas las veces que reciben una adecuada capacitación para mejorar su desempeño.

Asimismo, Jiménez (2020) se plantearon determinar la forma en que el PDP beneficia al desempeño del personal en Morropón, desarrollada a través de un método cuantitativo, descriptivo, transversal, con 58 colaboradores como muestra, encontrando que el 56,9% afirmaron que aplicar un PDP fue de nivel regular, el 63,8% calificaron al desempeño como malo, el 41,4% regular a la calidad de su trabajo, el 63,8% regular a la iniciativa de trabajo, el 58,7% regular a las relaciones laborales y el 48,3% regular al cumplimiento de metas, llevando a concluir que se evidenciaba una brecha significativa con el PDP de acuerdo a sus funciones que realiza cada colaborador, ya que, no se contaba con un documento de gestión.

Y en el contexto local, Tenorio y Vargas (2023) buscaron identificar el impacto entre la capacitación y el desempeño de los colaboradores en el área de producción de una empresa chiclayana; desarrollada a través de un método cuantitativo, descriptivo, transversal, con 15 colaboradores como muestra, encontrando que la capacitación fue

deficiente con el 40%, la reacción a la capacitación fue deficiente con el 60%, el aprendizaje regular con el 53.3%, la conducta deficiente con el 60%, los resultados deficientes con el 40%; el desempeño regular con el 53,3%; la capacidad de trabajo deficiente con el 40% y el desenvolvimiento regular con el 66.7%, logrando concluir que existe la necesidad de realizar un PDP sobre el manejo adecuado a las materiales, debido a que el personal antiguo y nuevo necesita saber a más detalle sobre lo que se necesita producir; asimismo, sobre capacitaciones sobre el mantenimiento de las maquinarias para evitar tiempos muertos.

Pairazamán (2022) su propósito fue diseñar un PDP para potenciar el desempeño del personal municipal en Mocupe, desarrollada a través de un método cuantitativo, transversal, descriptivo, con 69 colaboradores como muestra, de quienes se encontró que el 30% estaba de acuerdo con los resultados del PDP para mejorar el desempeño del personal, el 48% en desacuerdo con que se ofrezca un PDP, el 30% que se les brinde líneas de carrera, y el 41% afirmaron que no se les ofrece ninguna evaluación de desempeño; llevando a la conclusión que el personal municipal considero que para acceder a un cargo alto no existe la necesidad de tener algún tipo de estudio de post grado, por lo tanto, no tenían un adecuado desempeño laboral.

Vasquez (2022) se planteó desarrollar un PDP para tener mejoras en el desempeño laboral del personal de una entidad en la Victoria, desarrollada a través de una método cuantitativo, descriptivo, transversal, con 32 colaboradores como muestra, encontrando que el 50% estaban en desacuerdo con que se les brindaba capacitaciones constantes para su desarrollo personal y profesional y el 53,1% presento un desempeño laboral moderado; logrando concluir que la aplicación de un PDP basado en la compensación y desarrollo del personal, encontrando respuestas positivas en su rendimiento y comportamiento, que inciden de manera directa en la calidad de atención y poder cerrar ventas de los servicios ofertados por la empresa.

Nevado y Nuñez (2021) plantearon estrategias de un adecuado PDP con la finalidad de tener mejoras en el desempeño del personal de una organización en Chiclayo, desarrollada a través de un método cuantitativo, transversal, descriptivo, con 32 trabajadores, logrando encontrar que el 75% calificó en un nivel medio a las prácticas de liderazgo, el 62% el compromiso medio, el 59,4% la accesibilidad al conocimiento y el 59,4% a las competencias laborales; logrando concluir que las competencias y el desempeño del personal municipal fueron factores fundamentales, para el rendimiento de la organización, por tanto, existía la necesidad de implementar un PDP.

Cerna (2020) buscó analizar el nivel de desempeño del personal de un centro de administración tributaria, desarrollado a través de un método cuantitativo, transversal y descriptivo, con 94 trabajadores como muestran, encontrando que el 67% se encontraban satisfechos con sus tareas, el 70,2% afirmaron que no se ejecutaban reuniones de manera frecuente, el 79,8% que no se realizan acciones para el desarrollo del talento humano y el 64,9% que recibía ningún tipo de reconocimientos o incentivos para desempeñar sus labores, logrando concluir que, no se ofrecen PDP, impidiendo que se cumplan con los objetivos y metas establecidas de forma oportuna, siendo un proceso obligatorio, que tiene que ejecutarse de manera periódica definiendo puntajes y criterios realizados por su jefe inmediato.

Con respecto a la teorías sobre el desarrollo de personal, para Alles (2019) es considerada como el proceso estratégico y estructurado que tiene como finalidad mejorar el rendimiento del personal a través del desarrollo de competencias, conocimientos y habilidades, alineadas con el objetivo de la empresa. También, es considerado con un enfoque integral para el crecimiento de los colaboradores que involucra identificar las necesidades de plan, planificar las acciones de la capacitación y realizar un seguimiento a los resultados para que se garantice un incremento de la efectividad y satisfacción del personal (Amo, 2017; Chiavenato, 2021).

Por su parte, Troilo (2022) menciona que se refiere al proceso continuo de crecimiento y aprendizaje individual y empresarial que pretende optimizar el talento humano, mediante programas y actividades diseñadas que satisfagan las necesidades para desarrollar y retener al talento humano. Siendo así, que se comprende como el grupo de estrategias y actividades debidamente planificadas que pretenden mejorar el crecimiento, competencias y habilidades profesionales de los trabajadores dentro de una empresa; con la finalidad de incrementar su compromiso y contribuir al logro de sus metas (Berrocal y García, 2020).

Para Amo (2017) un PDP ayuda a que el personal pueda adquirir nuevas competencias y habilidades, para contribuir a mejorar su rendimiento laboral, así como el incremento de productividad y eficiencia a nivel organizacional; considerando que los colaboradores valorar más las oportunidades de crecimiento personal y profesional. Por tanto, es fundamental contar con un PDP bien estructurado que incremente la satisfacción y lealtad del personal, lo que a su vez reducirá la rotación de los colaboradores y el costo asociado con la contratación e inducción de nuevo personal (Berrocal y García, 2020).

Añadido a ello, ayuda al personal de una organización a crecer de manera profesional y lograr sus metas personales; esto les brindaría un sentido de logro y desarrollo, aportando en el incremento de su compromiso y motivación laboral; considerando que el desarrollo constante de las competencias y habilidades son fundamentales para mantenerse actualizados con las nuevas tendencias y demandas del mercado laboral, por tanto, se necesita identificar y capacitar a los líderes (Chiavenato, 2021).

Con relación a los beneficios para el personal Troilo (2022) da a conocer los siguientes: (a) Desarrollo profesional basado en la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades que le permiten a los colaboradores crecer en sus profesión y asumir roles más

desafiantes. (b) Los planes aportan en incrementar la motivación al ofrecerles un sentido de crecimiento y logro personal. (c) Los programas ayudan al fortalecimiento de las habilidades existentes y adquirir nuevas, que puedan mejorar la capacidad para desempeñar sus labores de forma eficiente (d) Cuando la organización evidencia que invierte en el desarrollo de nuevas habilidades existe la probabilidad de que el personal se sienta satisfecho con sus labores y se fidelice con la empresa. (e) Un PDP es capaz de generar oportunidades y ascensos de liderazgo en la empresa.

Asimismo, Amo (2017) da a conocer los siguientes los beneficios para la organización: a) Contar con el personal capacitado aporta en mejorar el desempeño de los roles y a contribuir con el éxito de toda la empresa. (b) Aporta en la retención de talentos valiosos al ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. (c) Las empresas que brindan PDP atractivos suelen tener candidatos mejor calificados y con mayor talento. (d) Los colaboradores mejor capacitados tienden a ser más productivos y contribuyen a mejorar la rentabilidad y eficiencia organizacional. (e) Se fomenta la cultura de aprendizaje y ayuda a tener una mejora continua en la empresa, lo que impulsa la innovación y la adaptación al cambio.

De acuerdo con Alles (2019) las dimensiones del PDP son las siguientes: (1) El Diagnóstico de Necesidades; considerado como el proceso de evaluación sistemática e integral que involucra identificar, analizar y priorizar las brechas entre la habilidad, el conocimiento y la competencia que tiene cada trabajador, y las habilidades necesarias para lograr alcanzar los objetivos empresariales. Es decir, es el proceso que incluye recopilar información a través de entrevistas, análisis de desempeño, observaciones y encuestas, para determinar de forma precisa en que aspectos se necesita capacitaciones; siendo así que una vez que se identifican las necesidades, se diseñan y realizan programas de formación específicas para abordar las brechas y tener mejoras en el rendimiento del colaborador y la empresa (Berrocal y García, 2020).

(2) Desarrollo de Personas; se basa en el proceso constante de crecimiento y mejora de los colaboradores en diversos aspectos, tales como actitudes, valores, competencias, conocimientos y habilidades profesionales y personales, con el propósito de permitir que logren su máximo potencial tanto en su vida profesional como personal, a través de la adquisición de nuevas habilidades y mejora de las existentes, fortaleciendo su autoestima y confianza (Berrocal y García, 2020).

(3) La Evaluación de Acciones; considerado como el proceso que implica recopilar y analizar información basado en programas de formación o capacitación que se han realizado en una empresa, con el propósito de evaluar la efectividad y el impacto de los programas en base a los beneficios tanto para los colaboradores como la organización (Berrocal y García, 2020).

Por otro lado, con respecto al desempeño laboral Dessler (2004), hace referencia al rendimiento de tareas, responsabilidades y metas por parte de un colaborador en su puesto de trabajo, siendo medido en función de estándares y expectativas definidas. También es considerado, como la capacidad de una persona para realizar diversas tareas laborales de forma eficiente y eficaz, para aportar valor a la organización y contribuir al logro de los objetivos (Mondy y Noe, 2005).

Castaño (2021) afirma que abarca la manera en que un colaborador cumple con cada una de sus funciones y responsabilidades, así como de la calidad y cantidad de su trabajo, también, de su capacidad para cumplir con los estándares de rendimiento y contribuir al éxito organizacional. También, se define como el desarrollo de habilidades, competencias y comportamientos de un colaborador en su ambiente de trabajo, incluyendo resultados cuantitativos y cualitativos (Marchant, 2006).

Asimismo, es considerado como un elemento crucial para los colaboradores y la organización; para el colaborador debido a que se brinda oportunidades de desarrollo

profesional, así como el logro de metas personales y la satisfacción en el trabajo, con el propósito de brindar seguridad laboral y estabilidad en el puesto de trabajo, beneficiándose a nivel individual, para traducirse en una fuerza laboral más comprometida y motivada (Marchant, 2006).

Castaño (2021) afirma que en las organizaciones medir el desempeño es fundamental para alcanzar los objetivos y metas establecidas, por ende, el personal que cumplen con sus responsabilidades de forma eficiente contribuye a una mejor eficiencia y productividad, mejorando la rentabilidad y la competitividad empresarial, fomentando una cultura de excelencia, para inspirar a otros trabajadores a esforzarse por alcanzar altos estándares, aportando a la retención de talentos e identificación de las necesidades del desarrollo (Mondy y Noe, 2005).

Siendo así, que Mondy y Noe (2005) dan a conocer aspectos claves para evaluar el desempeño: (a) Objetivos: Incluyen ofrecer una retroalimentación al personal para identificar las necesidades de capacitación, tomar decisiones sobre su remuneración, ofrecer reconocimientos y evaluar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (b) Proceso de Evaluación: Basado en estándares de rendimiento, la recolección de datos mediante observaciones, autoevaluaciones y retroalimentación. (c) Frecuencia: Puede realizarse de forma anual, semestral, trimestral o incluso continua, de acuerdo con las prácticas de la organización. (d) Retroalimentación: Deben darse de manera específica, honesta y constructiva, destacando los logros, para señalar áreas en las que se pueden hacer mejoras. (e) Desarrollo y planes de acción: de acuerdo con los resultados de la evaluación, se pueden establecer planes de desarrollo para ayudar al personal a mejorar en áreas determinadas. (f) Toma de decisiones: Los resultados de la evaluación también son empleados para tomar decisiones sobre compensación, ascensos y movimientos de personal dentro de la organización.

De acuerdo con Dessler (2004) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes: (1) Calidad de Trabajo, haciendo referencia a la medida en que un puesto laboral brinda un entorno propicio para que el personal desempeñe sus funciones de forma eficiente, satisfactoria y segura, considerando varios aspectos que pueden afectar la experiencia del colaborador en su puesto de trabajo, como las condiciones laborales, remuneración, equilibrio entre su vida laboral y personal, ambiente laboral, desarrollo profesional y satisfacción laboral, lo que significa que una alta calidad de trabajo mantiene a los trabajadores motivados y satisfechos, para tener un mejor rendimiento y retención de talentos en la organización.

(2) Iniciativa; se refiere a la capacidad y disposición de un colaborador para tomar acciones de forma independiente y proactiva, sin tener la necesidad de que se le indique específicamente qué hacer, siendo autónomas, creativas y con un deseo intrínseco de contribuir, resolver problemas o tomar decisiones en situaciones laborales o personales, implicando la voluntad de asumir responsabilidades adicionales, buscar oportunidades de mejora y actuar de forma anticipada para lograr objetivos o superar desafíos, considerándose como una cualidad importante para el desarrollo profesional y la eficacia en el trabajo.

(3) Relaciones Humanas; se refieren a las interacciones y conexiones entre colaboradores en entornos laborales, implicando la comunicación, cooperación, empatía y establecimiento de vínculos, basado en la comprensión mutua, respeto y capacidad de trabajar juntos de forma armoniosa, para tener influencia en la calidad de vida y el bienestar de las personas y afectar significativamente el entorno laboral, dinámicas familiares, satisfacción personal y creación de redes sociales.

(4) Logro de metas; se refiere al proceso de establecer objetivos específicos y alcanzarlos con éxito. Implica la planificación, la dedicación, el esfuerzo y la persistencia

para cumplir con los objetivos o resultados deseados, el proceso de logro de metas generalmente involucra la identificación clara de las metas, la elaboración de un plan para alcanzarlas, la realización de las acciones necesarias, la medición del progreso y la adaptación a lo largo del tiempo y es un componente fundamental en la motivación, el crecimiento personal y el éxito en diversas facetas de la vida.

En base a ello, se formuló como problema ¿Cómo es el plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023? Y como específicos (a) ¿Cuál es el nivel de desarrollo de personas de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023? (b) ¿Cuál es el nivel de desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023? (c) ¿Cuál es el plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023?

Debido a que el estudio sobre desarrollo de personas permitirá identificar las deficiencias en las habilidades y competencias de los servidores públicos, lo que, una vez corregido generando un plan se podrá conducir a la mejora de la calidad de los servicios públicos proporcionados a los ciudadanos; esto contribuirá a una mayor satisfacción de los ciudadanos y a una percepción más positiva de la gestión gubernamental. Por ende, crear un PDP es fundamental para optimizar el desempeño de los servidores públicos en la Municipalidad Lagunas, y garantizar que estén equipados con las habilidades y competencias necesarias para servir exitosamente a la comunidad local; aportando a una gestión gubernamental más efectiva ya una mayor satisfacción de los ciudadanos.

