



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Plan de acción para la gestión pública en la Gerencia Regional de
Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Capuñay Vences, Cristina Lissett (ORCID: 0000-0001-8430-6178)

ASESOR:

Dr. Centurion Larrea, Angel Johel (ORCID: 0000-0002-7169-7680)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Jackeline Vinces, mi madre por ser la luz de mi existencia y forjar en mí la fortaleza necesaria para salir adelante.

A Luis Alberto, por su confianza y cariño constante en su rol de padre conmigo.

A Jesús (+) y Ernesto (+), porque son mi guía desde el cielo.

A Aurora y Marina, por llenar de calidez y dulzura mi vida.

A Ysabel, mi hermana por ser mi cómplice de aventuras.

A Jhen Karlo, por llenar mis días de felicidad.

Agradecimiento

A los docentes que nos acompañaron en esta experiencia de formación como maestros, quienes forjaron en nosotros responsabilidad, rigor y compromiso en nuestra formación, en especial a mi asesor Dr. Angel Centurion Larrea.

A la Gerencia Regional de Trabajo de la Región Lambayeque; por su apoyo e información brindada para la realización de esta investigación.

Al Abog. CPC. Francisco Alberto Guzmán Enríquez por fortalecer en mí, los principios que un servidor público debe tener.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. Variable Independiente – Plan de Acción.....	14
Tabla 2. Variable Dependiente – Gestión Pública	15
Tabla 3. Nivel de Gestión Pública.....	19
Tabla 4. Dimensión de Política y Cultura organizacional.....	20
Tabla 5. Dimensión de Talento Humano.....	21
Tabla 6. Dimensión de Modernización de la gestión.....	22
Tabla 7. Dimensión de Políticas y lineamientos de gestión.....	22
Tabla 8. Dimensión de Responsabilidad ética en la gestión.....	23

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama del diseño de investigación propuesto.....	13
Figura 2. Diseño de la propuesta	33

Resumen

El objetivo de esta investigación es diseñar un plan de acción para mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, cuya importancia se basa en determinar el correcto uso de los recursos públicos y la consecución de las metas, planes y políticas nacionales y regionales, con la finalidad de brindar un buen servicio al ciudadano. Para este estudio el instrumento usado para la recolección de la información cuenta con una confiabilidad de 0.906, el cual fue aplicado a la población total de la institución con el fin de recabar los datos, teniendo como resultado que el 80% de los trabajadores consideran que el nivel actual de la institución es mala, siendo además la dimensión que peor percepción tiene la de talento humano con un 92%, por lo que se procedió a identificar las características requeridas para el diseño del plan de acción, el cual fue validado por expertos en la materia y que pretende dar solución al problema encontrado, donde se motiva a la participación de sus autoridades generando un compromiso a miras de mejorar eficientemente los procesos de la institución que está dirigida a brindar una atención de calidad a la población lambayecana.

Palabras clave: estrategia de desarrollo, gestión de recursos, evaluación de recursos, responsabilidad del estado, cambio organizacional.

Abstract

The objective of this research is to design an action plan to improve public management in the Regional Management of Labor and Employment Promotion, whose importance is based on determining the correct use of public resources and the achievement of national and regional goals, plans and policies, in order to provide a good service to citizens. For this study the instrument used for the collection of information has a reliability of 0.906, which was applied to the total population of the institution in order to collect the data, having as a result that 80% of the workers consider that the current level of the institution is bad, being also the dimension that has the worst perception the one of human talent with 92%, so we proceeded to identify the characteristics required for the design of the action plan, which was validated by experts in the field and aims to solve the problem found, where the participation of its authorities is encouraged, generating a commitment to efficiently improve the processes of the institution that is aimed at providing quality care to the population of Lambayeque.

Keywords: Development Strategy, Resource Management, Resource Evaluation, State Accountability, Organizational Change.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se observa en la realidad que el desarrollo de las instituciones públicas, se ven condicionadas respecto a la decisiones que se tomen para mejorar la problemática que puedan encontrar como organizaciones internas, y reconozcan que son un pilar importante del desarrollo de un país, sujeto a la influencia de la innovación y las nuevas tecnologías, es por ello que deben existir suficientes planes de acción para que los trabajadores convivan con los desafíos diarios y constantes que se viven; es así que Cairney (2017), precisa que estos planes son importantes para brindar estrategias integrales y de diseño para mejorar el nivel de gestión pública externa y así lograr las metas institucionales; esto se debe a que en los últimos años, la gestión pública ha enfrentado grandes cambios (Abdullah, 2018). Particularmente en los modelo de gestión en las entidades públicas, que antes se orientaban a la planificación y ahora se enfocan en la evaluación, en la que el monitoreo cumple un rol primordial al momento de determinar los cambios que se deben aplicar en las entidades, siendo así que Báez (2015), hace hincapié que los últimos veinte años del presente siglo se refleja un modelo de gestión pública enfocada a la planeación en todas las instituciones del estado de América Latina, centrando su enfoque en precisar el cumplimiento de logros y objetivos a través de ejecuciones de acciones o procedimientos institucionales a corto o largo plazo. Esto va de la mano a lo que indica la ONU (2015), en su Agenda 2030, donde precisa en el Objetivo Desarrollo Económico número ocho que el Trabajo Decente y Crecimiento Económico, apuntan a fomentar políticas que estimulen el espíritu empresarial, generando que la gestión pública tenga una nueva mirada que involucre los indicadores de desempeño y evaluación de resultados, que se dirigen no solo a los servidores, sino también en la importancia de brindar a la ciudadanía buenas prácticas que generen la satisfacción de los usuarios.

Es así que para analizar la realidad problemática en el Perú, se ha identificado a través de la Ley del Servicio Civil (2019), que en el país se vive un contexto representado por un altísimo porcentaje de inflexibilidad laboral y ha detectado grandes deficiencias que solo conducen a la ineficiencia en la gestión pública, en este marco, se vienen implementado mecanismos para mejorar los servicios públicos mediante la gestión del talento, debiéndose desempeñar con innegables exigencias basadas en competencias específicas para contar con

perfiles profesionales dentro de la institución que mejoren la calidad de todos los usuarios. Como menciona Di Mascio (2013), que refuerza el enfoque de la nueva perspectiva de la gestión pública que se dirige a mejorar los recursos humanos, brindando igualdad de condiciones, generando nuevas oportunidades, que motiven al personal a recibir capacitación, crecer académica y profesionalmente, y convertirse en grandes actores del cambio.

Por ello la realidad nacional mencionada anteriormente no difiere de la realidad regional donde el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020), menciona que su unidad regional en Lambayeque, no se excluye con el contenido indicado en los párrafos anteriores, pues como organismo público juega un rol fundamental respecto a la prestación de diversos servicios que se brinda a los ciudadanos, siendo importante fortalecer la gestión de talentos orientado a los buenos procesos de gestión, brindando un servicio eficiente, eficaz y lo más importante de alta calidad. En la actualidad, la institución de estudio viene funcionando adecuadamente en contar con una infraestructura adecuada, sin embargo como menciona Alvarado (2018), hay cuestiones relacionadas con la forma en que se formulan los procedimientos de gestión pública y la atención al ciudadano, estos incluyen falta de planes de acción y capacitación en diversas áreas de desempeño, pocos planes de incentivos, bajo liderazgo de los funcionarios públicos, insatisfacción con la remuneración y recompensas que reciben, factores que conducen a baja productividad, absentismo, falta de comunicación y conflictos internos entre trabajadores; razón por la cual cobra importancia en el proceso de optimización de las capacidades humanas y el desempeño en el lugar de trabajo, porque generalmente no se tiene una adecuada percepción de la labor realizada en la mayoría de las instituciones públicas, requiriendo así una intervención inmediata.

Además el problema descrito como indica Bahamonde (2017), se debe a la mala organización entre puestos de trabajo y la forma de llevarlos a cabo, ya que las organizaciones estatales se enfocan principalmente en el cumplimiento de números e indicadores, olvidando el desarrollo interno de su personal de ahí que Benavides e Iñiguez (2020), mencionen que existen en la teoría y en el contexto algunas alternativas de solución que podrían ser aplicadas en el futuro tales como planes de acciones basados en mejorar la gestión pública de una institución y que

vienen aportando estrategias innovadoras para generar ese cambio urgente que reclama la población ya que se encuentra agotada de no recibir los servicios de calidad y que siga sin escucharse sus reclamos y necesidades, por lo que es momento que el Estado reaccione ante esta situación y pueda ya implementar esos grandes cambios que se piden (Andía,2009).

A partir de lo anterior se establece como el problema principal de la investigación la siguiente pregunta ¿De qué manera el diseño de un plan de acción mejora la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?, el mismo que tiene una justificación científica, social y metodológica. En el aspecto científico, se justifica porque busca proponer mejoras a través de herramientas de gestión estratégicas, incluidas en la planificación de actividades, orientadas al logro por objetivos y metas propuestas con el fin de fortalecer la gestión pública, para afrontar los nuevos retos que requiere la gestión moderna; respecto al aspecto social, su alcance busca mejorar los servicios brindados por la institución de estudio, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos a través del cumplimiento de los objetivos institucionales, además, desde el aspecto metodológico, se justifica la investigación debido a que es necesario desarrollar un plan de acción para mejorar la gestión pública por ello que se elaboró un instrumento cuya pertinencia fue sometida al juicio de expertos, por lo tanto, este estudio interesará como guía para investigaciones en el futuro.

Debido a todo lo mencionado anteriormente, el propósito final del estudio es el de Diseñar un plan de acción para mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque y los objetivos específicos de la investigación son: el primero Medir el estado actual de la gestión pública de la institución de estudio, el segundo es Determinar las características de la propuesta orientada a mejorar la gestión pública en la institución de estudio, el tercero es Validar mediante juicio de expertos el plan de acción orientado a mejorar la gestión pública y para concluir se proyecta como hipótesis que con el diseño de un plan de acción se mejora la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Esta sección presenta los antecedentes, la base teórica y las definiciones de términos relacionados con las variables de investigación, todas ellas después de evaluar su relevancia y coherencia para la investigación; en cuanto a los antecedentes, hasta el momento, se pueden establecer las siguientes investigaciones, además de señalar al autor y el año de publicación también se considera su propósito, métodos, resultados y conclusiones.

En primer lugar se menciona a Chapoñan (2019), quien se propuso como objetivo determinar que el diseño del plan estratégico que elaboró para una gerencia de la región de Lambayeque cumpla con mejorar la gestión pública de la institución, siendo este estudio no experimental ya que no se procedió a manipulación de las variables, aplicándose el instrumento a una muestra de treinta y cinco colaboradores de su población de ciento sesenta y ocho, dando como resultados que el total del cuarenta por ciento de los mismos, no perciben que su jefe inmediato logre involucrarse proactivamente con el desarrollo de ejecución, por lo que es importante que la propuesta del plan estratégico considere la interacción jefe – colaborador, para mejorar las relaciones entre ambos además, que esta propuesta en general debe estar apuntada a optimizar los estándares de eficacia en el ámbito laboral y también personal en los colaboradores de la institución estudiada.

Bajo la misma línea Chanduví (2018), en el estudio de investigación que realizó con la finalidad de establecer si la elaboración de un adecuado plan estratégico cumple con mejorar la variable de estudio que fue gestión pública en una institución municipal provincial, bajo el enfoque de investigación propositiva, utilizando la técnica de la entrevista para levantar la información de la institución, así como también de un cuestionario aplicado a treinta y cuatro trabajadores de un total de ciento ochenta y nueve, mediante el muestreo simple, donde se obtuvo como resultado que el sesenta por ciento de las personas que participaron en dicho estudio no tienen conocimiento sobre las líneas institucionales principales como lo es la misión de la institución, además de no conocer los objetivos o indicadores de la variable de estudio, reflejando así que la elaboración de la propuesta diseñada ayuda a una difusión adecuada de los mismos, lo que contribuye a que los trabajadores vayan alineados a las metas estratégicas.

Además Avilés y Pacheco Torres (2017), con el objetivo de realizar el análisis de dos variables de estudio, siendo estas el proceso de planeamiento en la ocurrencia en la gestión administrativa de una universidad pública, decidiendo no manipular las variables y trabajando así con un censo total de cuarenta y cinco funcionarios a los que se le aplicó un cuestionario para determinar la situación actual que se vive de las variables mencionadas anteriormente, obteniendo como conclusiones principales referente a los planes elaborados en la institución que solo cumplen con la normativa vigente, más no con un diagnóstico previo de lo que se está viviendo, por lo que los planes existentes son deficientes y sugiriéndose la elaboración de uno nuevo pero que recolecte la percepción de los funcionarios involucrados, precisando la importancia de un diagnóstico adecuado para que se pueda dar solución a los problemas institucionales encontrados.

Hay que mencionar también a Bujaico y Giron (2017), quienes se propusieron establecer la correlación entre las variables de plan estratégico y la gestión pública en un municipio de una provincia peruana, siendo este estudio netamente cuantitativo, considerándose una muestra de colaboradores de la institución mencionada, cuestionario que fue elaborado por los investigadores obteniendo como resultados principales la conclusión de que ambas variables tienen relación altamente significativa siendo importantes en el planeamiento institucional, por lo que recomendaron realizar un plan estratégico basado en la realidad actual de la institución, siempre teniendo en cuenta el diagnóstico y percepción de los colaboradores con el objetivo de fortalecer la variable problema que se pueda determinar.

Finalmente, Armijos y Cabrera (2016), para presentar el plan estratégico de un Municipio de Cantón, realizó entrevistas, encuestas y observaciones directas con funcionarios de la institución y entrevistó aleatoriamente a clientes externos que habían utilizado algunos de sus servicios, obteniendo como resultado, que no se adoptó una adecuada planificación estratégica para mejorar la gestión del sistema, existiendo una brecha importante entre los servicios que reciben los beneficiarios y por quienes están capacitados para brindarlos, por lo que se sugiere la elaboración de un plan que retome la misión y visión original de la institución y alinee criterios de calidad de atención al ciudadano.

Para conceptualizar correctamente las variables de investigación se consultaron diversas fuentes de información, en este sentido se menciona en primer lugar a Münch (2014), quien en su obra basada en los principios de la administración en general, sus enfoques, procesos y la gestión en las organizaciones, describe a la planificación estratégica como el proceso de mancomunación de medios para lograr los propósitos esenciales de la institución garantizando la máxima eficiencia, desempeño y competitividad, considerando la organización, integración, gestión y control, haciendo referencia a que cuando se establece el horizonte de la dirección de las instituciones esto permite tener más claro los resultados que se desean obtener, para plantear estrategias bajo este contexto, por esta razón, la planificación es vista como la perspectiva del proceso administrativo, sobre esta se basa el éxito de cualquier institución depende de que la planificación promueva la eficiencia con el fin de maximizar los recursos, reducir los costos y así intensificar la productividad, relacionado a lo mencionado se tiene además a la teoría de la gestión de procesos, por lo que según Cuatrecasas (2017), incluye gestionar una estructura que se centre en lograr el bienestar del cliente basado en su satisfacción; por lo que existe un proceso de interacción secuencial para encontrar un objetivo común, es decir, cumplir con las especificaciones de los clientes para mantenerlos satisfechos.