Asimismo, se planteó como objetivo general: Proponer un plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023. Y como objetivos específicos: (a) Diagnosticar el nivel de desarrollo de personas de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023. (b) Analizar

el nivel de desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.

(c) Diseñar un plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.

II. MATERIAL Y MÉTODO

El tipo aplicado, se centra en utilizar el conocimiento y la metodología para resolver problemas en un determinado contexto y mejorar la calidad de vida, la eficiencia, la productividad y la toma de decisiones (Aponte et al., 2020). Por lo tanto, el presente estudio, tuvo un tipo aplicado debido a que mediante el análisis de los resultados se propondrán estrategias de mejora para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad de estudio. Asimismo, el Enfoque cuantitativo; es especialmente útil cuando se pretende cuantificar variables, medir el impacto de intervenciones, identificar relaciones causales y obtener una comprensión precisa y generalizable de fenómenos (Arroyo, 2020). Basándose en lo mencionado, el estudio siguió un enfoque cuantitativo, debido a que se hará uso de datos numéricos y la estadística para poder llegar a conclusiones concretas.

También, el nivel descriptivo; se centra en proporcionar una imagen detallada y precisa de un fenómeno o situación; con la finalidad de documentar y caracterizar lo que se observa, lo que puede servir como base para investigaciones posteriores (Arias, 2023). Por tanto, la investigación siguió un nivel descriptivo, debido a que se analizarán cada una de las variables, para conocer en qué nivel se encuentran. Y el Nivel propositivo; busca no solo describir o entender un fenómeno, sino también proponer soluciones, mejoras o intervenciones prácticas y aplicables a situaciones específicas (Arias, 2023). Siendo así como el estudio se basó en un nivel propositivo, ya que, después de analizar las variables se generaron estrategias de mejoras con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores civiles

A su vez fue de, diseño no experimental; Aquí el investigador observa y recopila datos sin intervenir directamente en las condiciones del estudio ni manipular variables independientes de manera controlada. Es decir, no se lleva a cabo una manipulación activa

de las variables de interés (Hernández et al., 2014). Por consiguiente, el estudio siguió dicho diseño, ya que, no se pretende alterar ninguna variable para ver su efecto en el desempeño de los servidores civiles; solo fueron observados en su estado natural. Y de corte transversal, recopila datos en un punto específico en el tiempo y examina a una población o muestra en ese momento (Hernández et al., 2014). Siendo así que la técnica de recopilación de datos solo fue aplicada por única vez y en un tiempo determinado en la muestra de estudio.

Con respecto a la población; es el conjunto completo de individuos, elementos o unidades que comparten una característica específica y que son objeto de estudio; en la mayoría de los casos, la población es grande y diversa, y el objetivo es hacer afirmaciones o inferencias sobre esta población en su conjunto (Vásquez et al., 2023). No obstante, en el estudio la población estuvo conformada por 42 servidores civiles en la municipalidad Lagunas. Basándose en un muestreo censal; implica la inclusión de cada elemento o individuo dentro de la población en el estudio, sin dejar a nadie fuera de la investigación; es decir, se utiliza para indicar una cobertura completa de la población (Vásquez et al., 2023). Por ende, en la investigación se tuvo en cuenta una muestra censal que incluye todos los 42 servidores como elementos de estudio.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Todos los servidores civiles en la municipalidad Lagunas.

Criterios de exclusión: Servidores de otras municipalidades o trabajadores que no deseen participar de forma voluntaria en el estudio.

Con respecto a la técnica de la encuesta; es una herramienta de investigación que se utiliza para recopilar datos directamente de individuos dentro de una muestra específica; con el propósito de obtener información sobre actitudes, opiniones, comportamientos o

características demográficas de una población (Arias, 2020). Por lo tanto, en el presente estudio, se aplicó una encuesta a los 42 servidores civiles municipales de Lagunas, para conocer sobre su desarrollo de personas y su nivel de desempeño laboral. Teniendo como instrumento un cuestionario; es un conjunto estructurado de preguntas que se presenta a los participantes en una encuesta con el fin de recopilar datos específicos; donde cada pregunta está diseñada para recopilar información específica (Arias, 2020). Por tanto, el instrumento estará compuesto por 42 ítems, de los cuales 20 fueron para medir el desarrollo de personas y 22 ítems para la variable desempeño laboral en los servidores civiles de estudio.

Asimismo, la validez; Consiste en someter el instrumento a la revisión y evaluación de expertos en el campo relacionado para asegurar que mida lo que pretende medir y que tenga sentido en el contexto de la investigación; aquí, los expertos, que suelen tener conocimientos y experiencia significativos en el área de estudio, examinan el instrumento y proporcionan comentarios sobre su relevancia, claridad, coherencia y adecuación (Medina et al., 2023). Y la confiabilidad; se refiere a la consistencia y estabilidad de un instrumento de medición. En otras palabras, evalúa la capacidad del instrumento para proporcionar resultados consistentes y reproducibles en diferentes situaciones y momentos (Medina et al., 2023).

Con respecto al procedimiento de análisis de datos, se inició con la recopilación de datos, mediante una encuesta proporcionando una visión sobre las percepciones, necesidades y aspiraciones de los colaboradores, con enunciados que abordaron aspectos relevantes, una vez recopilados los datos, se realizó un análisis descriptivo para entender la distribución de las respuestas, para identificar áreas específicas que necesitaban una mejor atención y enfoque en el PDP, identificando, ayudando a priorizar las áreas de capacitación y desarrollo que estén alienados con las metas organizacionales y expectativas de los servidores civiles, logrando diseñar intervenciones personalizadas,

tales como programas de capacitación, mentorías o coaching.

De acuerdo con Vargas et al. (2018) se aplicaron los principios éticos de acuerdo al Reporte Belmont, tal como el respeto por los servidores públicos siendo un principio central en el diseño del plan, demostrando su autonomía y dignidad, para asegurar que su participación en el desarrollo de la encuesta sea voluntaria y se respeten sus decisiones, mediante un consentimiento informado para garantizar que cada servidor civil esté plenamente informados sobre las intervenciones propuestas y tenga la oportunidad de expresar sus preferencias y preocupaciones.

También, la beneficencia implica maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para los servidores civiles, lo que significó que diseñar intervenciones de desarrollo alineadas con las necesidades identificadas en la encuesta, contribuyendo de manera positivamente al desempeño y bienestar de cada uno. Y la justicia en este contexto se refiere a la equidad en la distribución de los beneficios del desarrollo y la atención a las necesidades específicas de los servidores civiles. Es importante garantizar que todas las personas tengan acceso igualitario a oportunidades de desarrollo y que las intervenciones no generen desigualdades injustas.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

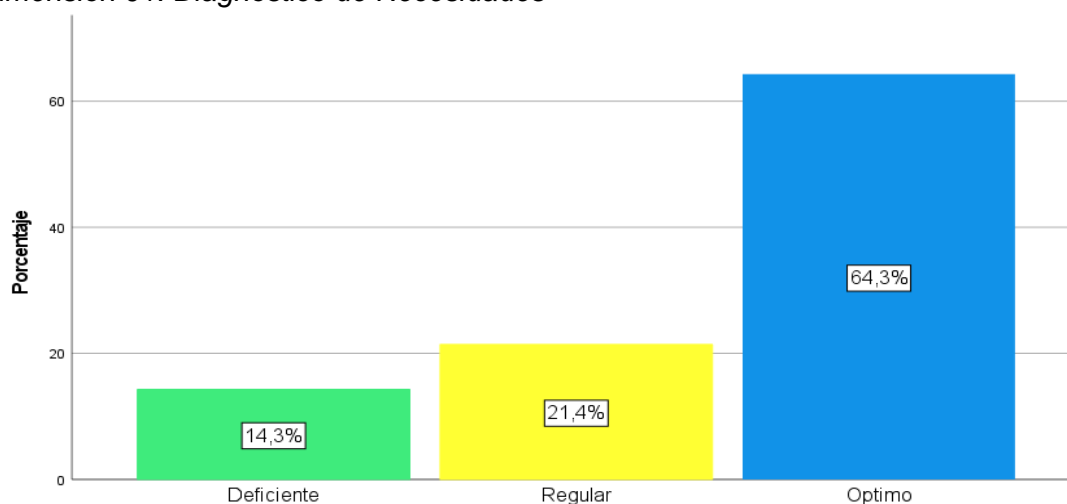
Tabla 1

Dimensión 01: Diagnóstico de Necesidades

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 6 | 14,3 |
| Regular | 9 | 21,4 |
| Optimo | 27 | 64,3 |
| Total | 42 | 100,0 |

Figura 1

Dimensión 01: Diagnóstico de Necesidades



Nota. Basándose en los resultados encontrados en el diagnóstico de las necesidades, se halló en un nivel óptimo con el 64,3% y regular con el 21,4%, evidenciando que gran parte de los servidores tenían conocimientos sobre el contenido del PDP de acuerdo con sus necesidades, orientándose a los intereses para tener mejoras en el desempeño; lo que demostró que los programas planificados y ejecutados de forma eficiente y eficaz ayudan en la formación profesional y laboral; no obstante, se mostró un porcentaje moderado que estuvo regular y deficiente, por lo que existía la necesidad de emplear estrategias que se enfoquen en dicha dimensión para incrementar el nivel de diagnóstico de las necesidades.

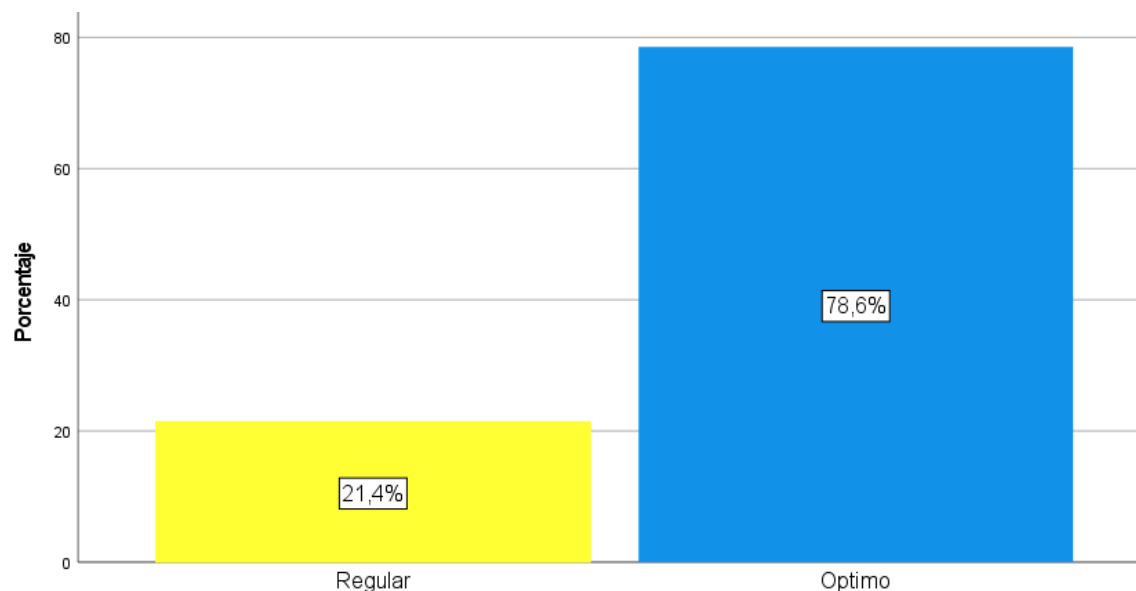
Tabla 2

Dimensión 02: Desarrollo de personas

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Regular | 9 | 21,4 |
| Optimo | 33 | 78,6 |
| Total | 42 | 100,0 |

Figura 2

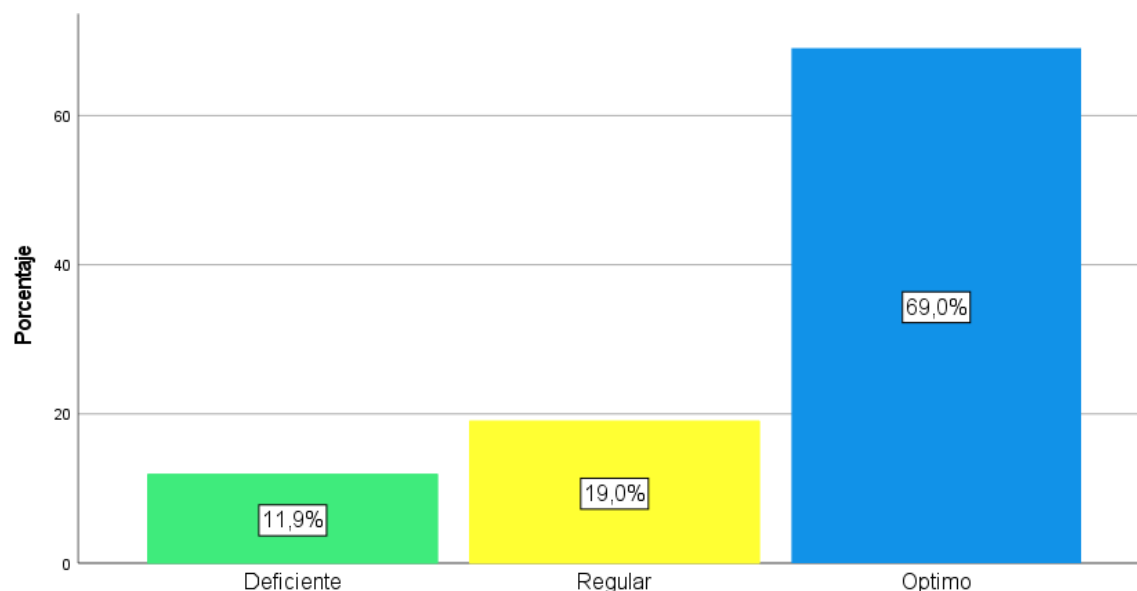
Dimensión 02: Desarrollo de personas



Nota. Basándose en los resultados hallados con respecto al desarrollo de personal, se encontró que el 78,6% lo calificaron como óptimo, y el 21,4% como regular, lo que significó que los programas de capacitación ayudan en el crecimiento personal, aportando en el óptimo desarrollo de sus actividades y competencias duras y blandas, para que tengan un crecimiento profesional dentro del municipio, lo que demuestra que la dimensión fue adecuada; por ende, se tienen que crear estrategias para que se mantengan elevadas y no tengan un nivel bajo.

Tabla 3*Dimensión 03: Evaluación de acciones*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 5 | 11,9 |
| Regular | 8 | 19,0 |
| Optimo | 29 | 69,0 |
| Total | 42 | 100,0 |

Figura 3*Dimensión 03: Evaluación de acciones*

Nota. Basándose en los resultados hallados con respecto a la evaluación de acciones, se encontró que el 69% lo calificó como óptimo y el 11,9% como deficiente, demostrando que los servidores municipales se encontraban satisfechos con la capacitación recibida, ya que, les ayuda a mejorar sus competencias, destrezas y habilidades profesionales; asimismo, han sido evaluados por el municipio después de haber recibido sus respectivas capacitaciones, por tanto, fue necesario para crear estrategias de mejoras con el propósito de mantener un nivel alto y no caer a un bajo nivel.

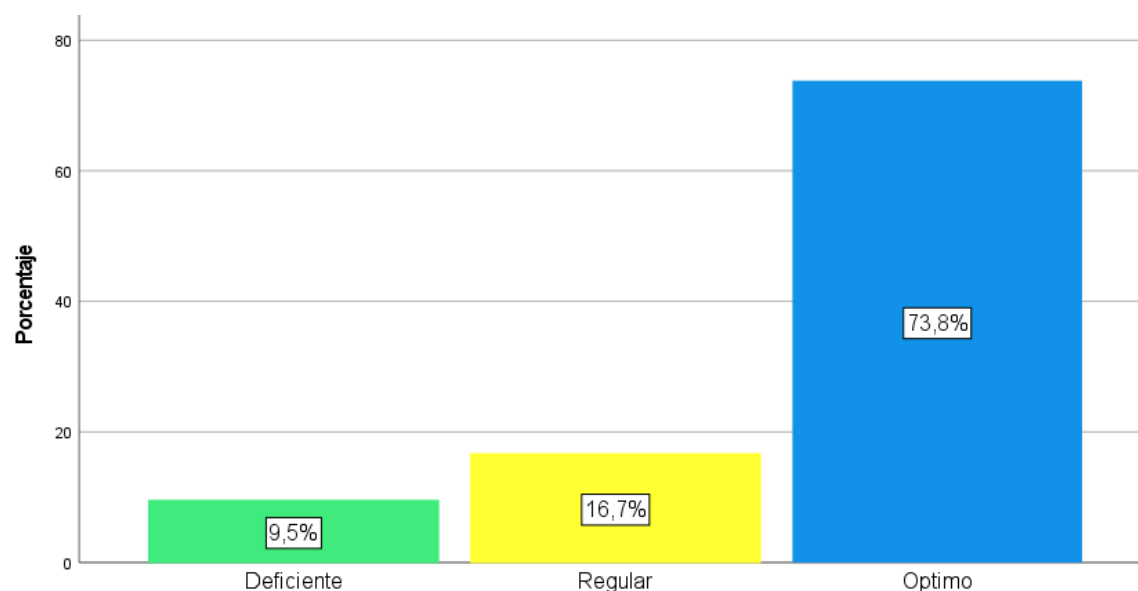
Tabla 4

Plan de desarrollo de personas

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 4 | 9,5 |
| Regular | 7 | 16,7 |
| Optimo | 31 | 73,8 |
| Total | 42 | 100,0 |

Figura 4

Plan de desarrollo de personas



Nota. Basándose en los resultados hallados con respecto al PDP, se encontró que el 73,8% lo calificaron como óptimo, evidenciando que el diagnóstico de las necesidades para potenciar las habilidades del personal y evaluar sus acciones se realizan de la mejor forma; no obstante; se mostró un grado regular con el 16,7% y con el 9,5% deficiente; por tanto, existe la necesidad de formular estrategias de desarrollo de personas para disminuir los niveles deficientes y regulares, incrementando el nivel óptimo.

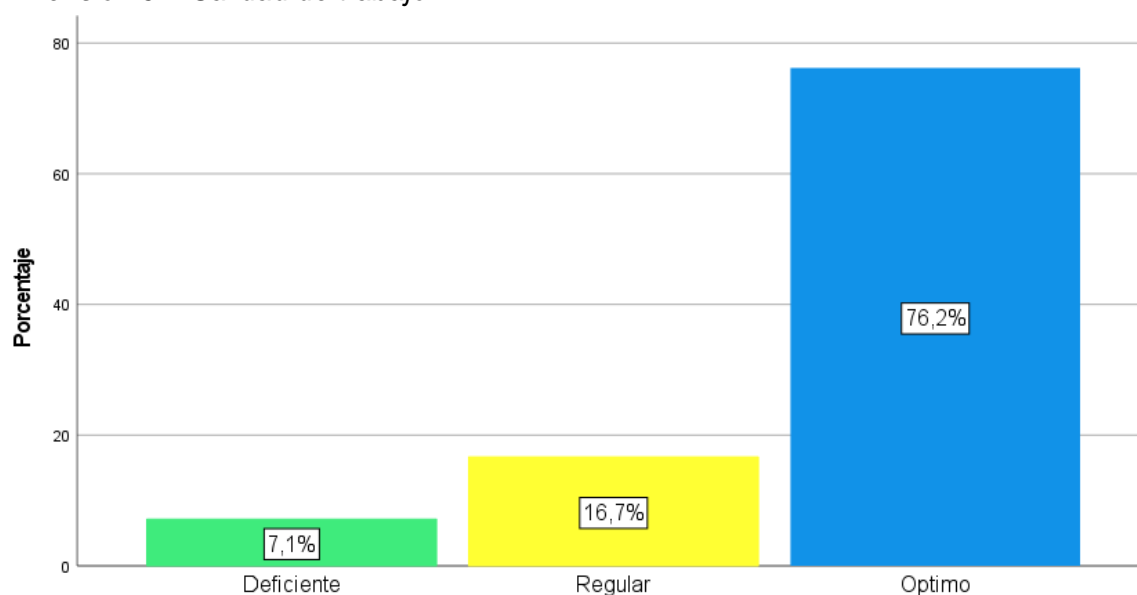
Tabla 5

Dimensión 01: Calidad de trabajo

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 3 | 7,1 |
| Regular | 7 | 16,7 |
| Optimo | 32 | 76,2 |
| Total | 42 | 100,0 |

Figura 5

Dimensión 01: Calidad de trabajo



Nota. De acuerdo con los resultados encontrados sobre la calidad del trabajo, se halló en un nivel óptimo con el 76,2% y deficiente con el 7,1%, afirmándose que muestra una correcta organización en sus puestos de trabajo, cumpliéndose con las tareas, procesos y productos en los tiempos requeridos, siendo proactivos antes algún problema que se presente; ya que, consideran que su jefe inmediato plantea propuestas para mejorar las funciones encomendadas y se sientan más comprometidos con su trabajo.

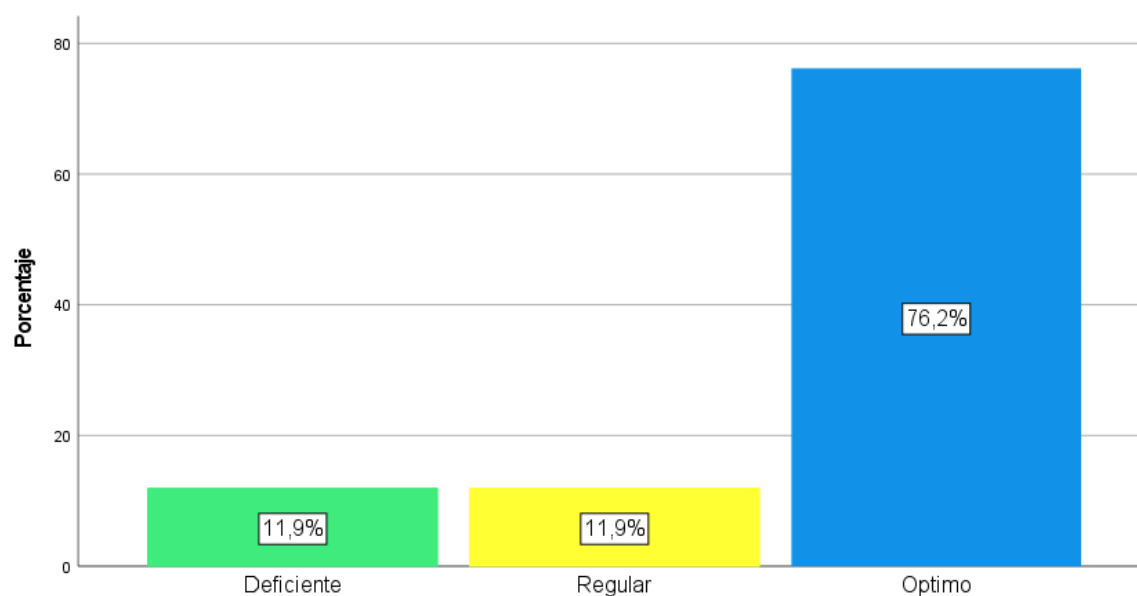
Tabla 6

Dimensión 02: Iniciativa

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 5 | 11,9 |
| Regular | 5 | 11,9 |
| Optimo | 32 | 76,2 |
| Total | 42 | 100,0 |

Figura 6

Dimensión 02: Iniciativa



Nota. De acuerdo con los resultados encontrados sobre la iniciativa, se halló en un nivel óptimo con el 76,2% y deficiente con el 11,9%, lo que significó que los servidores civiles de la municipalidad muestran ideas innovadoras para tener mejoras en su proceso, de manera, que repercuta en su desempeño laboral, mostrándose asequibles al cambio, para que puedan establecer nuevas estrategias para dar solución de manera oportuna y asertiva a las actividades que se le encarguen en su puesto laborales.

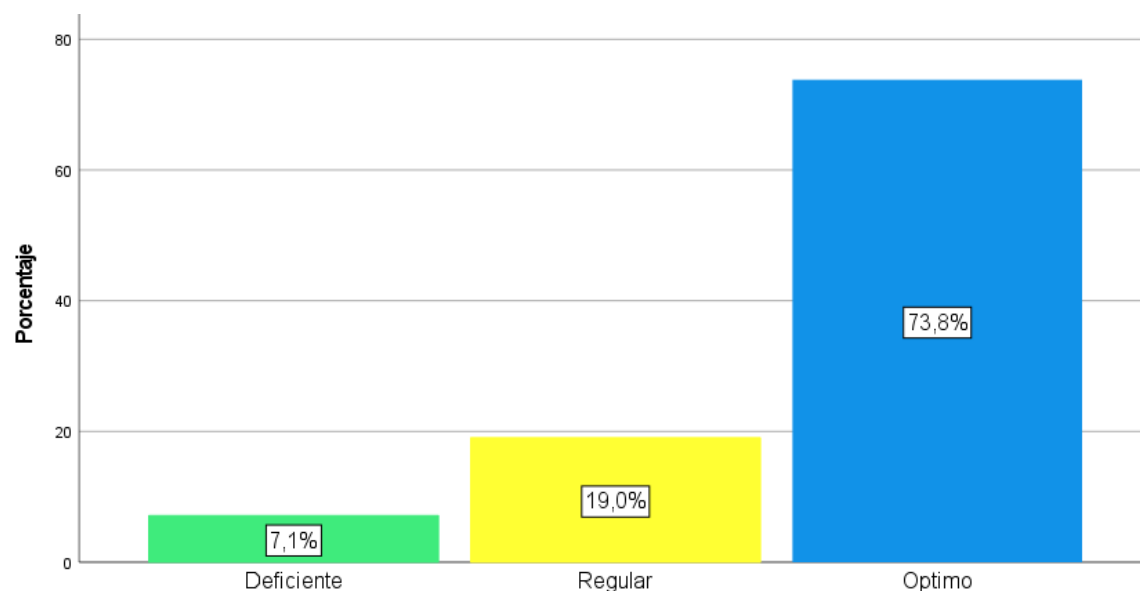
Tabla 7

Dimensión 03: Relaciones humanas

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Deficiente | 3 | 7,1 |
| Regular | 8 | 19,0 |
| Optimo | 31 | 73,8 |
| Total | 42 | 100,0 |

Figura 7

Dimensión 03: Relaciones humanas



Nota. De acuerdo con los resultados encontrados sobre las relaciones humanas, se halló en un nivel óptimo con el 73,8% y deficiente con el 7,1%, lo que significó que dentro de la municipalidad de estudio se establecen relaciones cordiales y respetuosas entre compañeros de trabajo, mostrando una actitud positiva y sobre todo disponibilidad para atender a los usuarios, y ofrecerles la información oportuna y necesaria que desean para que su atención sea óptima.

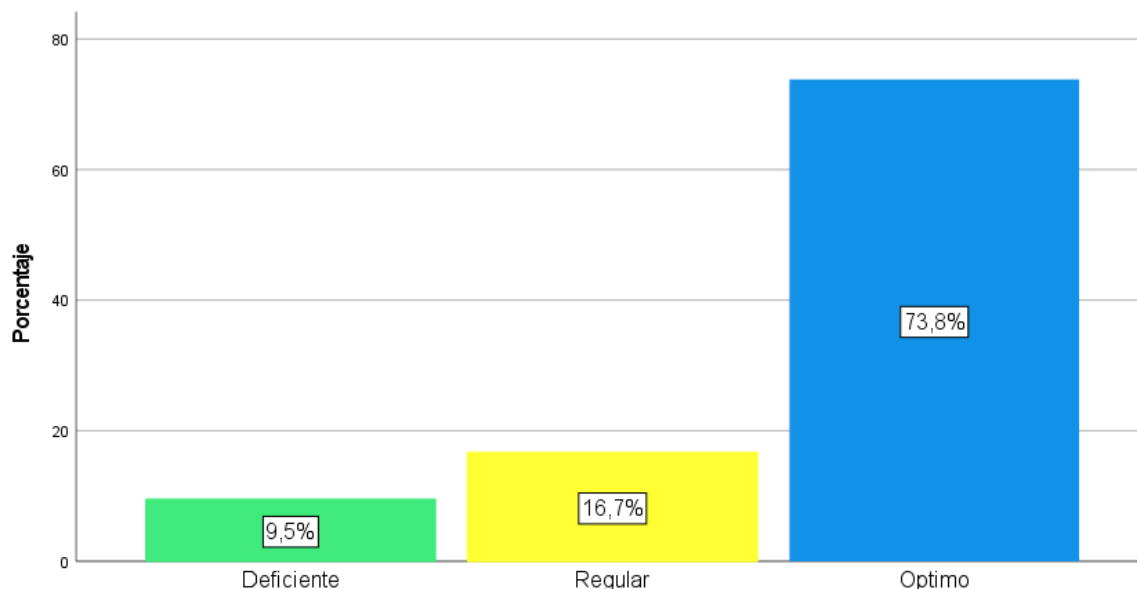
Tabla 8

Dimensión 04: Logro de metas

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 4 | 9,5 |
| Regular | 7 | 16,7 |
| Optimo | 31 | 73,8 |
| Total | 42 | 100,0 |

Figura 8

Dimensión 04: Logro de metas



Nota. De acuerdo con los resultados encontrados sobre la dimensión logró de metas, se halló en un nivel óptimo con el 73,8% y deficiente con el 9,5%, lo que significó que los servidores civiles tienen planificado sus actividades con anterioridad, manejando de manera racional los recursos que se les asignan, para que, puedan cumplir con las normas específicas y generales de MOF, así como los procedimientos e instructivos y así alcanzar las metas de la municipalidad.