Mientras que Boni (2020), señaló que las organizaciones que operan según el modelo que se basa en la gestión de los procesos, deben entonces plantear correctamente los pasos y procesos, y estipular al personal responsable en cada etapa, fijando los detalles y relaciones que deben acatarse de manera efectiva, además de eficiente para así cumplir con agregar ese plus de valor a los clientes externos, por tanto, la gestión de procesos se enfoca también en los clientes externos, como señala Amaru (2014), las instituciones que colocan en práctica el modelo que se basa en gestión, van creando una estructura de posición plana u horizontal, que es totalmente diferente a la vertical tradicional, lo que ayuda a centrarse plenamente en todos aquellos pasos, procesos y relaciones que deben estar interrelacionadas y que agregan además la propuesta valor del servicio centrándose en el bienestar del cliente. Además, Pérez (2017), menciona que todos los encargados del proceso enfrentan el desafío de ejecutar correctamente las actividades para asegurar la importancia de establecer particularidades y rasgos

que generen valor y vaya aportando a gestionar una mejora en la institución, que es una pieza fundamental cuando se habla de gestionar la administración pública. Lo mencionado anteriormente va de la mano a la teoría sobre la planificación estratégica y control que afirma que el futuro de una entidad o institución se puede organizar y dirigir la programación y control por parte de las personas que la tienen a cargo, señalando además la importancia de gestionar los problemas u obstáculos que estén presentes y prediciendo esta situación con la finalidad de que no se escapen a su control. Por otro lado, se considera que, para lograr la victoria en una institución, se debe tener un control de planificación sobre los eventos que suceden y así poder llevar un adecuado cronograma, donde se enfoque a generar confianza de gestionar las metas prudentes y formular tácticas efectivas y así lograr las mismas (Vela *et al.*, 2003).

Por su lado Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2011), insiste en que la planificación estratégica se utiliza para desarrollar e implementar planes y así ayudar al cumplimiento de objetivos institucionales, donde la teoría de la planificación considera que es primordial considerar un adecuado establecimiento de metas y objetivos no solo a corto plazo, sino también a futuro e ir evaluando el desempeño en los cargos gerenciales que deben dirigirse a la eficiencia y la capacidad para hacer las cosas correctamente, por lo que la planificación estratégica se considera como una de las distintas opciones para evaluar la situación futura y diagnosticar objetivamente los componentes dentro y fuera de la institución y de esta forma desplegar acciones para lograr las metas organizacionales; es por esto que bajo este enfoque Diachenko (2021), menciona que según los procesos respecto a la planificación y planeamiento estratégico deben contar con características principales para brindar información a la elaboración de planes a lo largo del tiempo, permitiendo realizar la evaluación correspondiente en la administración del Estado, implementando un ejercicio sistemático para hacer pleno uso de las políticas públicas en los ámbitos económico, social, territorial y político y finalmente proporcionar acciones actualizadas basadas en el análisis perenne de la situación actual y lo que pueda acontecer en el futuro.

Es así que dentro del planeamiento estratégico se encuentran los planes de acción, quienes anticipan las acciones primordiales para la ejecución de metas y

objetivos, tomándose como referencia una hoja de ruta que permita anticipar acciones para el desarrollo de metas y objetivos que se tienen ya establecidos, definiéndolo como el conjunto de pautas a tener en cuenta en la ejecución de un proyecto como lo menciona Pérez (2017), utilizando este desarrollo cognitivo para esta investigación, además este autor precisa que el plan de acción se debe tener como guía que permite explicar las tareas, calcular recursos y fijar plazos para la ejecución de un proyecto en un tiempo determinado, cumpliendo con las metas y objetivos establecidos, teniendo como propósito trabajar de manera articulada en cada una de las actividades propuestas a desarrollar, las mismas que deben realizarse por los colaboradores con la finalidad de cumplir lo propuesto en el plan de acción, cabe señalar que la implementación de este instrumento ayuda a anteponer y priorizar actividades para el logro de objetivos, determinando plazos y responsabilidades que le dan mayor formalidad al trabajo.

Debido a esto, para el desarrollo del plan de acción se deben seguir los siguientes pasos: primero analizar la situación actual, ya que el punto de partida del plan es realizar un estudio detallado de los requerimientos de formación en los colaboradores de acuerdo con los objetivos de la organización, segundo tener como prioridad la estructura con la que se trabajará ya que una vez contadas las áreas que necesitan mejorarse, se debe establecer una jerarquía con base en el presupuesto asignado para determinar qué se debe priorizar para mejorar, tercero tener especificada las medidas que se tomarán con la finalidad de diseñar a detalle las acciones concretas a implementar para atender las necesidades detectadas, es decir, definir cómo y cuándo se realizarán dichas mejoras continuas ya que a medida que avanza la estrategia, es el momento para tomar acciones y ejecutarlas, e involucrar siempre a los empleados tanto como sea posible y por último ejecutar la evaluación de resultados, debido a que el proceso finaliza la observación detallada sobre las estrategias para comprender el éxito de todas las acciones, siguiendo la línea de Pérez (2017), es claro que la aplicación del plan de acción permite a la organización alcanzar el mejor nivel de calidad de servicio a través del progreso continuo, permitiendo un seguimiento constante para verificar el logro de las metas en la ejecución de cada proceso, logrando así la efectividad de la gestión y llevándola a un mejor nivel, por lo que este modelo de gestión se ha venido implementación en un gran número de organizaciones en los últimos años.

Continuando bajo en el enfoque mencionado por Pérez (2017) líneas arriba, se hace mención además a la mirada epistemológica de la gestión pública, donde Zavala y Frías (2018), se refiere a ella como el sistema de administra correctamente los recursos con los que cuenta el país, por lo que no debe perderse de vista que el objetivo primordial es la ciudadanía y que debe enfocarse en el principio de satisfacción a los requerimientos que la sociedad vaya presentando, solucionando los problemas que puedan presentarse bajo una mirada estratégica; sumándose al concepto la importancia de implementar políticas gubernamentales con el objetivo de fomentar el desarrollo, es así que en lo referente a la nueva visión en gestión del Estado enfatiza el cuidado y posterior aplicación en los términos sobre economía, eficiencia y efectividad en las organizaciones gubernamentales y las herramientas políticas y sus planes, esforzándose por lograr la calidad general en la prestación de los servicios.

Por su parte Tatnall (2019), expresa que cuando se menciona el término de gestión pública, actualmente se enlaza directamente a las teorías de gestión por procesos, donde resalta la importancia de conocer a fondo que es lo que se va a trabajar con la finalidad de poder establecer las acciones adecuadas que solucionen el problema, entiendo que este proceso debe estar enmarcado en las políticas internas y externas de la institución, alineándose así a lo que dice Chica (2011), de que el enfoque mencionado líneas arriba, también debe ser consistente a lo que respecta a la teoría de la gestión basada en los resultados, ya que esta mirada permite cambiar la forma clásica que se tenía de la administración o gestión pública, cambiando el paradigma de medir los resultados cuantitativos, sino que permite centrar el enfoque al impacto que se tiene en la vida de los ciudadanos lo que genera un gobierno abierto, así como del personal interno de las instituciones gubernamentales, propiciando un bienestar mutuo que permite sentirse identificado con la institución lo que forja que el desempeño laboral mejore, aspirando así a construir métodos, planes o acciones enfocados al mejoramiento público, y que puedan ayudar a eliminar algunas normas innecesarias o que son obsoletas, con la meta de hacer una administración pública más eficiente, justa y democrática (Dean, 2018).

Tal como lo expresa Flores (2012), el autor en quien se basa la presente investigación, donde precisa que este enfoque debe buscar el establecimiento de

una organización administrativa eficiente y eficaz, es decir, una organización administrativa que atienda las necesidades reales de la ciudadanía al menor costo, que propicie la implantación de un mecanismo competitivo que permita opciones acorde a las distintas realidad que se viven y que promueva el desarrollo de servicios de mayor calidad, pero siempre rodeado de sistemas de control que brinden total transparencia en todos sus procesos, tanto como los ejecutados así como por implementar, con el único objetivo de que se reciba una retroalimentación generando así la tan ansiada participación de la ciudadanía, donde su rol es sumamente importante ya que se procede a conocer si realmente lo implementado es lo más idóneo o es que deben realizarse ajustes.