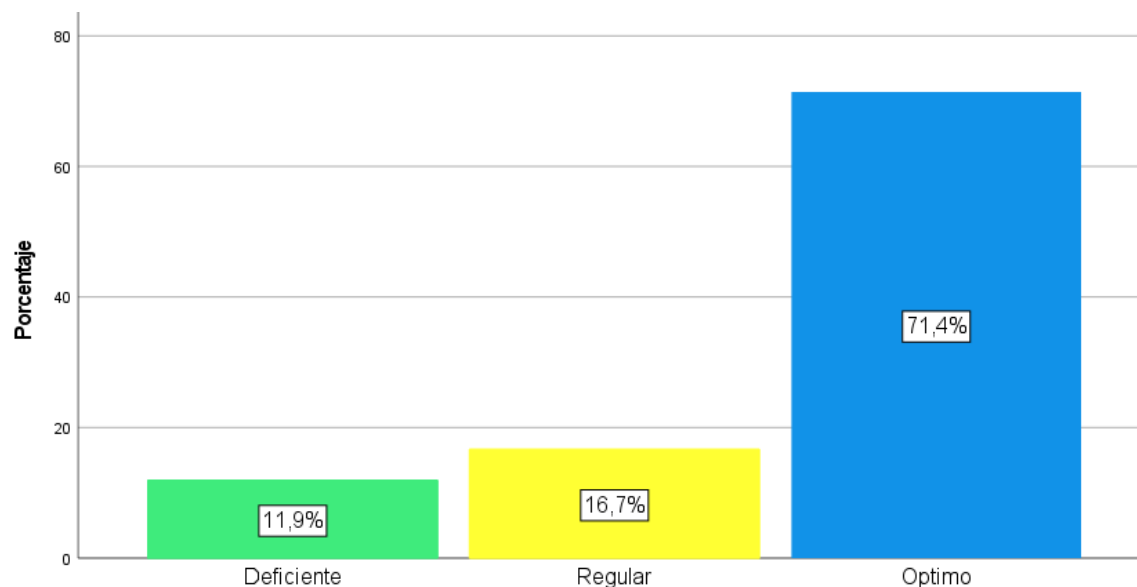
Tabla 9

Desempeño de los servidores civiles

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 5 | 11,9 |
| Regular | 7 | 16,7 |
| Optimo | 30 | 71,4 |
| Total | 42 | 100,0 |

Figura 9

Desempeño de los servidores civiles



Nota. De acuerdo con los resultados encontrados sobre el desempeño de los servidores civiles, se halló en un nivel óptimo con el 71,4%; lo que significó que los servidores civiles, presentan un correcto desempeño en sus tareas, con buena calidad en su trabajo, mostrando iniciativa para realizar sus tareas, relacionándose de manera adecuada con sus compañeros de trabajo para brindar un adecuado servicio a los usuarios y lograr las metas de la municipalidad. Sin embargo, existe un porcentaje con nivel regular con el 16,7% y 11,9%, por ende, existe la necesidad de plantear estrategias de mejora para eliminar los niveles regulares y deficientes; elevando más el nivel óptimo.

3.2. Discusión

En esta sección se analizan los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta en los servidores públicos en la municipalidad Lagunas, contrastándose con los trabajos previos existentes sobre gestión del talento humano en el sector público y desarrollo de competencias profesionales:

Teniendo en cuenta el objetivo específico 1: se encontró que el PDP, se encontró que el 73,8% lo calificaron como óptimo, evidenciando que el diagnóstico de las necesidades para potenciar las habilidades del personal y evaluar sus acciones se realizan de la mejor forma; no obstante; se mostró un grado regular con el 16,7% y con el 9,5% deficiente, asimismo, el diagnóstico de las necesidades, se halló en un nivel óptimo con el 64,3% y regular con el 21,4%, evidenciando que gran parte de los servidores tenían conocimientos sobre el contenido del PDP de acuerdo con sus necesidades, orientándose a los intereses para tener mejoras en el desempeño; lo que demostró que los programas planificados y ejecutados de forma eficiente y eficaz ayudan en la formación profesional y laboral.

El desarrollo de personal, se encontró que el 78,6% lo calificaron como óptimo, y el 21,4% como regular, lo que significó que los programas de capacitación ayudan en el crecimiento personal, aportando en el óptimo desarrollo de sus actividades y competencias duras y blandas, para que tengan un crecimiento profesional dentro del municipio; y la evaluación de acciones, se encontró que el 69% lo calificó como óptimo y el 11,9% como deficiente, demostrando que los servidores municipales se encontraban satisfechos con la capacitación recibida, ya que, les ayuda a mejorar sus competencias, destrezas y habilidades profesionales; asimismo, han sido evaluados por el municipio después de haber recibido sus respectivas capacitaciones

Los resultados se contrastan con Miao et al. (2023) quienes encontraron que se halló que el 83% afirmó que tuvo un adecuado crecimiento profesional, el 68%

desempeñaba de forma adecuada sus tareas asignadas y el 34% realizaba sus tareas de forma racional, lo que significó que, el nivel de desempeño de los colaboradores se encuentra influenciada de forma positiva por el crecimiento profesional, demostrando que si reciben adecuadas capacitaciones pueden elaborar de forma adecuada sus tareas, ya que, presentan mejoras en su conocimiento; asimismo, Nguyen et al. (2021) hallaron que el 76% se encontraba de acuerdo con que existía la necesidad de potenciar sus conocimientos, el 68% innovaba, 3% tenía una mayor experiencia y el 64% que el PDP podría beneficiar en el desempeño del personal; por tanto, los programas de desarrollo presentaban un efecto positivo en el rendimiento, pero era insignificante el salario, sin embargo, la formación de los colaboradores se registraba solo para el personal joven.

Alejandro y Ccencho (2020) encontró que el 53% se encontraba totalmente en desacuerdo con el cumplimiento de la planificación para las capacitaciones en base a los reglamentos que tenían vigencia, el 61% afirmaban que no se realizaba una selección eficiente y oportuna de los proveedores para que brinden las capacitaciones y el 65% pudieron afirmar que algunas veces se aplicaban encuestas para que se conozcan los temas de capacitación. Y Pairazamán (2022) encontró que el 30% estaba de acuerdo con los resultados del PDP para mejorar el desempeño del personal, el 48% en desacuerdo con que se ofrezca un PDP, el 30% que se les brinde líneas de carrera, y el 41% afirmaron que no se les ofrece ninguna evaluación de desempeño.

Por otro lado, con el segundo objetivo específico, se halló que el desempeño de los servidores civiles se halló en un nivel óptimo con el 71,4%; lo que significó que los servidores civiles, presentan un correcto desempeño en sus tareas, con buena calidad en su trabajo, mostrando iniciativa para realizar sus tareas, relacionándose de manera adecuada con sus compañeros de trabajo para brindar un adecuado servicio a los usuarios y lograr las metas de la municipalidad. Sin embargo, existe un porcentaje con nivel regular con el 16,7% y 11,9%, por ende, existe la necesidad de plantear estrategias de mejora para

eliminar los niveles regulares y deficientes; elevando más el nivel óptimo. Teniendo en cuenta que, la calidad del trabajo se halló en un nivel óptimo con el 76,2% y deficiente con el 7,1%, afirmándose que muestra una correcta organización en sus puestos de trabajo, cumpliéndose con las tareas, procesos y productos en los tiempos requeridos, siendo proactivos antes algún problema que se presente; ya que, consideran que su jefe inmediato plantea propuestas para mejorar las funciones encomendadas y se sientan más comprometidos con su trabajo.

Por su parte, la iniciativa, se halló en un nivel óptimo con el 76,2% y deficiente con el 11,9%, lo que significó que los servidores civiles de la municipalidad muestran ideas innovadoras para tener mejoras en su proceso, de manera, que repercuta en su desempeño laboral, mostrándose asequibles al cambio, para que puedan establecer nuevas estrategias para dar solución de manera oportuna y asertiva a las actividades que se le encarguen en su puesto laborales; también, las relaciones humanas, se halló en un nivel óptimo con el 73,8% y deficiente con el 7,1%, lo que significó que dentro de la municipalidad de estudio se establecen relaciones cordiales y respetuosas entre compañeros de trabajo, mostrando una actitud positiva y sobre todo disponibilidad para atender a los usuarios, y ofrecerles la información oportuna y necesaria que desean para que su atención sea óptima. Y el logro de metas, se halló en un nivel óptimo con el 73,8% y deficiente con el 9,5%, lo que significó que los servidores civiles tienen planificado sus actividades con anterioridad, manejando de manera racional los recursos que se les asignan, para que, puedan cumplir con las normas específicas y generales de MOF, así como los procedimientos e instructivos y así alcanzar las metas de la municipalidad.

Contrastándose con Yao et al. (2020) quienes hallaron que los programas básicos de capacitación pueden incrementar en un 25% el desempeño del personal y los PDP potencian en un 17% el desempeño, lo que significó que ambos incrementan en un 52,8%; por tanto, la capacitación es reconocida como un factor fundamental para desarrollar el

potencial humano; sin embargo, los PDP no son suficientes para que se potencie el desempeño del personal en una organización pública, Jiménez (2020) encontraron que el 56,9% afirmaron que aplicar un PDP fue de nivel regular, el 63,8% calificaron al desempeño como malo, el 41,4% regular a la calidad de su trabajo, el 63,8% regular a la iniciativa de trabajo, el 58,7% regular a las relaciones laborales y el 48,3% regular al cumplimiento de metas, por tanto, se evidenciaba una brecha significativa con el PDP de acuerdo a sus funciones que realiza cada colaborador, ya que, no se contaba con un documento de gestión.

También, Nevado y Nuñez (2021) demostraron que el 75% calificó en un nivel medio a las prácticas de liderazgo, el 62% el compromiso medio, el 59,4% la accesibilidad al conocimiento y el 59,4% a las competencias laborales; por tanto, las competencias y el desempeño del personal municipal fueron factores fundamentales, para el rendimiento de la organización, por tanto, existía la necesidad de implementar un PDP y Cerna (2020) encontró que el 67% se encontraban satisfechos con sus tareas, el 70,2% afirmaron que no se ejecutaban reuniones de manera frecuente, el 79,8% que no se realizan acciones para el desarrollo del talento humano y el 64,9% que recibía ningún tipo de reconocimientos o incentivos para desempeñar sus labores, lo que significó que no se ofrecen PDP, impidiendo que se cumplan con los objetivos y metas establecidas de forma oportuna, siendo un proceso obligatorio, que tiene que ejecutarse de manera periódica definiendo puntajes y criterios realizados por su jefe inmediato.

3.3. Aporte de la investigación

Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad Lagunas, Chiclayo

I. Fundamentación

En la municipalidad de Lagunas fortalecer las capacidades de los servidores civiles es fundamental para tener mejoras en la calidad de sus servicios y la eficiencia de su administración, por ende, fue necesario diseñar un PDP para potenciar el desempeño de su personal y, por ende, la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

Por lo tanto, el presente plan se plantea como respuesta a un diagnóstico de ambas variables estudiadas en los servidores civiles de la municipalidad Lagunas, donde se identificaron las áreas de mejora, así como las competencias clave que deben ser desarrolladas en la gestión municipal; buscando subsanar las deficiencias detectadas y potenciar las fortalezas existentes en el equipo de trabajo.

Siendo de vital importancia para transformar la cultura organizacional municipal, fomentando un ambiente de aprendizaje continuo y de excelencia en el servicio público; ya que, al invertir en el desarrollo de su capital humano, la municipalidad Lagunas demostrará su compromiso con la gestión pública y la mejora continua de sus procesos y servicios; considerando sus particularidades, contexto socioeconómico y demandas de la población, mediante metodologías innovadoras de aprendizaje, que combinan la teoría con la práctica.

II. Objetivos

2.1. Objetivo general

Proponer un plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de

los servidores civiles en la municipalidad Lagunas, Chiclayo.

2.2. Objetivos específicos

Desarrollar las competencias técnicas y habilidades específicas de los servidores civiles en áreas clave de la gestión municipal.

Fortalecer las habilidades blandas y competencias transversales de los servidores civiles para mejorar el trabajo en equipo, la comunicación y la atención al ciudadano.

Implementar un sistema de seguimiento y evaluación continua del impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral y la calidad de los servicios municipales.

III. Desarrollo de estrategias

Meta: Lograr que el 90% de los servidores civiles mejoren su rendimiento en al menos dos áreas técnicas específicas de su función, en el plazo de un año.

Esta meta se basa en el reconocimiento de que el capital humano es el activo más valioso de cualquier institución pública y que su desarrollo es fundamental para la mejora continua de los servicios municipales. Considerando áreas técnicas específicas que responden a la naturaleza diversa y especializada de sus funciones dentro de la municipalidad, donde cada servidor civil desempeña un papel crucial en la prestación de servicios públicos; por lo que, mejorar sus competencias técnicas tiene un impacto directo en la calidad y eficiencia de estos servicios; buscando no solo profundizar en sus habilidades principales, sino también ampliar su comprensión sobre los procesos municipales, fomentando así una visión más colaborativa del trabajo municipal.

Si bien es cierto, el plazo es de un año para alcanzar esta meta, permitiendo un proceso de aprendizaje gradual pero intensivo, dando tiempo suficiente para la asimilación y aplicación práctica de los nuevos conocimientos y habilidades. Además, un año es un periodo adecuado para que se implemente mediante diversos talleres de capacitación, práctica, evaluación y ajuste, asegurando que las mejoras en el rendimiento sean sostenibles y medibles.

También buscar el 90% de los servidores civiles refleja un compromiso institucional con la excelencia y el desarrollo profesional generalizado, siendo un porcentaje alto pero realista, donde, la gran mayoría del personal puede y debe mejorar su rendimiento, basado en factores individuales o circunstanciales que impidan que absolutamente todos los servidores alcancen este objetivo en el plazo establecido. Al mismo tiempo, esta meta sirve como un poderoso aspecto motivador para todo el personal, dejando un mensaje claro sobre la importancia que la municipalidad de Lagunas otorga al desarrollo profesional y a la mejora continua en la prestación de servicios públicos de calidad.

Tabla 10*Estrategias para el desarrollo de las competencias técnicas y habilidades específicas*

| Estrategias | Tácticas | Actividades | KPIs |
|--|---|---|---|
| Programa de Capacitación Modular Personalizado | Diseño de módulos | Realizar evaluación de competencias técnicas por área funcional | Porcentaje de áreas funcionales evaluadas |
| | | Redactar módulos de capacitación específicos | Número de módulos diseñados por área funcional |
| | Implementación de capacitaciones | Validar módulos con jefes de área | Porcentaje de módulos aprobados por jefes de área |
| | | Elaborar cronograma de capacitaciones | Porcentaje de servidores con al menos 2 módulos programados |
| | Seguimiento y aplicación práctica | sesiones de capacitación | Tasa de asistencia a capacitaciones |
| | | Asignar proyectos de aplicación práctica post-capacitación | Porcentaje de servidores que completan proyectos prácticos |
| | | Realizar evaluaciones de desempeño trimestrales | Porcentaje de servidores que muestran mejora en áreas capacitadas |
| Programa de Mentoring y Aprendizaje Colaborativo | Establecimiento del programa de mentoring | Identificar y seleccionar mentores | Ratio de mentores por área funcional |
| | | Formar pares mentor-aprendiz | Porcentaje de servidores asignados a un mentor |
| | | Capacitar a los mentores en técnicas de mentoring | Porcentaje de mentores que completan la capacitación |
| | Implementación de sesiones de mentoring | Establecer objetivos y plan de aprendizaje para cada par | Porcentaje de pares con plan de aprendizaje documentado |
| | | Realizar sesiones regulares de mentoring | Número promedio de sesiones de mentoring por mes |
| | Fomento del aprendizaje colaborativo | Documentar progreso y aprendizajes clave | Porcentaje de sesiones con registro de aprendizajes |
| | Organizar foros de intercambio de conocimientos | Número de foros realizados por trimestre | |
| | Establecer un sistema de reconocimiento para mentores y aprendices destacados | Porcentaje de servidores reconocidos por mejoras significativas | |

Tabla 11*Cronograma de actividades de estrategias para el desarrollo de las competencias técnicas y habilidades específicas*

| N° | Actividades | Año 1 | | | | | | | | | | | |
|----|---|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| | | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7 | M8 | M9 | M10 | M11 | M12 |
| 1 | Realizar evaluación de competencias técnicas por área funcional | ■ | | | | | | | | | | | |
| 2 | Redactar módulos de capacitación específicos | | ■ | | | | | | | | | | |
| 3 | Validar módulos con jefes de área | | ■ | | | | | | | | | | |
| 4 | Elaborar cronograma de capacitaciones | | ■ | | | | | | | | | | |
| 5 | sesiones de capacitación | | | ■ | | | | | | | | | |
| 6 | Asignar proyectos de aplicación práctica post-capacitación | | | | ■ | | | | | | | | |
| 7 | Realizar evaluaciones de desempeño trimestrales | | | ■ | | | ■ | | | ■ | | | ■ |
| 8 | Identificar y seleccionar mentores | | | | ■ | | | ■ | | | ■ | | |
| 9 | Formar pares mentor-aprendiz | | | | | ■ | | | | | | | |
| 10 | Capacitar a los mentores en técnicas de mentoring | | | | | | ■ | | | | | | |
| 11 | Establecer objetivos y plan de aprendizaje para cada par | | | | | | | | ■ | | | | |
| 12 | Realizar sesiones regulares de mentoring | | | | | | | | | ■ | | | |
| 13 | Documentar progreso y aprendizajes clave | | | | | | | | | | ■ | | |
| 14 | Organizar foros de intercambio de conocimientos | | | | | | | | | | | ■ | |
| 15 | Establecer un sistema de reconocimiento para mentores y aprendices destacados | | | | | | | | | | | | ■ |

Tabla 12*Presupuesto de la meta 1.*

| Descripción | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------|
| Facilitadores externos | 2 | S/ 2,500.00 | S/ 5,000.00 |
| Coordinador de capacitaciones | 1 | S/ 1,500.00 | S/ 1,500.00 |
| Materiales de capacitación | 42 | S/ 50.00 | S/ 2,100.00 |
| Equipamiento adicional para sala de capacitación | 2 | S/ 500.00 | S/ 1,000.00 |
| Incentivos para mentores internos | 21 | S/ 150.00 | S/ 3,150.00 |
| Refrigerios | 45 | S/ 20.00 | S/ 900.00 |
| Total | | | S/ 13,650.00 |

Meta: Alcanzar una mejora del 80% en la satisfacción ciudadana respecto a la atención y servicios brindados por los servidores municipales, en un período de 12 meses.

Esta meta refleja el compromiso de la administración municipal con la excelencia en el servicio público y el reconocimiento de que la satisfacción ciudadana es un indicador fundamental de la eficacia de la gestión municipal. Por ende, no se trata solo de mejorar la eficiencia operativa, sino de cultivar una cultura de servicio centrada en el ciudadano, donde cada interacción sea una oportunidad para construir confianza y demostrar el valor del gobierno municipal, teniendo en cuenta, que la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios municipales influye directamente en su participación cívica, su cumplimiento con las regulaciones locales y su apoyo general a las iniciativas municipales.

Por lo que, está mejora requiere una transformación en los procesos, actitudes y capacidades de los servidores municipales, así como en los sistemas y tecnologías que colaboran en la prestación de servicios. Por lo tanto, debe existir prioridad para que la municipalidad Lagunas otorgue a la satisfacción ciudadana su compromiso

con una mejora sustancial y no meramente incremental.

Asimismo, el plazo de 12 meses se ha determinado considerando la complejidad de los cambios necesarios y la necesidad de permitir tiempo suficiente para que las mejoras se implementen, prevalezcan y produzcan resultados medibles, incluyendo fases de diagnóstico, diseño, implementación, ajuste y evaluación. Además, se proporciona tiempo para brindar retroalimentación y mejora continua, asegurando que las iniciativas puedan ser refinadas basándose en la respuesta ciudadana, demostrando a los usuarios que la municipalidad está comprometida con resultados tangibles en un futuro cercano.

Tabla 13*Estrategias para fortalecer las habilidades blandas y competencias transversales*

| Estrategias | Tácticas | Actividades | KPIs |
|---|---|---|---|
| Programa Integral de Mejora de la Experiencia Ciudadana | Desarrollo de competencias en atención al ciudadano | Diseñar programa de capacitación en habilidades blandas y atención al cliente | Número de módulos de capacitación desarrollados |
| | | Ejecutar talleres de capacitación para todos los servidores | Porcentaje de servidores que completan la capacitación |
| | | Realizar evaluaciones prácticas post-capacitación | Porcentaje de servidores que aprueban evaluación práctica |
| | Implementación de sistema CRM | Seleccionar e implementar sistema CRM adaptado a necesidades municipales | Porcentaje de implementación del sistema |
| | | Capacitar al personal en el uso del sistema CRM | Porcentaje de personal capacitado en uso del CRM |
| | | Establecimiento de estándares de servicio | Porcentaje de servidores que conocen y aplican los estándares |
| | Auditar cumplimiento de estándares de servicio | Porcentaje de cumplimiento de estándares en auditorías | |
| Sistema de Retroalimentación y Mejora Continua | Implementación de canales de retroalimentación | Instalar buzones de sugerencias físicos y virtuales | Número de sugerencias recibidas mensualmente |
| | | Desarrollar plataforma en línea para retroalimentación | Número de interacciones en la plataforma |
| | Creación de comité de mejora de servicios | Conformar comité con representantes municipales y ciudadanos | Número de reuniones del comité realizadas |
| | | Analizar retroalimentación y proponer mejoras | Número de propuestas de mejora generadas |
| | Sistema de respuesta rápida a quejas y sugerencias | Capacitar equipo de respuesta rápida | Porcentaje de personal capacitado en protocolo |
| | | Monitorear y evaluar eficacia de respuestas | Tasa de resolución de quejas en primera interacción |

Tabla 14*Cronograma de actividades de estrategias para fortalecer las habilidades blandas y competencias transversales*

| N° | Actividades | Año 1 | | | | | | | | | | | |
|----|---|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| | | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7 | M8 | M9 | M10 | M11 | M12 |
| 1 | Diseñar programa de capacitación en habilidades blandas y atención al cliente | ■ | | | | | | | | | | | |
| 2 | Ejecutar talleres de capacitación para todos los servidores | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| 3 | Realizar evaluaciones prácticas post-capacitación | | | ■ | | | | | | | | | |
| 4 | Seleccionar e implementar sistema CRM adaptado a necesidades municipales | | | | ■ | | | | | | | | |
| 5 | Capacitar al personal en el uso del sistema CRM | | | | | ■ | | | | | | | |
| 6 | Socializar y capacitar en estándares de servicio | | | | | | ■ | | | | | | |
| 7 | Auditar cumplimiento de estándares de servicio | | | | | | | ■ | | | | | |
| 8 | Instalar buzones de sugerencias físicos y virtuales | | | | | | | | ■ | | | | |
| 9 | Desarrollar plataforma en línea para retroalimentación | | | | | | | | | ■ | | | |
| 10 | Conformar comité con representantes municipales y ciudadanos | | | | | | | | | | ■ | | |
| 11 | Analizar retroalimentación y proponer mejoras | | | | | | | | | | ■ | ■ | |
| 12 | Capacitar equipo de respuesta rápida | | | | | | | | | | | ■ | |
| 13 | Monitorear y evaluar eficacia de respuestas | | | | | | | | | | | | ■ |

Tabla 15*Presupuesto de la meta 2.*

| Descripción | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------|
| Especialista en Experiencia del usuario | 2 | S/ 2,500.00 | S/ 5,000.00 |
| Analista de Datos | 1 | S/ 2,000.00 | S/ 2,000.00 |
| Sistema CRM | 1 | S/ 8,000.00 | S/ 8,000.00 |
| Desarrollo de programa de capacitación | 1 | S/ 3,000.00 | S/ 3,000.00 |
| Incentivos para servidores destacados | 5 | S/ 50.00 | S/ 250.00 |
| Implementación de buzones de sugerencias físicos y virtuales | 2 | S/ 150.00 | S/ 300.00 |
| Consultoría externa para rediseño de procesos | 1 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 |
| Total | | | S/ 23,550.00 |

Meta: Establecer y mantener operativo un sistema de monitoreo que evalúe trimestralmente el progreso de los servidores capacitados, logrando una tasa de aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos del 75% en sus funciones diarias, durante el primer año de implementación del plan.

Esta meta refleja un compromiso con la eficacia y la rendición de cuentas en la gestión del desarrollo del capital humano en la municipalidad de Lagunas, reconociendo que el verdadero valor del desarrollo de personas se realiza cuando los conocimientos adquiridos se aplican de manera efectiva en el trabajo diario. Por ende, plantear un sistema de monitoreo trimestral va a permitir realizar una evaluación regular y sistemática del progreso, para facilitar la identificación temprana de áreas de mejora e implementar de manera oportuna las medidas correctivas; logrando crear un ambiente de aprendizaje continuo y mejora constante, logrando mantener el impulso y relevancia de las capacitaciones.

La meta de una tasa de aplicación efectiva del 75% se fundamenta en reconocer que la transferencia de conocimientos del entorno del desarrollo de personas al

lugar de trabajo es un desafío complejo, por lo tanto, se busca impulsar a la organización a ir más allá de la impartición de capacitaciones, enfocándose en la creación de un entorno que apoye y fomente la aplicación práctica de lo aprendido.

Asimismo; el marco temporal de un año para la implementación y logro de esta meta reconoce la complejidad del cambio organizacional y la necesidad de tiempo para que los nuevos sistemas y prácticas prevalezcan, permitiendo múltiples ciclos de evaluación, ajuste y mejora, donde se proporcionará datos suficientes para evaluar la eficacia del sistema de monitoreo y de las capacitaciones mismas. Al mismo tiempo, un año es un plazo corto como para mantener un sentido de urgencia y enfoque, demostrando un compromiso con resultados rápidos y tangibles en la mejora del desempeño de los servidores públicos de la municipalidad de Lagunas.

Tabla 16*Estrategias para la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación continua*

| Estrategias | Tácticas | Actividades | KPIs |
|--|---|--|--|
| Sistema Integral de Evaluación del Desempeño | Diseño e implementación de indicadores de desempeño | Definir indicadores clave de desempeño (KPI) por área y función | Número de KPI desarrollados por área |
| | | Validar indicadores con jefes de área y expertos | Porcentaje de indicadores aprobados |
| | | Implementar sistema de medición de indicadores | Porcentaje de áreas con sistema de medición implementado |
| | Formación de evaluadores internos | Seleccionar candidatos para evaluadores | Ratio de evaluadores por área |
| Implementación de ciclo de evaluación trimestral | Desarrollar programa de capacitación para evaluadores | Desarrollar programa de capacitación para evaluadores | Horas de capacitación por evaluador |
| | | Establecer un cronograma de evaluaciones trimestrales | Cumplimiento del cronograma |
| | Realizar evaluaciones trimestrales | Porcentaje de servidores evaluados trimestralmente | |
| Programa de Acompañamiento y Refuerzo de Aprendizaje | Establecimiento de programa de mentoring | Identificar y seleccionar mentores | Ratio de mentores por área |
| | | Capacitar mentores en técnicas de acompañamiento | Porcentaje de mentores capacitados |
| | Implementación de sesiones de refuerzo | Diseñar sesiones de refuerzo por área de capacitación | Número de sesiones de refuerzo diseñadas |
| | | Realizar sesiones de práctica guiada | Tasa de asistencia a sesiones de refuerzo |
| | Implementación de sistema de reconocimiento | Diseñar programa de reconocimiento basado en aplicación efectiva | Número de categorías de reconocimiento |
| | | Implementar sistema de puntos o logros | Porcentaje de servidores que obtienen al menos un reconocimiento |
| Realizar ceremonia trimestral de reconocimiento | Tasa de asistencia a ceremonias | | |

Tabla 17*Cronograma de actividades para la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación continua*

| N° | Actividades | Año 1 | | | | | | | | | | | |
|----|--|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| | | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7 | M8 | M9 | M10 | M11 | M12 |
| 1 | Definir indicadores clave de desempeño (KPI) por área y función | ■ | | | | | | | | | | | |
| 2 | Validar indicadores con jefes de área y expertos | | ■ | | | | | | | | | | |
| 3 | Implementar sistema de medición de indicadores | | | ■ | | | ■ | | | ■ | | | ■ |
| 4 | Seleccionar candidatos para evaluadores | | | | ■ | | | | | | | | |
| 5 | Desarrollar programa de capacitación para evaluadores | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| 6 | Establecer un cronograma de evaluaciones trimestrales | | | ■ | | | ■ | | | ■ | | | ■ |
| 7 | Realizar evaluaciones trimestrales | | | | ■ | | | ■ | | | ■ | | |
| 8 | Identificar y seleccionar mentores | | | | | ■ | | | | | | | |
| 9 | Capacitar mentores en técnicas de acompañamiento | | | | | | ■ | | | | | | |
| 10 | Diseñar sesiones de refuerzo por área de capacitación | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| 11 | Realizar sesiones de práctica guiada | | | | | | | | | ■ | | | |
| 12 | Diseñar programa de reconocimiento basado en aplicación efectiva | | | | | | | | | | ■ | | |
| 13 | Implementar sistema de puntos o logros | | | | | | | | | | | ■ | |
| 14 | Realizar ceremonia trimestral de reconocimiento | | | ■ | | | ■ | | | ■ | | | ■ |