Es así que bajo el enfoque de Flores (2012), se mencionan cinco dimensiones que constituyen la gestión pública, teniendo como primera dimensión a la política y cultura organizacional, que son la guía para orientar a la institución, siendo estos lineamientos generales que deben ser informados a todos los miembros en general, contemplando la visión, misión y normas de cada área, por lo que estos criterios en conjunto se complementan a su vez con los logros y objetivos institucionales, facilitando así la implementación de estrategias a tomar en cuenta en caso se presenten problemas en el manejo interno; como segunda dimensión se menciona al talento humano, que según Flores (2012), quien señala que específicamente esta dimensión es de suma importancia ya que infiere que la nueva gestión de los trabajadores en el marco del sector estatal, donde el talento humano debe ser considerado en un enfoque estratégico, involucrándolos en los distintos objetivos organizacionales que tenga la institución, integrándose así la política personal, valores y criterios, comunicación, que permitan crear sinergias para establecer un compromiso por parte de los trabajadores, no solo con la institución donde laboran sino también con los ciudadanos, quienes son los que finalmente reciben el servicio público, por lo que el talento humano debe aportar al logro institucional, desarrollando capacidades que estén alineados al propósito de la organización; la tercera dimensión es la modernización que para Flores (2012), se entiende como el proceso de transformación que no deja de ser constante con la finalidad de fortalecer todos los servicios brindados por las entidades del Estado, enfocándose en la forma en que estos logren generar un adecuado nivel de satisfacción a las necesidades por parte de la ciudadanía, generando beneficios a

la sociedad, además de optimizar la gestión interna de la institución con el mismo objetivo, esto debido a que ambas se relacionan entre sí.

Por lo que al continuar detallando las dimensiones se tiene a las de políticas y lineamientos de gestión que para Flores (2012), comprende todo lo concerniente a mejorar los documentos y herramientas de gestión que posee la entidad pública y que hace referencia a un óptimo desarrollo en lo que respecta a fomentar el crecimiento organizacional, ya sea respecto a medidas internas, así como la formación de alianzas estratégicas con entidades privadas o estatales que dan apertura una mejor experiencia al ciudadano y como última dimensión se tiene a la responsabilidad ética en la gestión, enfocado a un comportamiento por parte de los trabajadores de la institución, basado en principios y valores, procurando primordialmente satisfacer la necesidad del usuario, además de interactuar entre sus grupos de interés de forma conjunta o individual de manera recta y que conduzcan a la organización a la consecución de los objetivos institucionales no solo de manera temporal (Flores, 2012).

Respecto a la mencionado con anterioridad, se precisa entonces que la nueva gestión pública, tal como lo indica es esencial para la construcción de un sociedad más justa y equitativa, esto en gran medida porque el Estado debería optar por fomentar una participación plena, reconociendo lo que aún falta trabajar en el sector público, tomando conciencia así de la importancia de una planificación responsable que vele por el mejoramiento paulatino, mejorando las políticas públicas que permita construir alternativas de desarrollo en base a las particularidades que se tienen, además basándose en modelos que permitan el crecimiento como lo mencionan Irvin y Stansbury (2004), quien detalla que la nueva gestión pública debe centrarse en eficiencia, descentralización, búsqueda de la excelencia y orientación al servicio público; ya que en la gestión pública actual los ciudadanos tienen el concepto de clientes y los servidores públicos como gestores por lo que se intenta realinear dicha relación, empoderando además a los gerentes del sector público para lograr que el sistema trabaje bajo criterios de desempeño por competencias (Lahera, 1994).

A partir de la búsqueda bibliográfica se establecen definiciones de conceptos relacionados a las variables, para todas estas se ha tomado en cuenta autores de prestigio que den respaldo a la presente investigación, como primer concepto se

tiene a la acción, que según Saengkaew y Roengtam (2020), es un hecho mediante el cual se llevan a cabo actividades o proyectos; como segundo concepto se menciona a la actividad, que para Philpot y Hipel (2020), es el conjunto de acciones que van dirigidas o enfocadas a lograr uno o varios objetivos; también se hace mención a la calidad del servicio, que para Medina *et al.* (2019), es una evaluación de la superioridad o excelencia de un servicio, siendo una modalidad de actitud, que se relaciona pero no se asemeja a la satisfacción, se origina en la comparación entre la percepción y la expectativa del desempeño del servicio; en lo respecta al concepto de evaluación para Mballa y Lara (2021), es un proceso sistemático de recopilación y análisis de información con el fin de determinar el valor o mérito de algo; como quinto término se tiene a la gestión, que es un elemento primordial de cualquier organización, donde las acciones y estrategias se definen como parte del proceso de ejecución para lograr las metas y objetivos esperados de los intereses de la misma (Münch,2014).

Prosiguiendo con los términos básicos, se encuentra al gobierno abierto, que para Bravo (2015), es un tipo de gobierno que brinda transparencia, accesibilidad y apertura para el comportamiento y los intereses de los administradores públicos y los ciudadanos; además se hace mención del término de indicadores, que según Kempa y Kozłowski (2020), son métricas relacionadas con las características de resultados, bienes y servicios, procesos y uso de recursos; a lo que respecta al término de metas, de acuerdo a lo que menciona Cuatrecasas (2017), es el valor obtenido para el indicador en un período de tiempo determinado; también se considera a planeación, que conforme a Baca (2014), es la determinación de escenarios futuros y la dirección del progreso de la organización, así como la definición de los resultados esperados y las estrategias para lograr estos resultados minimizando los riesgos; y como último término se tiene a los recursos, que es la suma de bienes y derechos gestionados por instituciones del sector público (Amaru, 2014).

III. METODOLOGÍA

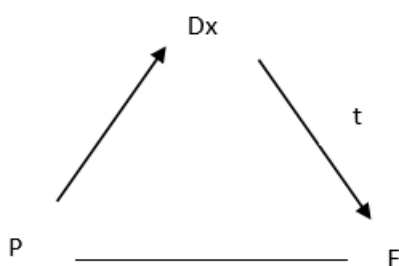
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica como lo precisa CONCYTEC (2018), porque el propósito principal de este tipo de investigación es buscar el conocimiento real analizado y así brindar nuevos métodos para los temas estudiados. Además, es de nivel descriptivo, pues según Hernández *et. al* (2018), pertenece a este nivel cuando se describen todos los fenómenos que se pueden observar en el estudio tal y como acontecen; cuenta con un método cuantitativo, ya que, según el mismo autor, los datos obtenidos de la problemática diagnosticada fueron analizados, procesados y cuantificados.

Además, el diseño propuesto es no experimental, pues según Hernández *et. al* (2018), en este diseño se desarrolla la investigación sin manipular intencionalmente las variables, por lo tanto, es una investigación donde no podemos modificar de manera intencionada las variables, es decir que se deben observar los fenómenos en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Es transversal, debido a que los datos se recopilan en un momento único.

Figura 1

Diagrama del diseño descriptivo propositivo



Nota: Donde: P= Población Dx= Diagnóstico de la realidad F= Propuesta de solución t= Teorías que diseñan la propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Según Grau *et al.* (2004), las variables son términos incluidos dentro de título y tema de investigación, que son estudiadas científicamente, mientras

que el mismo autor señala que la operacionalización de las variables, es un conjunto de acciones que se realizan después del análisis teórico con la finalidad de determinar cómo medir las variables, es decir, las definiciones operativas nos permiten entender los indicadores que se deben utilizar para obtener resultados claros y verdaderos de las variables.

En esta investigación se ha estudiado dos variables, que son plan de acción y gestión pública, respecto a la variable independiente que es la primera en mención, se define según Pérez (2017), como un método, pauta o guía que tiene como fundamento orientar o encaminar todo proceso que se planifica, organiza, evalúa e implementa un grupo de diligencias, las cuales son base para cambiar, transformar o mejorar una problemática en específico; respecto a su definición operacional se considera esta variable como una herramienta de gestión, cuya finalidad es guiar un conjunto de actividades para mejorar el problema de la investigación, es decir, la gestión pública, teniendo así como base el marco teórico, diagnóstico, objetivos y estrategias y actividades; todo esto validado mediante juicio de expertos.