Tabla 18*Presupuesto de la meta 3.*

| Descripción | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
|---|-----------------|-----------------------|---------------------|
| Coordinador de Evaluación y Seguimiento | 1 | S/ 2,500.00 | S/ 2,500.00 |
| Desarrollo del programa | 1 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 |
| Capacitación de mentores | 1 | S/ 2,500.00 | S/ 2,500.00 |
| Materiales y recursos | 42 | S/ 100.00 | S/ 4,200.00 |
| Premios y reconocimientos trimestrales | 3 | S/ 100.00 | S/ 300.00 |
| Creación de contenido digital | 1 | S/ 150.00 | S/ 150.00 |
| Total | | | S/ 14,650.00 |

IV. Presupuesto total

Tabla 19

Presupuesto total.

| Objetivo | Meta | Estrategias | Presupuesto |
|---|---|---|--------------------|
| Desarrollar las competencias técnicas y habilidades específicas de los servidores civiles en áreas clave de la gestión municipal | Lograr que el 90% de los servidores civiles mejoren su rendimiento en al menos dos áreas técnicas específicas de su función, en el plazo de un año | Programa de Capacitación Modular Personalizado Programa de Mentoring y Aprendizaje Colaborativo | S/ 13,650.00 |
| Fortalecer las habilidades blandas y competencias transversales de los servidores civiles para mejorar el trabajo en equipo, la comunicación y la atención al ciudadano | Alcanzar una mejora del 80% en la satisfacción ciudadana respecto a la atención y servicios brindados por los servidores municipales, en un período de 12 meses | Programa Integral de Mejora de la Experiencia Ciudadana Sistema de Retroalimentación y Mejora Continua | S/ 23,550.00 |
| Implementar un sistema de seguimiento y evaluación continua del impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral y la calidad de los servicios municipales | Establecer y mantener operativo un sistema de monitoreo que evalúe trimestralmente el progreso de los servidores capacitados, logrando una tasa de aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos del 75% en sus funciones diarias, durante el primer año de implementación del plan | Sistema Integral de Evaluación del Desempeño Programa de Acompañamiento y Refuerzo de Aprendizaje | S/ 14,650.00 |
| Total | | | S/ 51,850.00 |

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se diseñó un plan de desarrollo de personas basado en un programa de capacitación modular personalizado; programa de mentoring y aprendizaje colaborativo, programa integral de mejora de la experiencia ciudadana, sistema de retroalimentación y mejora continua, sistema integral de evaluación del desempeño y un programa de acompañamiento y refuerzo de aprendizaje, con un presupuesto aproximado de S/ 51,850.00, el mismo que será financiado por la municipalidad de Lagunas.

Se diagnosticó que el desarrollo de personas estuvo en un nivel óptimo con el 73,8% demostrando que el diagnóstico de las necesidades, desarrollo de personas y evaluación de acciones se realizan de la mejor manera; sin embargo, existe un porcentaje en un nivel regular con el 16,7%, por ende, existe la necesidad de plantear estrategias de mejora para eliminar los niveles regulares y deficientes; elevando más el nivel óptimo.

Se analizó que el desempeño de los servidores civiles fue óptimo con el 71,4%; lo que significó que los servidores civiles, presentan un correcto desempeño en sus tareas, con buena calidad en su trabajo, mostrando iniciativa para realizar sus tareas, relacionándose de manera adecuada con sus compañeros de trabajo para brindar un adecuado servicio a los usuarios y lograr las metas de la municipalidad. Sin embargo, existe un porcentaje con nivel regular con el 16,7% por ende, existe la necesidad de plantear estrategias de mejora para eliminar los niveles regulares y deficientes; elevando más el nivel óptimo.

4.2. Recomendaciones

Al Consejo Municipal de Lagunas que implementen de manera prioritaria el plan de desarrollo de personas propuesto, adoptando una estrategia de ejecución gradual y monitoreada, comenzando con el programa de capacitación modular personalizado y el sistema integral de evaluación del desempeño, con la finalidad de asegurar una integración efectiva de las nuevas prácticas en la cultura organizacional de la municipalidad, maximizar el retorno de la inversión de S/ 51,850.00, y lograr una mejora en el desempeño de los servidores civiles y en la calidad de los servicios municipales ofrecidos a los ciudadanos de Lagunas.

Al jefe de Recursos Humanos implementar un programa de mentoring personalizado, donde los colaboradores que presentaron un nivel óptimo actúen como mentores de aquellos en nivel regular; mediante la identificación de las brechas específicas de cada servidor, el diseño de planes de desarrollo individualizados, y la asignación de mentores capacitados para guiar este proceso, con la finalidad de fortalecer la capacidad general de la municipalidad para brindar servicios de alta calidad a los ciudadanos, mientras se fomenta una cultura de excelencia y aprendizaje continuo entre todos los servidores públicos.

Al jefe de Recursos Humanos implementar un programa de coaching personalizado y formación específica en las áreas de oportunidad identificadas, a través de una evaluación detallada de las competencias de cada servidor en nivel regular, seguida del diseño de planes de desarrollo individualizados que incluyan metas claras y medibles. Además, se establezca un sistema de reconocimiento para incentivar la mejora continua, con la finalidad de fortalecer la capacidad de la municipalidad para brindar servicios de excelencia, mejorar la satisfacción ciudadana y alcanzar de manera más efectiva las metas institucionales.

REFERENCIAS

- Alejandro, E., y Ccencho, A. (2020). Implementación del plan de desarrollo de las personas para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunán [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional de la UNC. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7646>
- Al-Kharabsheh, S. A., Attiany, M. S., Alshawabkeh, R. O. K., Hamadneh, S., y Alshurideh, M. T. (2023). The impact of digital HRM on employee performance through employee motivation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 275-282. Scopus. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.10.006>
- Alles, M. (2019). Formación, Capacitación, Desarrollo: Diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040. (Vol. 1). Ediciones Granica. https://www.google.com.pe/books/edition/Formaci%C3%B3n_Capacitaci%C3%B3n_Desarrollo_Volu/keH4DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=plan+de+desarrollo+de+personas&printsec=frontcover
- Amo, A. (2017). Dirección de Recursos Humanos. Editorial Elearning, S.L.
- Aponte, O., Orihuela, E., Elespuro, T., y Angulo, A. (2020). Metodología de la Redacción Científica. Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5304>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/CONC_819058edb832f289c9c3b6afa8ae66e7
- Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>

Arroyo, A. (2020). Metodología de la investigación en las ciencias empresariales. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5402>

Berrocal, F., y García, M. (2020). Técnicas de formación y desarrollo de personas en las organizaciones. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.

https://www.google.com.pe/books/edition/T%C3%A9cnicas_de_formaci%C3%B3n_y_desarrollo_de/odD8DwAAQBAJ?hl=es-

[419&gbpv=1&dq=plan+de+desarrollo+de+personas&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/T%C3%A9cnicas_de_formaci%C3%B3n_y_desarrollo_de/odD8DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=plan+de+desarrollo+de+personas&printsec=frontcover)

Briceño, D. (2023). Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Facultad Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional de Trujillo, 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/19096>

Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., y Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 188-198.

<https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.140>

Castaño, A. (2021). Desarrollo de un catálogo de competencias para el personal directivo público español. INAP.

https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo_de_un_cat%C3%A1logo_de_competenci/tINDEAAAQBAJ?hl=es-

[419&gbpv=1&dq=desempe%C3%B1o+laboral&pg=PT19&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo_de_un_cat%C3%A1logo_de_competenci/tINDEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=desempe%C3%B1o+laboral&pg=PT19&printsec=frontcover)

Cerna, Y. (2020). Desempeño laboral del servidor público del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56773>

- Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Independently Published.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_Talento_Humano/F4Ib3gEACAAJ?hl=es-419
- Dávila, R., Agüero, E., Palomino, J., y Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202022000100576&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Dessler, G. (2004). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. Pearson Educación.
https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci_n_de_recursos_humanos/d0a3X53Wrz8C?hl=es-419
- Figuroa, A., Hidalgo, I., y Maco, J. (2020). Derecho de Capacitación y desempeño laboral en la Dirección Regional Agraria. Caso: Amazonas. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.24265/igpp.2020.v7n2.07>
- Gil, A., Rodriguez, L., y Romero, D. (2023). Analysis of training effectiveness from the perspective of managers and employees in the Colombian hospitality industry. *Industrial and Commercial Training*, 55(3), 346-354. Scopus.
<https://doi.org/10.1108/ICT-11-2022-0085>
- Gonzales, Y., y Cereceda, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4), 536-551.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925390>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología Investigación Científica*.
<https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Huacon, K., y Llanos, M. (2021). Training, active to achieve organizational development and human capital in public institutions: Zonal Coordination 5—Health—Ecuador. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 8(5), Article 5. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.542>

Jalali, A., Jaafar, M., Abdelsalam, S., y Abhari, S. (2023). The indirect effect of high-performance work practices on employees' performance through trust in management. *Journal of Facilities Management*, 21(2), 242-259. Scopus. <https://doi.org/10.1108/JFM-07-2021-0073>

Jiménez, P. (2020). El plan de desarrollo de personas y el desempeño laboral de los servidores públicos de UGEL Morropón, 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46521>

Mahmood, M., Ostrovskiy, A., y Capar, N. (2023). Effect of orientation training on employee and firm performance. *Global Business and Organizational Excellence*, 42(4), 49-62. Scopus. <https://doi.org/10.1002/joe.22173>

Mangahas, T. (2023). Human capital development in university teaching environment: The role of workplace and innovation culture. *International Journal of Human Capital in Urban Management*, 8(4), 469-484. Scopus. <https://doi.org/10.22034/IJHCUM.2023.04.03>

Marchant, L. (2006). Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional. Juan Carlos Martínez Coll. https://www.google.com.pe/books/edition/Actualizaciones_para_el_Management_y_

el/DrRHb-9Lp84C?hl=es-

419&gbpv=1&dq=desempe%C3%B1o+laboral&pg=PA28&printsec=frontcover

Marín, J., y Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., y Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/90>

Mego, O., y Mego, M. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú. *TZHOECOEN*, 13(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>

Miao, R., Yu, J., Bozionelos, N., y Bozionelos, G. (2023). Organizational career growth and high-performance work systems: The roles of job crafting and organizational innovation climate. *Journal of Vocational Behavior*, 143, 103879. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2023.103879>

Mondy, W., y Noe, R. (2005). *Human Resource Management*. Pearson Educación. https://www.google.com.pe/books/edition/Human_Resource_Management/UkWaAvHmBswC?hl=es-419&gbpv=1&dq=desempe%C3%B1o+laboral+Robert+Wayne+Mondy&pg=PA252&printsec=frontcover

Nevado, D., y Nuñez, N. (2021). Estrategia de desarrollo del capital humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa Elmertex SAC, Chiclayo 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la USS.

<http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/8937>

Nguyen, T., Nguyen, A., Tran, A. L., Le, H., Le, H., y Vu, L. (2021). Do workers benefit from on-the-job training? New evidence from matched employer-employee data. *Finance Research Letters*, 40, 101664. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2020.101664>

Pairazamán, R. (2022). Plan de desarrollo de personal para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lagunas—Mocupe, 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la USS. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9864>

Paredes, L., y Tejada, E. (2021). Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75830>

Rivaldo, Y., y Nabella, S. (2023). Employee Performance: Education, Training, Experience and Work Discipline. *Quality - Access to Success*, 24(193), 182-188. Scopus. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.193.20>

Robalino, A. (2022). Plan de capacitación para fortalecer el liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de una Empresa Eléctrica [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/9456>

Santillán, K., y Saavedra, R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12249-12259. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1227>

Tenorio, K., y Vargas, F. (2023). Capacitación y desempeño laboral del personal del área de

producción en la empresa Envases San Nicolas S.A.C, Chiclayo, 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11445>

Troilo, F. (2022). Rediseñando Recursos Humanos: El futuro de la gestión de personas. Errepar.
https://www.google.com.pe/books/edition/Redise%C3%B1ando_Recursos_Humanos/EnCkEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=plan+de+desarrollo+de+personas&printsec=frontcover

Vargas, Y., Tantaleán, A., Sotomayor, A., Varillas, Lady, Tirado, J., Silva, A., y Munares, O. (2018). Ética en la Investigación Biomédica. Revista Internacional de Salud Materno Fetal, 3(4), Article 4.
<https://ojs.revistamaternofetal.com/index.php/RISMF/article/view/74>

Vásquez, A., Guanuchi, L., Tapia, R., Vera, R., y Julio Holgado. (2023). Métodos de investigación científica. En Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>

Vasquez, M. (2022). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en Mibanco agencia La Victoria, Chiclayo—2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9997>

Yao, Y., Liu, G., y Cui, Y. (2020). Job training and organizational performance: Analyses from medical institutions in China. China Economic Review, 60, 101396.
<https://doi.org/10.1016/j.chieco.2019.101396>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Tabla 20

Operacionalización variable Desarrollo de personas

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento | Valores finales | Tipo de variable | Escala de medición |
|------------------------|--|--|----------------------------|---------------------------|-------------|--------------|---------------------------------|------------------|--------------------|
| Desarrollo de personas | Para Alles (2019), es un proceso estructurado y estratégico que tiene como objetivo mejorar el desempeño de los empleados a través del desarrollo de sus habilidades, conocimientos y competencias, alineándolos con los objetivos de la organización. | El plan de desarrollo de personas será medida mediante 3 dimensiones, con 6 indicadores y 20 ítems, los mismos que serán aplicados a una muestra de 42 servidores de la municipalidad de Lagunas | Diagnóstico de Necesidades | Diagnostico | 1 al 9 | Cuestionario | Deficiente Regular Óptimo | Categorica | Ordinal |
| | | | Desarrollo. | Crecimiento individual | 10; 11; 12 | | | | |
| | | | | Desarrollo organizacional | 13; 14 | | | | |
| | | | | Reacción | 15 | | | | |
| | | | | Evaluación de acciones | Aprendizaje | | | | |
| Aplicación | 17; 18; 19; 20 | | | | | | | | |

Tabla 21*Operacionalización variable Desempeño*

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento | Valores finales | Tipo de variable | Escala de medición |
|-----------|--|--|--------------------|--------------------------|---------------|--------------|---------------------------------|------------------|--------------------|
| Desempeño | Para Dessler (2004), se refiere al rendimiento y la ejecución de tareas, responsabilidad es y metas por parte de un empleado en su puesto de trabajo, medido en función de estándares y expectativas predefinidas. | El desempeño de los servidores será medida mediante 4 dimensiones, con 10 indicadores y 22 ítems, los mismos que serán aplicados a una muestra de 42 servidores de la municipalidad de Lagunas | Calidad de trabajo | Oportunidad | 21; 22 | Cuestionario | Deficiente Regular Óptimo | Categórica | Ordinal |
| | | | | Proactividad | 23; 24 | | | | |
| | | | | Responsabilidad | 25; 26 | | | | |
| | | | Iniciativa | Innovación | 27; 28 | | | | |
| | | | | Asequibilidad al cambio | 29; 30 | | | | |
| | | | Relaciones humanas | Resolución de conflictos | 31; 32 | | | | |
| | | | | Empatía | 33; 34 | | | | |
| | | | Logro de metas | Buen trato al usuario | 35; 36; 37 | | | | |
| | | | | Planificación | 38; 39; 40 | | | | |
| | | | | Metas alcanzadas | 41; 42 | | | | |