Tabla 1

Variable Independiente – Plan de Acción

Variables	Dimensión	Indicadores
V. I: PLAN DE ACCIÓN	Estructura del Plan de Acción	Fundamentación teórica
		Diagnóstico
		Causas
		Objetivos
		Proceso
		Estrategias

Por otro lado, para la variable dependiente que es gestión pública, se define según Flores (2012), como la especialidad que se centra en la forma correcta y eficiente a los que respecta en la administración de los recursos del gobierno, con la finalidad de cumplir con las necesidades de los ciudadanos, además de impulsar el desarrollo general de un país, por lo que esta variable fue medida mediante escala ordinal, teniendo entre sus dimensiones a la política y cultura organizacional, talento humano, modernización, políticas y lineamientos de gestión y finalmente responsabilidad ética de la gestión.

Tabla 2
Variable Dependiente – Gestión Pública

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VD: Gestión Pública	Política y Cultura Organizacional	Cultura Organizacional
		Política Organizacional
	Talento Humano	Política Personal
		Valores y Criterios
		Comunicación
	Modernización	Valoración
	Enfoque Sistemático	
	Políticas y Lineamientos de gestión	Políticas de gestión
	Responsabilidad ética en la gestión	Lineamientos de gestión
		Valores éticos

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Muñoz (2015), precisa que la población es un grupo de individuos, instituciones, objetos y otros, siendo posible ser estudiado por las características en común que presentan, que son del interés de un investigador; bajo esta definición la población de estudio fue constituido por un total de treinta trabajadores de la institución de la investigación, considerando como criterios de inclusión a todo trabajador bajo cualquier régimen laboral y como criterio de exclusión a los practicantes pre y profesionales.

Se precisa que en este estudio es de muestra censal, ya que según indica Ramírez (1997), es aquel donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, debido a que la población de estudio es de tamaño pequeña, por lo que se consideró a todos los trabajadores de la institución en mención.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En lo que se refiere a la técnica de recolección de datos, según Ramírez (1997), en el presente estudio se utilizó el censo, debido a que la muestra es igual a la población de estudio; utilizando, así como instrumento de recolección de datos el cuestionario, que según Hernández *et al.* (2018), señala que este es una herramienta que contiene un conjunto de preguntas relacionadas con la variable de investigación, utilizándose para recabar información de una población determinada.

La escala que se utilizó para medir las respuestas referentes a la gestión pública fue de tipo Likert, de ello Hernández *et al.* (2018), refiere que son un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante lo cual se pide al participante externar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. Respecto a la validez del instrumento según Hernández *et al.* (2018), hace referencia a la capacidad de la herramienta de medición para cuantificar significativamente las características de su diseño, en este caso, para determinar la validez del contenido, el cuestionario fue validado mediante juicio de jueces, siendo tres expertos los que lo evaluaron mediante la V de Aiken, que es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido (Aiken, 1985).

Por último, en lo que se refiere a confiabilidad según Hernández *et al.* (2018), indica que la confiabilidad es el nivel en el que el instrumento produce resultados consistentes, siendo la herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación. Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 < r < 1$, "El instrumento se puede

considerar confiable”, bajo este concepto el resultado utilizado para determinar la confiabilidad del instrumento fue de 0.984, lo que denota confiabilidad aceptable.

3.5. Procedimiento

Referente a este punto, Baena (2017), precisa que se refiere a los parámetros para el adecuado desarrollo de la investigación, por lo que en este caso se han realizado una serie de acciones, primero se procedió a la revisión de fuentes teóricas respaldadas por criterios científicos, diseñando así la matriz de consistencia, además del cuadro de operacionalización de variables, como segunda acción se procedió a estructurar y elaborar el instrumento de investigación, para la recolección de información teniendo en cuenta las bases teóricas para su diseño, el cual contiene veinte preguntas en total, con cinco alternativas para poder dar respuesta, como tercer paso se procedió a la validación y confiabilidad del instrumento por expertos en la materia, siendo este aplicado de forma piloto a trabajadores de una institución pública de la región Lambayeque con características parecidas a la población de estudio.

Luego de todo lo detallado, se procedió a solicitar de manera formal y a través de mesa de parte virtual de la institución de estudio, el permiso correspondiente para poder llevar a cabo la recolección de información, donde una vez que se recibió la aprobación se procedió a la aplicación de forma mixta a los trabajadores de la institución, ya que algunas áreas trabajan de manera presencial y otras de forma remota debido al contexto actual en el que se vive, luego de informarles sobre el motivo de estudio y posterior a recolección de la información se procedió con a tratar estadísticamente los resultados obtenidos, por lo que después de conseguir los datos necesarios acerca de la situación actual de la gestión pública de la institución, se procedió con la discusión de las variables para lograr definir y elaborar la propuesta de mejora que es el objetivo de este estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

Según Hernández *et al.* (2018), refiere que los métodos de análisis radican en detallar toda la información y como han sido procesados los datos

obtenidos, para luego seguir con la elaboración de figuras y tablas de frecuencia con sus interpretaciones, por lo que en la presente investigación se realizó lo mencionado por el autor además de elaborar, la base de datos para la variable de estudio, donde se acopló toda la data obtenida, procedente del resultado del instrumento de medición, posteriormente, se trabajó bajo el enfoque del análisis descriptivo mediante Microsoft Excel 2020, lo que permitió crear tablas para calcular la frecuencia acumulada, permitiendo tener una imagen de aquellas fortalezas y deficiencias en cada una de las dimensiones de la variable y de esta forma identificar dónde debe organizarse la propuesta de mejora.

3.7. Aspectos éticos

En lo que se refiere a aspectos éticos, se menciona a Piscoya (2018), quien señala a estos como criterios basados en la ética que se encuentran establecidos con la finalidad de proteger a los sujetos que participan en el proceso de investigación; por lo que según esta definición el presente estudio se ha llevado a cabo respetando y acatando tres principios éticos que son mencionados por Páramo (2017), quien precisa que estos son justicia, respeto y beneficencia; en lo respecta a justicia porque todos los trabajadores de la institución que cumplían con los criterios de inclusión participaron según lo planificado, en lo que se refiere a respeto, se valoró los procesos metodológicos teniendo cuidado en manejar la información obtenida, para brindar respaldo de originalidad y validez en todo el proceso de investigación, además se llevó a cabo este criterio evitando colocar en riesgo o exponer los datos de las personas que participaron del estudio, finalmente en el principio del beneficio, se basa en que se busca aumentar el conocimiento en el área de estudio, actuando de manera responsable en facilitar soluciones científicas bajo el diagnóstico hallado; además se respeta los derechos de los diversos autores mencionados acorde a las normas APA 7° edición y por último el estudio acata los requisitos y criterios solicitados por la institución (Universidad César Vallejo, 2017).

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo, posterior a la aplicación del instrumento que recolectó la información, se describirá todos los hallazgos obtenidos en su procesamiento, para su respectivo análisis, que están relacionados a los objetivos propuestos desde el inicio de la investigación, en tal sentido se presentan los resultados del estudio efectuado:

En lo que respecta al objetivo específico número uno, que es medir el estado actual de la gestión pública de la institución de estudio, se encontró que:

Tabla 3
Nivel de gestión pública

Nivel	Trabajadores	%
Excelente	0	0
Bueno	0	0
Regular	5	20,00
Malo	20	80,00
Total	25	100,00

En la tabla 1 se aprecia que el 80% de los trabajadores considera que el nivel actual de la institución es malo, mientras que 20% la posiciona en un nivel regular, lo que refleja que la gestión pública no se está llevando de una buena manera en la institución ya que ningún trabajador la considera en el nivel bueno o excelente. Los mecanismos de coordinación establecidos en nuestro marco legal suelen contar con limitaciones en su diseño y han sido poco efectivos al momento de la articulación entre instituciones. Este debe ser mejorado para que la descentralización nacional pueda ser una realidad.

Luego de conocer el nivel actual de la variable en estudio es necesario conocer de manera desagregada el nivel en el que se encuentra cada una de las dimensiones que influyen en la gestión pública de la institución de estudio, por lo que se procede a detallar lo siguiente:

Tabla 4
Dimensión de política y cultura organizacional

Nivel	Trabajadores	%
Excelente	0	0
Bueno	0	0
Regular	5	20,00
Malo	20	80,67
Total	25	100,00

En la dimensión de política y cultura organizacional, los trabajadores de la institución la posicionan con un 80% en un nivel malo, siendo importante llevar a cabo diferentes ajustes referentes a lineamientos estratégicos dentro de la institución ya que este porcentaje refleja que no hay una óptima percepción en lo que refiere a la visión, misión y objetivos institucionales. Las políticas empresariales son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.

En la siguiente tabla, se refleja los resultados obtenidos de la segunda dimensión de la variable en estudio, obteniendo los siguientes datos:

Tabla 5
Dimensión de talento humano

Nivel	Trabajadores	%
Excelente	0	0
Bueno	0	0
Regular	2	8,00
Malo	23	92,00
Total	25	100,00

En lo que refiere a la variable de talento humano, se obtuvo como resultado que un total del 92 % de los trabajadores, consideran que se encuentra en un nivel malo, ya que la percepción de estos es que no se valora el recurso humano con la que cuenta la institución, desconociendo el esfuerzo que realizan por alcanzar los logros institucionales, lo que afecta la comunicación y el clima laboral. La Dimensión de Talento Humano, promoverá la retención de servidores con alto desempeño y alto potencial, a través de acciones y/o procesos estratégicos que fortalezcan el desarrollo de competencias funcionales y comportamentales, para un mejor desempeño de sus funciones, bienestar, salud y seguridad y posibilidades de movilidad dentro de la institución.

Respecto a la tercera dimensión que es la modernización de la gestión, luego de aplicado el instrumento se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 6
Dimensión de modernización de la gestión

Nivel	Trabajadores	%
Excelente	0	0
Bueno	0	0
Regular	4	16,00
Malo	21	84,00
Total	25	100,00

Reflejándose en la dimensión mencionada que el 84% de los colaboradores que la colocan en un nivel malo, mientras que el 16% opinan que el nivel es regular, evidenciando que la institución, no implementa acciones alineadas a la situación actual y los cambios que se enfrentan con la globalización, no contando con un sistema para garantizar que la asignación y la utilización de los recursos respondan a su política y valores vigentes.

Tabla 7
Dimensión de políticas y lineamientos de gestión

Nivel	Trabajadores	%
Excelente	0	0
Bueno	0	0
Regular	8	22,00
Malo	17	68,00
Total	25	100,00

Se aprecia que el 68% de los trabajadores expresa que las políticas y líneas de gestión son malas, este resultado hace hincapié entonces que no se gestionan de forma óptima los espacios físicos, nuevas tecnologías y todo el recurso humano para mejorar los servicios que ofrecen ni tampoco se llevan a cabo de manera adecuada alianzas estratégicas con otras organizaciones, que ayuden a elevar la calidad del servicio.

Finalmente, en la siguiente tabla se describe la situación actual arrojada luego de la aplicación del instrumento en lo que refiere a la dimensión de responsabilidad ética en la gestión:

Tabla 8

Dimensión de responsabilidad ética en la gestión

Nivel	Trabajadores	%
Excelente	0	0
Bueno	2	8,00
Regular	3	12,00
Malo	20	80,00
Total	25	100,00

Tras el procesamiento de datos se obtiene que el 80% de trabajadores, coloca al nivel de responsabilidad ética en la gestión como malo, afirmando así que reconocen que no se está llevando a cabo su función de una manera adecuada lo que genera poca responsabilidad y disposición para demostrar compromiso con la institución.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se lleva a cabo el análisis respectivo correspondiente a los resultados conseguidos, relacionándolos con los antecedentes seleccionados y las teorías que fundamentan la investigación.

El primer objetivo específico planteado a investigar fue medir el estado actual de la gestión pública en la institución del estudio, conforme a este objetivo se obtuvo que el 80% de los trabajadores considera que el nivel actual de la gestión pública es malo, reflejando así que no tienen los conceptos de visión y misión de la misma, ni tampoco la ven reflejadas dentro de las políticas y metas que viven día a día, por lo que sus líneas estratégicas no se despliegan dentro de los planes que puedan tener dentro de la institución, coincidiendo entonces con el estudio De Lama (2009), quien investigó sobre planes estratégicos que mejoren la gestión pública, hallando que un buen porcentaje de población de estudio no tiene conocimiento a lo que se refiere a la visión o misión de la entidad, y tampoco tienen códigos de ética claros, por lo que esta conducta se repite entre los sujetos de estudio, que es muy frecuente en el servicio público, donde los trabajadores si bien es cierto pertenecen a una institución no tienen en claro los lineamientos estratégicos de la misma, lo que se ve repercutido en el nivel general de la gestión pública, esto siendo respaldado por Masum (2021), quien precisa que es fundamental no solo conocer estos aspectos, sino interiorizarlos y hacerlos suyos con la finalidad de generar un compromiso laboral no solo con la institución, sino también con la ciudadanía beneficiaria de los servicios del sector público, lo que permite formar una caracterización del perfil de un buen servidor público quien debe adecuarse a los distintos escenarios, para saber responder de manera eficaz y óptima.

Es por ello que luego de determinar el estado de la gestión pública en la institución, se consideró necesario detallar las dimensiones de la variable ya que se debe tener una mirada integral, considerando los procesos reales que se viven y que permiten entender mejor el panorama general, bajo este sentido y con los resultados obtenidos se precisa que todas las dimensiones que abarcan la variable se posicionaron en un nivel malo, sin embargo cabe prestar atención a la dimensión de talento humano, que se posiciona actualmente con una percepción negativa por más del noventa por ciento de los trabajadores, lo que refleja sin duda alguna, que es la dimensión en la que más se debe trabajar, esto debido a que los trabajadores

consideran que no existen políticas ni lineamientos que trabajen con el potencial humano, ya que no se tiene claro las funciones, ni procesos de inducción y mucho menos reconocimiento a la labor que realizan día a día, resaltando que no se llevan a cabo acciones óptimas para mejorar la calidad del recurso interno, ni tampoco con un plan de capacitaciones que pueda mejorar competencias con las que se cuenta ni tampoco fortalecerlas, lo que concuerda y fortalece lo indicado por Chanduví (2018), quien menciona en su investigación que ha podido evidenciar, que en el sector público aún hay presencia de factores que no son tomados en cuenta por los mandos gerenciales, sobre todo los que se centran en trabajar adecuadamente con el talento humano, por el poco o nulo desarrollo de acciones de capacitación, o si bien estos se implementan no existe un seguimiento o un adecuado diagnóstico por lo que no se obtienen los resultados esperados; por lo que si lo relacionamos con lo indicado por Chiavenato (2013), quien en todos sus estudios se centra en que urge reconocer la importancia de valorar al talento humano, bajo políticas nuevas que los ayuden a mostrar lo mejor de sí, generando el compromiso ideal con la institución y que permita generar un sistema de recompensas y evaluación de desempeño no como castigo, sino como un crecimiento constante, reforzando además que se deben contar con canales de comunicación interna, que permitan desarrollar una mira horizontal, centrándose en generar un clima de bienestar al trabajador como una pieza esencial dentro de la institución, prestando atención a sus necesidades y motivaciones, ya que esto genera un mejor nivel de productividad reflejado en las desarrollo de soluciones que se puedan otorgar en bienestar de la sociedad.