Anexo 02: Matriz de consistencia

TITULO TENTATIVO DE INVESTIGACIÓN: Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023

| FORMULACION DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | METODOLOGIA | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|---|----------------------------|-------------|--|---|--|--|--------------------|--|--|------------|-----------------|
| | | | | VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | | | | | | | | |
| Problema General ¿Cómo es el plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, | Objetivo General Proponer un plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, | Hipótesis general o de trabajo El plan de desarrollo de personas si mejora el desempeño de los servidores civiles . | Tipo de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptiva - | VARIABLE 1: Plan de desarrollo de personas | Para Alles (2019), es un proceso estructurado y estratégico que tiene como objetivo mejorar el desempeño de los empleados a través del desarrollo de sus habilidades, conocimientos y competencias, alineándolos con los objetivos de la organización | El plan de desarrollo de personas será medida mediante 3 dimensiones, con 6 indicadores y 20 ítems, los mismos que serán aplicados a una muestra de 42 servidores de la | Diagnóstico de Necesidades | Diagnostico | Ordinal Escala Likert: (1)Nunca (2)Casi Nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre | | | | | | | | |
| Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de desarrollo de personas de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023? | Objetivos Específicos Diagnosticar el nivel de desarrollo de personas de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023 | | Diseño de investigación : No experimental - Transversal | | | | | | | 42 servidores civiles en la municipalidad Lagunas | Para Dessler (2004), hace referencia al rendimiento de tareas, responsabilidades y metas por parte de un colaborador en su puesto de trabajo, siendo medido en función de estándares y expectativas definidas. | El desempeño de los servidores será medida mediante 4 dimensiones, con 10 indicadores y 22 ítems, los mismos que serán aplicados a una muestra de 42 servidores de la municipalidad de Lagunas | Calidad de trabajo | Oportunidad | Ordinal Escala Likert: (1)Nunca (2)Casi Nunca (3)A veces (4)Casi siempre (5)Siempre | | |
| ¿Cuál es el nivel de desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023? | Analizar el nivel de desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023 | | Muestra: 42 servidores civiles en la municipalidad Lagunas | | | | | | | | | | | VARIABLE 2: Desempeño de los servidores civiles | | Iniciativa | Pro actividad |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | Responsabilidad |
| ¿Cuál es el plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023? | Diseñar un plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023 | Técnica e instrumento: Encuesta y cuestionario | | Relaciones humanas | Resolución de conflictos | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Logro de metas | Empatía | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | Buen trato al usuario | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Planificación | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Metas alcanzadas | | | | | | | | | | | | |

Anexo 03: Cuestionario

Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad Lagunas, Chiclayo 2023

Estimado servidor civil, a continuación, encontrará ítems con respecto al desarrollo de personas y el desempeño laboral. Cada una de las interrogantes tienen cinco opciones para dar respuesta de acuerdo con lo que crea conveniente. Lea cuidadosamente cada interrogante y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. La información recolectada será anónima y los resultados solo serán tratados para fines de este estudio.

Donde

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Plan de desarrollo de personas. | | | | | | |
| Dimensión 01: Diagnóstico de Necesidades | | | | | | |
| 1 | Tiene conocimiento del contenido del plan de capacitación de la municipalidad Lagunas | | | | | |
| 2 | La municipalidad le ha presentado a Ud. los planes de capacitación | | | | | |
| 3 | El contenido del plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de la municipalidad | | | | | |
| 4 | Las capacitaciones planificadas, están orientadas de acuerdo a los intereses del personal para un mejor desempeño. | | | | | |
| 5 | Las capacitaciones planificadas, le permiten un mejor desempeño laboral. | | | | | |
| 6 | Las autoridades se interesan por la ejecución eficiente y eficaz del Plan de capacitación | | | | | |
| 7 | Se señala si la acción de capacitación corresponde a Formación Laboral o Formación Profesional | | | | | |
| 8 | Se indica el o los niveles de evaluación. | | | | | |
| 9 | Las capacitaciones planificadas, se ajustan a los objetivos de la institución. | | | | | |
| Dimensión 02: Desarrollo de personas. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Considera que las capacitaciones, le permiten su crecimiento individual | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 11 | Las capacitaciones, le permiten el desarrollo óptimo de sus funciones en términos de liderazgo, motivación, comunicación, dinámicas de grupos | | | | | |
| 12 | Las capacitaciones, le permiten el desarrollo de competencias, habilidades y actitudes para un mejor desempeño | | | | | |
| 13 | Las capacitaciones, le permiten su desarrollo profesional dentro de la municipalidad | | | | | |
| 14 | Realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos. | | | | | |
| Dimensión 03: Evaluación de acciones. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Está satisfecho con las capacitaciones recibidas por la municipalidad, como parte del Plan de Desarrollo de Personas. | | | | | |
| 16 | Ha adquirido competencias profesionales, habilidades y destrezas en las capacitaciones que le permiten un mejor desempeño. | | | | | |
| 17 | Aplica los conocimientos recibidos en las capacitaciones en su puesto de trabajo. | | | | | |
| 18 | Ha mejorado la productividad en la municipalidad, a partir de las capacitaciones recibidas. | | | | | |
| 19 | En las capacitaciones se realiza una evaluación, y autoevaluación de las competencias obtenidas por parte de los trabajadores con fines de mejora. | | | | | |
| 20 | Ha sido evaluado por la municipalidad de Lagunas | | | | | |
| Desempeño de los servidores civiles | | | | | | |
| Dimensión 01: Calidad de trabajo. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto. | | | | | |
| 22 | Cumple con las tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes. | | | | | |
| 23 | Maneja adecuadamente los imprevistos de su área que pueden afectar su desempeño | | | | | |
| 24 | Se muestra proactivo (a) ante las dificultades dentro del área de su trabajo. | | | | | |
| 25 | Da a conocer a tu jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño | | | | | |
| 26 | Realizas con facilidad las funciones encomendadas y muestras compromiso en tu trabajo. | | | | | |
| Dimensión 02: Iniciativa. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos. | | | | | |
| 28 | Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral | | | | | |
| 29 | Se muestra asequible al cambio. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 30 | Asume las causas y consecuencias de la toma de sus decisiones según el grado de responsabilidad de tu puesto | | | | | |
| 31 | Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto. | | | | | |
| 32 | Tiene capacidad de resolución de problemas. | | | | | |
| Dimensión 03: Relaciones humanas. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 | Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| 34 | Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva. | | | | | |
| 35 | Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo | | | | | |
| 36 | Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios | | | | | |
| 37 | Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios | | | | | |
| Dimensión 04: Logro de metas. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38 | Planifica sus actividades con mucha capacidad. | | | | | |
| 39 | Maneja racionalmente los recursos asignados. | | | | | |
| 40 | Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros | | | | | |
| 41 | Se muestras proactivo para el cumplimiento de sus metas en el tiempo programado. | | | | | |
| 42 | Se preocupa por alcanzar las metas institucionales | | | | | |

Anexo 04: Validación del Cuestionario de Información

| | | | |
|---|--|---|--------|
| 1. | NOMBRE DEL JUEZ | Abelardo José Cerco Poveras | |
| 2. | PROFESION | Lic. Administración | |
| | ESPECIALIDAD | Gestión Talento Humano | |
| | GRADO ACADEMICO | Dr. Gestión Pública y Plg. Talento Humano | |
| | EXPERIENCIA PROFECIONAL (AÑOS) | 16 años | |
| | CARGO | Coordinador Investigador | |
| Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad Lagunas, Chiclayo 2023 | | | |
| 3. | GRUPO: N°5 | | |
| 3.1 | NOMBRES Y APELLIDOS | GINES MONTALVO MARIA MERCEDES – MONTENEGRO BACA ANIBAL FRANCISCO | |
| 3.2 | PROGRAMA DE ESTUDIOS | ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN | |
| 4. | INSTRUMENTO EVALUADO | Entrevista () Cuestionario (X) | |
| 5. | OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | <p><u>GENERAL:</u> Diseñar un plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> <p><u>ESPECIFICOS:</u></p> <p>Diagnosticar el nivel de desarrollo de personas de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> <p>Analizar el nivel de desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> <p>Validar el plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> | |
| INSTRUCCIONES. - MARCAR CON UN (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA SEGÚN SU PERSPECTIVA CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ITEMS, TENER ENCUENTA LOS SIGUIENTES INDICADORES: | | | |
| Indicar los indicadores | | | |
| 6. | DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la operacionalización de variables. Este cuestionario será aplicado a los servidores civiles en la municipalidad Lagunas. Agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa en "TA" o en "TD" si esta en desacuerdo de ser así, indique sugerencias. | |
| VARIABLE 1: PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS | | | |
| DIMENSIÓN 1: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES | | | |
| 01 | Tiene conocimiento del contenido del plan de capacitación de la municipalidad Lagunas | TA () | TD () |
| 02 | La municipalidad le ha presentado a Ud. los planes de capacitación | TA () | TD () |
| 03 | El contenido del plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de la municipalidad | TA () | TD () |

| | | | |
|--|---|------------------------|--------|
| 04 | Las capacitaciones planificadas, están orientadas de acuerdo a los intereses del personal para un mejor desempeño. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 05 | Las capacitaciones planificadas, le permiten un mejor desempeño laboral. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 06 | Las autoridades se interesan por la ejecución eficiente y eficaz del Plan de capacitación | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 07 | Se señala si la acción de capacitación corresponde a Formación Laboral o Formación Profesional | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 08 | Se indica el o los niveles de evaluación. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 09 | Las capacitaciones planificadas, se ajustan a los objetivos de la institución. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| DIMENSIÓN 02 : DESARROLLO DE PERSONAS | | | |
| 10 | Considera que las capacitaciones, le permiten su crecimiento individual | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 11 | Las capacitaciones, le permiten el desarrollo óptimo de sus funciones en términos de liderazgo, motivación, comunicación, dinámicas de grupos | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 12 | Las capacitaciones, le permiten el desarrollo de competencias, habilidades y actitudes para un mejor desempeño | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 13 | Las capacitaciones, le permiten su desarrollo profesional dentro de la municipalidad | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 14 | Realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| DIMENSION 03: EVALUACION DE ACCIONES | | | |
| 15 | Está satisfecho con las capacitaciones recibidas por la municipalidad, como parte del Plan de Desarrollo de Personas. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 16 | Ha adquirido competencias profesionales, habilidades y destrezas en las capacitaciones que le permiten un mejor desempeño. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 17 | Aplica los conocimientos recibidos en las capacitaciones en su | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |

| | | |
|----|--|----------------------------|
| 18 | Ha mejorado la productividad en la municipalidad, a partir de las capacitaciones recibidas. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 19 | En las capacitaciones se realiza una evaluación, y autoevaluación de las competencias obtenidas por parte de los trabajadores con fines de mejora. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 20 | Ha sido evaluado por la municipalidad de Lagunas | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |

VARIABLE 2: DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES

DIMENSIÓN 01: CALIDAD DE TRABAJO

| | | |
|----|---|----------------------------|
| 21 | Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 22 | Cumple con las tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 23 | Maneja adecuadamente los imprevistos de su área que pueden afectar su desempeño | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 24 | Se muestra proactivo (a) ante las dificultades dentro del área de su trabajo. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 25 | Da a conocer a tu jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 26 | Realizas con facilidad las funciones encomendadas y muestras compromiso en tu trabajo. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |

DIMENSIÓN 02: INICIATIVA

| | | |
|----|--|----------------------------|
| 27 | Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 28 | Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 29 | Se muestra asequible al cambio. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 30 | Asume las causas y consecuencias de la toma de sus decisiones según el grado de responsabilidad de tu puesto | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 31 | Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |

| | | |
|---|--|------------------------------------|
| 32 | Tiene capacidad de resolución de problemas. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| DIMENSION 03: RELACIONES HUMANAS | | |
| 33 | Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 34 | Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 35 | Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 36 | Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 37 | Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| DIMENSION 04: LOGRO DE METAS | | |
| 38 | Planifica sus actividades con mucha capacidad. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 39 | Maneja racionalmente los recursos asignados. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 40 | Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 41 | Se muestra proactivo para el cumplimiento de sus metas en el tiempo programado. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 42 | Se preocupa por alcanzar las metas institucionales | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| | PROMEDIO | TOTAL TA... 42... TOTAL TD... 0... |
| | OBSERVACIONES | |
| | SUGERENCIAS | |


 FIRMA Y SELLO

| | | |
|---|--|---|
| 1. NOMBRE DEL JUEZ | | Carolina de Lourdes Falla Gómez |
| 2. | PROFESION | Administradora de Empresas |
| | ESPECIALIDAD | Gestión del Talento Humano |
| | GRADO ACADEMICO | Magister |
| | EXPERIENCIA PROFECIONAL (AÑOS) | 15 años |
| | CARGO | DTC |
| Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad Lagunas, Chiclayo 2023 | | |
| 3. GRUPO: N°5 | | |
| 3.1 NOMBRES Y APELLIDOS | | GINES MONTALVO MARIA MERCEDES – MONTENEGRO BACA ANIBAL FRANCISCO |
| 3.2 PROGRAMA DE ESTUDIOS | | ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN |
| 4. INSTRUMENTO EVALUADO | | Entrevista () Cuestionario(X) |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | | <p><u>GENERAL:</u> Diseñar un plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> <p><u>ESPECIFICOS:</u></p> <p>Diagnosticar el nivel de desarrollo de personas de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> <p>Analizar el nivel de desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> <p>Validar el plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> |
| INSTRUCCIONES. - MARCAR CON UN (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA SEGÚN SU PERSPECTIVA CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ITEMS, TENER ENCUESTA LOS SIGUIENTES INDICADORES: | | |
| Indicar los indicadores | | |
| 6. | DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la operacionalización de variables. Este cuestionario será aplicado a los servidores civiles en la municipalidad Lagunas. Agradeceré evaluar cada ítem marcando con una aspa en "TA" o en "TD" si esta en desacuerdo de ser así, indique sugerencias. |
| VARIABLE 1: PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS | | |
| DIMENSIÓN 1: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES | | |
| 01 | Tiene conocimiento del contenido del plan de capacitación de la municipalidad Lagunas | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 02 | La municipalidad le ha presentado a Ud. los planes de capacitación | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 03 | El contenido del plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de la municipalidad | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |

| | | | |
|--|---|------------------------|--------|
| 04 | Las capacitaciones planificadas, están orientadas de acuerdo a los intereses del personal para un mejor desempeño. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 05 | Las capacitaciones planificadas, le permiten un mejor desempeño laboral. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 06 | Las autoridades se interesan por la ejecución eficiente y eficaz del Plan de capacitación | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 07 | Se señala si la acción de capacitación corresponde a Formación Laboral o Formación Profesional | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 08 | Se indica el o los niveles de evaluación. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 09 | Las capacitaciones planificadas, se ajustan a los objetivos de la institución. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| DIMENSIÓN 02 : DESARROLLO DE PERSONAS | | | |
| 10 | Considera que las capacitaciones, le permiten su crecimiento individual | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 11 | Las capacitaciones, le permiten el desarrollo óptimo de sus funciones en términos de liderazgo, motivación, comunicación, dinámicas de grupos | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 12 | Las capacitaciones, le permiten el desarrollo de competencias, habilidades y actitudes para un mejor desempeño | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 13 | Las capacitaciones, le permiten su desarrollo profesional dentro de la municipalidad | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 14 | Realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| DIMENSION 03: EVALUACION DE ACCIONES | | | |
| 15 | Está satisfecho con las capacitaciones recibidas por la municipalidad, como parte del Plan de Desarrollo de Personas. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 16 | Ha adquirido competencias profesionales, habilidades y destrezas en las capacitaciones que le permiten un mejor desempeño. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 17 | Aplica los conocimientos recibidos en las capacitaciones en su | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |

| | | | |
|--------------|--|--------|--------|
| 18 | Ha mejorado la productividad en la municipalidad, a partir de las capacitaciones recibidas. | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 19 | En las capacitaciones se realiza una evaluación, y autoevaluación de las competencias obtenidas por parte de los trabajadores con fines de mejora. | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 20 | Ha sido evaluado por la municipalidad de Lagunas | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |

VARIABLE 2: DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES

DIMENSIÓN 01: CALIDAD DE TRABAJO

| | | | |
|--------------|---|--------|--------|
| 21 | Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto. | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 22 | Cumple con las tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes. | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 23 | Maneja adecuadamente los imprevistos de su área que pueden afectar su desempeño | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 24 | Se muestra proactivo (a) ante las dificultades dentro del área de su trabajo. | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 25 | Da a conocer a su jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 26 | Realiza con facilidad las funciones encomendadas y muestras compromiso en tu trabajo. | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |

DIMENSIÓN 02: INICIATIVA

| | | | |
|--------------|--|--------|--------|
| 27 | Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos. | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 28 | Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 29 | Se muestra asequible al cambio. | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 30 | Asume las causas y consecuencias de la toma de sus decisiones según el grado de responsabilidad de tu puesto | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 31 | Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto. | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |
| 32 | Tiene capacidad de resolución de | TA (✓) | TD () |
| SUGERENCIAS: | | | |

| DIMENSION 03: RELACIONES HUMANAS | | |
|----------------------------------|--|-------------------------------------|
| 33 | Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 34 | Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 35 | Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 36 | Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 37 | Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| DIMENSION 04: LOGRO DE METAS | | |
| 38 | Planifica sus actividades con mucha capacidad. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 39 | Maneja racionalmente los recursos asignados. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 40 | Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 41 | Se muestra proactivo para el cumplimiento de sus metas en el tiempo programado. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 42 | Se preocupa por alcanzar las metas institucionales | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| | PROMEDIO | TOTAL TA... 42... TOTAL TD... 0... |
| | OBSERVACIONES | — |
| | SUGERENCIAS | — |


 FIRMA Y SELLO

| | | |
|---|--|---|
| 1. NOMBRE DEL JUEZ | | Sandra Mary Guarizo |
| 2. | PROFESION | Lic. en Administración |
| | ESPECIALIDAD | Gestión del Talento Humano |
| | GRADO ACADEMICO | Magister |
| | EXPERIENCIA PROFECIONAL (AÑOS) | 20 años |
| | CARGO | Docente a Tiempo Completo |
| Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad Lagunas, Chiclayo 2023 | | |
| 3. GRUPO: N°5 | | |
| 3.1 NOMBRES Y APELLIDOS | | GINES MONTALVO MARIA MERCEDES – MONTENEGRO BACA ANIBAL FRANCISCO |
| 3.2 PROGRAMA DE ESTUDIOS | | ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN |
| 4. INSTRUMENTO EVALUADO | | Entrevista () Cuestionario (X) |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | | <p><u>GENERAL:</u> Diseñar un plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> <p><u>ESPECIFICOS:</u></p> <p>Diagnosticar el nivel de desarrollo de personas de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> <p>Analizar el nivel de desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> <p>Validar el plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023.</p> |
| INSTRUCCIONES. - MARCAR CON UN (X) EL NUMERO QUE CORRESPONDA SEGÚN SU PERSPECTIVA CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ITEMS, TENER ENCUENTA LOS SIGUIENTES INDICADORES: | | |
| Indicar los indicadores | | |
| 6. | DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la operacionalización de variables. Este cuestionario será aplicado a los servidores civiles en la municipalidad Lagunas. Agradeceré evaluar cada ítem marcando con un aspa en "TA" o en "TD" si esta en desacuerdo de ser así, indique sugerencias. |
| VARIABLE 1: PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS | | |
| DIMENSIÓN 1: DIAGNOSTICO DE NECESIDADES | | |
| 01 | Tiene conocimiento del contenido del plan de capacitación de la municipalidad Lagunas | TA (X) TD () SUGERENCIAS: |
| 02 | La municipalidad le ha presentado a Ud. los planes de capacitación | TA (X) TD () SUGERENCIAS: |
| 03 | El contenido del plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de la municipalidad | TA (X) TD () SUGERENCIAS: |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| 04 | Las capacitaciones planificadas, están orientadas de acuerdo a los intereses del personal para un mejor desempeño. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 05 | Las capacitaciones planificadas, le permiten un mejor desempeño laboral. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 06 | Las autoridades se interesan por la ejecución eficiente y eficaz del Plan de capacitación | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 07 | Se señala si la acción de capacitación corresponde a Formación Laboral o Formación Profesional | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 08 | Se indica el o los niveles de evaluación. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 09 | Las capacitaciones planificadas, se ajustan a los objetivos de la institución. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| DIMENSIÓN 02 : DESARROLLO DE PERSONAS | | |
| 10 | Considera que las capacitaciones, le permiten su crecimiento individual | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 11 | Las capacitaciones, le permiten el desarrollo óptimo de sus funciones en términos de liderazgo, motivación, comunicación, dinámicas de grupos | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 12 | Las capacitaciones, le permiten el desarrollo de competencias, habilidades y actitudes para un mejor desempeño | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 13 | Las capacitaciones, le permiten su desarrollo profesional dentro de la municipalidad | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 14 | Realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| DIMENSIÓN 03: EVALUACION DE ACCIONES | | |
| 15 | Está satisfecho con las capacitaciones recibidas por la municipalidad, como parte del Plan de Desarrollo de Personas. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 16 | Ha adquirido competencias profesionales, habilidades y destrezas en las capacitaciones que le permiten un mejor desempeño. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |
| 17 | Aplica los conocimientos recibidos en las capacitaciones en su puesto de trabajo. | TA (✓) SUGERENCIAS: TD () |

| | | |
|----|--|-------------------------------|
| 18 | Ha mejorado la productividad en la municipalidad, a partir de las capacitaciones recibidas. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 19 | En las capacitaciones se realiza una evaluación, y autoevaluación de las competencias obtenidas por parte de los trabajadores con fines de mejora. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 20 | Ha sido evaluado por la municipalidad de Lagunas | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |

VARIABLE 2: DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES

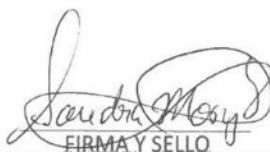
DIMENSIÓN 01: CALIDAD DE TRABAJO

| | | |
|----|---|-------------------------------|
| 21 | Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 22 | Cumple con las tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 23 | Maneja adecuadamente los imprevistos de su área que pueden afectar su desempeño | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 24 | Se muestra proactivo (a) ante las dificultades dentro del área de su trabajo. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 25 | Da a conocer a tu jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 26 | Realizas con facilidad las funciones encomendadas y muestras compromiso en tu trabajo. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |

DIMENSIÓN 02: INICIATIVA

| | | |
|----|--|-------------------------------|
| 27 | Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 28 | Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 29 | Se muestra asequible al cambio. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 30 | Asume las causas y consecuencias de la toma de sus decisiones según el grado de responsabilidad de tu puesto | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |
| 31 | Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto. | TA (✓) TD () SUGERENCIAS: |

| | | | |
|---|--|------------------------|---------------|
| 32 | Tiene capacidad de resolución de problemas. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| DIMENSION 03: RELACIONES HUMANAS | | | |
| 33 | Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 34 | Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 35 | Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 36 | Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 37 | Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| DIMENSION 04: LOGRO DE METAS | | | |
| 38 | Planifica sus actividades con mucha capacidad. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 39 | Maneja racionalmente los recursos asignados. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 40 | Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 41 | Se muestra proactivo para el cumplimiento de sus metas en el tiempo programado. | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| 42 | Se preocupa por alcanzar las metas institucionales | TA (✓) SUGERENCIAS: | TD () |
| | PROMEDIO | TOTAL TA... 42 | TOTAL TD..... |
| | OBSERVACIONES | | |
| | SUGERENCIAS | | |


 FIRMA Y SELLO

Anexo 05: Carta de autorización para recojo de Información



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chiclayo, 02 de noviembre de 2023

CARTA N° 024 -2023-MDLM

SR:
SEGUNDO ATILANO CASTILLO ESPINOZA
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS

ASUNTO: Comunica autorización para recojo de información pertinente para el proyecto de investigación: "Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023"

Por medio del presente, el que suscribe Mg. Abg. Wilson Roldán Díaz Valdera, Gerente Municipal comunica a vuestro despacho como máxima autoridad edil, que se autoriza a: Gines Montalvo María Mercedes con DNI: 47622451 y Montenegro Baca Anibal Francisco con DNI: 73241685, estudiantes del IX ciclo de la escuela profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán (USS) autores del proyecto de investigación denominado: "Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad lagunas, Chiclayo 2023", para que se les facilite la información necesaria para efectos exclusivamente académicos, en la realización de su trabajo de investigación.

Agradezco de antemano la atención a la presente,

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS

Wilson R. Díaz Valdera
GERENTE MUNICIPAL

Mg. Abg. Wilson Roldán Díaz Valdera
Gerente Municipal MDLM

Anexo 06: Resolución del Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0628-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 21 de diciembre de 2023.

VISTO:

El Oficio N°0336-2023/FACEM-DA-USS, de fecha 21 de diciembre del 2023, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 21/12/2023, donde se solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo sec. B, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los proyectos de Tesis de los estudiantes del Curso de Investigación I, correspondiente al IX ciclo – Sec. B, del ciclo académico 2023-II, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Mirko Merino Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



USS
Dr. Liset Sagaly Silva Gonzales
Decana Facultad de Ciencias
Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.




USS
Dr. Liset Sagaly Silva Gonzales
Secretaría Académica Facultad de
Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0628-2023-FACEM-USS

| N.º | AUTOR(a) (es) | TITULO DE PROYECTO DE TESIS | LINEA DE INVESTIGACIÓN | SUB. LINEA DE INVESTIGACIÓN |
|-----|--|---|---|---|
| 1 | - ALAMO JUAREZ JHONY - CAMPOS BAUTISTA CARLOS DANIEL | PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE PARA MEJORAR LA GESTIÓN AMBIENTAL DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ. | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |
| 2 | - BECERRA HERNANDEZ DEYSI NOEMI - FARROÑAY QUESQUEN ELODIA ELIZABETH | PLAN DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN - CHICLAYO 2023. | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |
| 3 | - CHUMAN CARMEN WALTER ANTONIO - VALDERA CONTRERAS ALEX EDWIN | RELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-2022. | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |
| 4 | - CIEZA CAYOTOPA THALIA - PASTOR HUAMÁN YACKELIN VALERIA | PLAN DE DESARROLLO PERSONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL FERREÑAFE, 2023. | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |
| 5 | - GARCIA BELTRAN CLAUDIA LORENA - ORELLANA QUIÑONES ELIZABETH MARLENY | UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO 2023. | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |
| 6 | - GINES MONTALVO MARIA MERCEDES - MONTENEGRO BACA ANIBAL FRANCISCO | PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES EN LA MUNICIPALIDAD LAGUNAS, CHICLAYO 2023. | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |
| 7 | - HUAMAN PORRAS ELVIA | LA INFLUENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA TOMA DE DECISIONES DE LOS CONSUMIDORES EN EL RESTAURANTE CANELO'S, CHICLAYO - 2023 | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |
| 8 | - LOZANO SILVA NELSO ANIBAL | LA MARCA CIUDAD Y SU ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DEL DISTRITO DE ANGUÍA – 2023. | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |
| 9 | - MEDINA ROJAS CANDIDA DANIELA | PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN EDUCATIVA DE LOS COLABORADORES DE LA I.E ROSA FLORES DE OLIVA CHICLAYO 2023. | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |
| 10 | - REYES SALVO WILDER ARMANDO | RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA DULCEMANIA AUTOSERVICIOS S.R.L, CHICLAYO 2023. | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |
| 11 | - SABA VALENCIA JENIFER KATHERINE | PLAN DE MEJORA PARA EL POSICIONAMIENTO Y MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS DEL MINIMARKET "MARKET FAST" EN CIUDAD DE MONSEFÚ-2023. | GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO. | INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES |

Anexo 07: T1

| | | | |
|---|--|----------|--------------|
|  | AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO) | Código: | F1.PP3-PR.02 |
| | | Versión: | 02 |
| | | Fecha: | 18/04/2024 |
| | | Hoja: | 1 de 1 |

Pimentel, 06 de Noviembre del 2024

Señores

Vicerectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

Los suscritos: Gines Montalvo Maria Mercedes con DNI: 47622451



Montenegro Baca Anibal Francisco con DNI: 73241685

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada:

Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad Lagunas, Chiclayo 2023 presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | RRMA |
|----------------------------------|----------------------------------|---|
| Gines Montalvo Maria Mercedes | DNI: 47622451 |  |
| Montenegro Baca Anibal Francisco | DNI: 73241685 |  |

Anexo 08: Fotos de la aplicación de la encuesta





Anexo 09: Acta de originalidad

| | | | |
|---|---|----------|--------------|
|  | ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN | Código: | F3.PP2-PR_02 |
| | | Versión: | 02 |
| | | Fecha: | 18/04/2024 |
| | | Página: | 1 de 1 |

Yo, **Abraham José García Yovera**, **Coordinador de Investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **Plan de desarrollo de personas para mejorar el desempeño de los servidores civiles en la municipalidad Lagunas, Chiclayo 2023**, elaborado por el estudiante(s) **Gines Montalvo María Mercedes y Montenegro Baca Anibal Francisco**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **16%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 04 de diciembre de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538