Sumado a lo mencionado dentro de las dimensiones que deben prestarse atención se encuentran las políticas y cultura organizacional, además de las de lineamiento de gestión ambas con una percepción negativa por parte de los trabajadores de más de setenta por ciento, lo que brinda detalles sobre que en la institución actualmente no se toman en cuenta la experiencia por parte de ellos para poder plantear soluciones referente a la organización interna, sino que estos son excluidos, por lo tanto solo se rigen a cumplir con la reformulación de políticas públicas pero netamente informativas, sin embargo la institución no reorienta dichas políticas en planes o programas para su adecuado conocimiento y posterior ejecución; además de no existir alianzas estratégicas entre organizaciones

estatales o de ámbito privado para poder aclarar este panorama y así elevar la calidad de atención que se brinda; esto coincide con la investigación de Lafrance y Dragičević (2019), quienes precisan justamente sobre políticas de gestión por parte de gerentes o directivos, evidenciado que ellos solamente se centran en recibir la información por parte de las entidades superiores e informar a los demás integrantes de la institución, sin siquiera conocer su perspectiva o realizar un diagnóstico para así poder llevar a cabo las reformulaciones correctas, por lo que una vez más se evidencia que en las instituciones del Estado existe deficiencia en este engranaje tan importante, respaldándose entonces en lo que precisa la teoría sobre que es esencial para una buena gestión, el disminuir estas brechas que generan que los trabajadores no sientan que los lineamientos estratégicos de la institución están solo para cumplirse en papel, sino para conocerlos, interiorizarlos y ejecutarlos de la mejor forma posible, ingresando aquí ya al ámbito de un planeamiento estratégico no solo a futuro sino también a corto plazo; porque las políticas públicas si bien son desarrolladas siempre con un fundamento legal, las unidades del Estado deben también colaborar con lo referente a la viabilidad de estas, con la finalidad de guiarlas a una buena cultura organizacional entre todos los niveles del gobierno, rompiendo con el paradigma de que solo están hechas para acatarla, ya que éstas suman definitivamente a mejorar las necesidades de la población, basándose en factores claves de éxito, que se ven reflejados en el cumplimiento de objetivos estratégicos, que permitan ir direccionando y midiendo si realmente se está obteniendo lo que se espera. Como dice Eppel (2017), la planificación estratégica debe ser importante en las entidades públicas para fijar metas y objetivos razonables y alcanzarlos, reduciendo así posibles riesgos y defectos en las dimensiones diagnosticadas, ya que la gestión administrativa pública está altamente relacionada con la eficiencia, eficacia y buena disposición de los funcionarios públicos. Asimismo, el proceso tecnológico en la institución de estudio es regular, porque no cuenta con los medios técnicos suficientes, y no existe una estructura organizacional y un sistema de gestión de procesos que promueva el desempeño de los trabajadores y alcance de manera efectiva los resultados esperados, nuevamente coincidiendo con De Lama (2009), quien señala que una entidad no puede brindar buenos servicios porque carece de equipos que

le ayuden a agilizar el proceso, utilizar bases de datos y establecer una base histórica a partir de los documentos disponibles.

Por lo que los resultados obtenidos mencionados anteriormente confirman la teoría que establece Andía (2009), ya que indica que no es suficiente con conocer la realidad que se vive en una institución, si es que no se hace algo, es por eso que el objetivo general de este estudio es el de diseñar un plan de acción, se alinea la importancia de planificar estratégicamente acciones necesarias que ayuden a desarrollar de manera óptimo los recursos con los que se cuenta y sobre todo tener esa competencia de adaptarse al cambio de una manera rápida pero eficiente, donde al plantearse objetivos realistas ayuden a que se enfoquen a dar solución a lo que pueda estar pasando, precisando que es importante desarrollar estrategias adecuadas de acuerdo al diagnóstico previo y que facilitaran a posicionar de una mejor forma a la institución dentro del lugar donde se desarrolle, tal como lo menciona el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2011), estos planes deben mantenerse enfocados bajo la teoría no solo de planificación estratégica, sino también de gestión por procesos, con la finalidad de determinar acciones administrativas que sean factibles y organizadas, donde se involucre desde la más alta dirección e incluya a todo el organigrama institucional, dirigiendo los esfuerzos por implementarlos de la mejor forma posible, basados además en tener de manera clara que es lo que se pretende conseguir con la elaboración de dichos planes, estableciendo un seguimiento si es que considera necesario, para poder realizar ajustes y en verdad se logre lo que se pretende cambiar o mejorar.

Además el objetivo general de esta investigación se fortalece con el estudio de Alzate (2017), quien en su investigación determina que es fundamente que se diseñe un plan de acción en las instituciones públicas con la finalidad de mejorar el nivel que tengan en gestión pública, ya que permite mejorar la gestión administrativa referente a los procesos que son la base para gerenciar adecuadamente la organización indistintamente a cualquier nivel de gobierno al que pertenezca, en su caso elaboró un plan de acción que estuvo dirigido a fortalecer las dimensiones que detectó en el diagnóstico; además Ganoza (2017), en su investigación menciona la importancia de diseñar planes de acción ya que al ser fáciles de implementar en una institución, logra a corto plazo cambios significativos en lo que se refiere a mejorar o reforzar algún problema que pueda estar

presentándose en la institución; a ello se adiciona lo que precisa García (2007), quien menciona que dentro del plan de acción debe considerarse una estrategia importante referente a fomentar dentro de las instituciones públicas, alianzas con otras instituciones del medio con la finalidad de formar acciones común donde ambas poblaciones se vean beneficiadas a través de redes de contacto o proyectos donde se intercambien experiencias y puedan replicarse estrategias como casos de éxito, además se indica que actualmente debido a que muchas instituciones aún mantienen un régimen burocrático no es fácil acceder a la información y a un análisis de la realidad que se vive, sin darse cuenta que esto complica la situación, porque pueden seguir desarrollando funciones de forma automática y no alinear las actividades a generar valor en la ciudadanía, ni tampoco formular acciones bajo el enfoque de la nueva gestión pública.

Es importante que cuando un investigador diseña un plan de acción, se centre en que las estrategias que se plantean sean de fácil aplicación y desarrollo, determinando los pilares en los que centra el plan, además de determinar el diagnóstico de manera general y que permite poder analizar con una mirada más amplia todo lo que ocasiona el problema diagnosticado, comprendiendo que el cambio si bien no se aprecia de manera inmediata, permite apreciar cambios en el día a día; precisando que la importancia de esta planificación estratégica y de gestión por procesos se debe plantear de una forma clara y concreta, formulando recomendaciones para el desarrollo adecuado del mismo, reconociendo que el diseñar un plan de acción genera además nuevos conocimientos que nutren el aspecto científico y que permiten generar una utilidad en general para los investigadores, sobre todo en nuestro país donde la investigación científica aún tiene un largo camino por recorrer, debiendo cumplir con los estándares de calidad, insertando diferentes estrategias que ayuden a la administración pública.

Para concluir, se tiene como uno de los objetivos posteriores al diseño del plan, la validación de dicha propuesta; por el cual, mediante juicio de expertos, han determinado que la propuesta elaborada cumple con las características requeridas para su aprobación lo que la hace viable para una aplicación a futuro, por lo que este resultado, concuerda con Pérez (2010), quien determina que el validar un plan o programa para la mejora de una situación, brinda el rigor científico correspondiente para una aplicación a futuro, ya que al contar con respaldo de

expertos hace que esta tenga todos los criterios para ser aplicada, ya que la influencia de este tipo de propuestas ayudan a incrementar el liderazgo no solo de los trabajadores, sino de los mandos gerenciales que en muchas oportunidades desconocen la real situación que afronta la organización que tienen a cargo, generando estas iniciativas, formas prácticas de dar solución a lo encontrado; así también Martins *et al.* (2016), considera que la validación ayuda a la definición de la política organizacional, ya que estas acciones se llevan a cabo bajo un gobierno que debe centrarse en dar solución a los problemas y ayudar a los ciudadanos.

Por todo lo expuesto anteriormente se concluye entonces para culminar este apartado de discusión que, a través de la validación de la propuesta, se puede generar cambios como lo precisa Haerazi y Irawan (2020), quienes afirman que la gestión pública se encuentra en constante evolución hacia un nuevo enfoque de gobierno abierto en todos los niveles, debido a las nuevas perspectivas que se enfocan en la eficiencia y eficacia, centrándose en el bienestar al ciudadano y en potencializar al talento humano con el que se cuenta en todas las instituciones públicas.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Se midió la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, obteniendo como resultado que un total del 80% de los trabajadores considera que el nivel actual de la institución es malo.
- 2.** Se determinó las características de la propuesta para la mejora de la gestión pública de la institución, siendo estas enfocadas a trabajar con el talento humano de la institución con estrategias enfocadas a la inducción y reinducción, integración organizacional y calidad de ambiente laboral.
- 3.** Se diseñó el plan de acción para mejorar la gestión pública de la institución recopilando datos reales que permitirá mejorar la gestión pública en la entidad de estudio, basado en la fundamentación teórica de planificación estratégica, gestión por procesos y nueva gestión pública.
- 4.** Se validó el plan de acción en base al diagnóstico realizado en la institución, siendo este validado por criterio de jueces con expertos en la materia quienes han emitido su grado de conformidad con la propuesta, manifestando que tiene sentido de pertinencia y congruencia.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se sugiere Al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, asignar una partida presupuestaria de diagnóstico para determinar el nivel de gestión pública dentro de las direcciones a su cargo y poder contar con una mirada real de la situación que se vive en cada uno de sus órganos descentralizados.
- 2.** Al Gobierno Regional de Lambayeque, es necesario determinar las estrategias requeridas en los planes o programas que puedan plantear para resolver los problemas que puedan tener los colaboradores de sus unidades, tal como se ha realizado en esta investigación, donde las estrategias se basan en mejorar la comunicación, las relaciones personales e interpersonales, y lo más importante, fortalecer el nivel de gestión pública, que producirá mejorar el desempeño laboral, así como los resultados de las metas propuestas y la atención que se brinda a la ciudadanía lambayecana.
- 3.** A la gerente regional de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, aplicar el plan de acción propuesto en un corto plazo, ya que se ha realizado un diagnóstico real de la situación, llegándose a formular estrategias y programar actividades que permiten mejorar el nivel de la gestión pública, por lo cual se considera que debe ser incluido en la gestión gerencial de la dirección.
- 4.** A los investigadores que se encuentren interesados en estudiar las variables propuestas, implementar acciones, planes o programas enfocadas a mejorar la gestión pública con la finalidad de evaluar sus efectos y promover la ciencia.

VIII. PROPUESTA

Justificación:

El plan de acción denominado “Fortalece”, se justifica en la necesidad de la reforma nacional y la modernización de la administración en el Estado, que sigue ejerciéndose de forma desconectada en sus operaciones como entidades de servicios que aseguren brindar una experiencia adecuada al ciudadano, por lo que la propuesta a presentar, ha sido diseñado con la perspectiva de proponer estrategias para mejorar la gestión pública en la institución de estudio, contando con cinco pilares fundamentales según Flores (2012) que son: política y cultura organizacional, talento humano, modernización de la gestión, políticas y lineamientos de gestión y responsabilidad ética en gestión, en las que se basa para generar procedimientos óptimos justificados en bases teóricas como la planificación estratégica y gestión por procesos.

Por lo que es hora de iniciar cambios, pero estos deben partir de un diagnóstico puesto que estos no se pueden efectuar aplicando un modelo como afirma Salvador *et al.* (2018), ningún método de cambio en una organización existe como única, no puede haber recetas ni manuales, para efectuar una mejora se debe partir del análisis de una realidad, tomando en cuenta las características y necesidades de esta, convirtiendo este plan de acción en una herramienta organizacional construida como un punto de partida para su planificación.

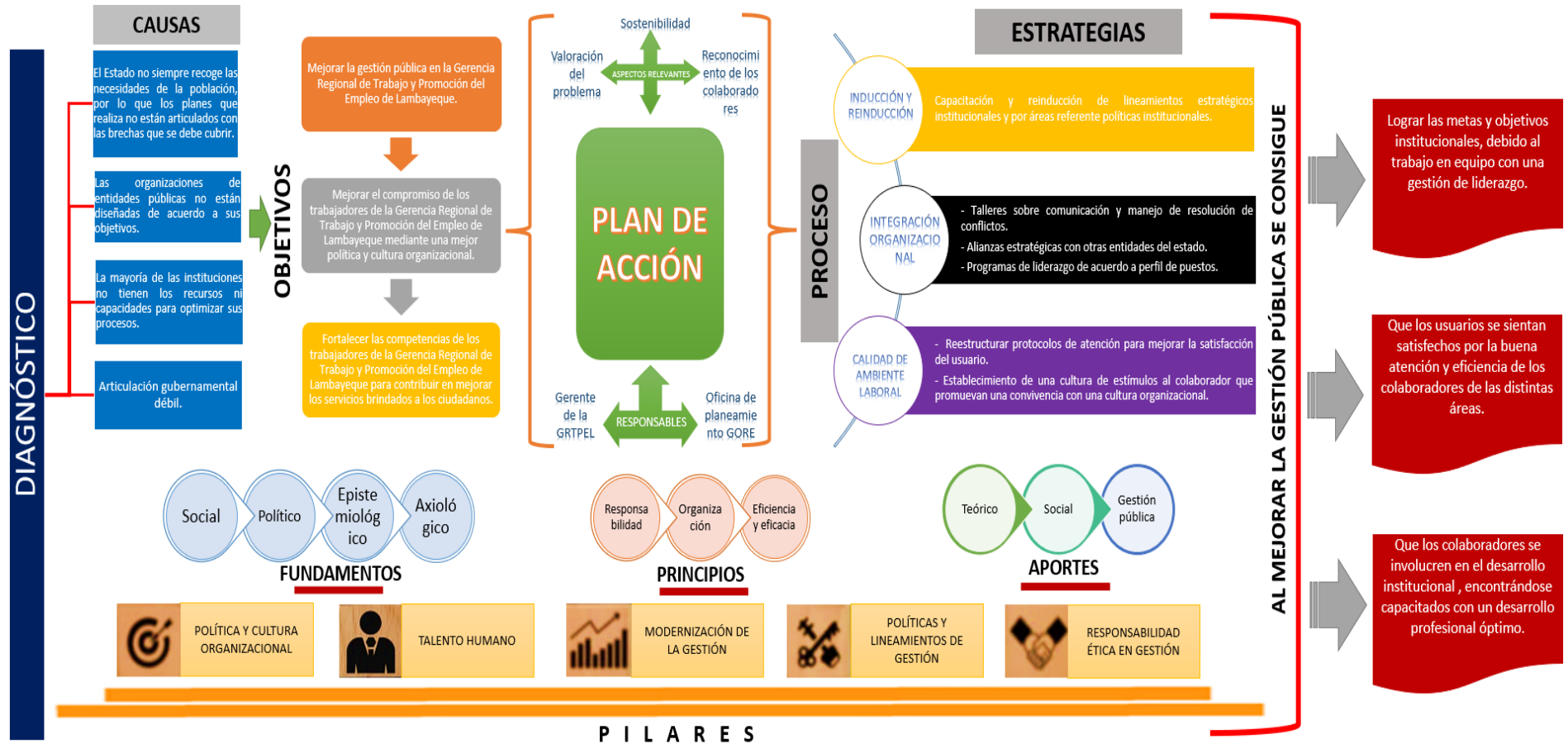
Objetivo general:

Mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque.

Objetivos específicos:

- Mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque.
- Fortalecer las competencias de los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque para contribuir en mejorar los servicios brindados a los ciudadanos.

Figura 2
Diseño de la propuesta



REFERENCIAS

- Abdullah, M. Y., Hussin, S., y Shakir, M. (2018). *The effect of peers' and teacher's efeedback on writing anxiety level through CMC applications. International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET)*, 13(11), 196-207. <https://doi.org/10.3991/ijet.v13i11.8448>
- Ackad. (2017). *The Impact of Motivation on Employee Performance in the Manufacturing Industry in Ghana. The Impact of Motivation on Employee Performance in the Manufacturing Industry in Ghana*. Ghana. Obtenido de https://www.academia.edu/19594561/The_Impact_of_Motivation_on_Employee_Performance_in_the_Manufacturing_Industry_in_Ghana
- Ahmed, M. (2020). The effect of performance appraisal on job performance in governmental sector: The mediating role of motivation. *Quarterly Publication*, 10(9), 2077-2088. Obtenido de <http://growingscience.com/beta/msl/3739-the-effect-of-performance-appraisal-on-job-performance-in-governmental-sector-the-mediating-role-of-motivation.html>
- Alzate, A. (2017). *ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 576–592. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967003/html/index.html>
- Amaru, A. (2014). *Fundamentos de administración teoría general y proceso administrativo*. Pearson Educación.
- APA, (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association*. Washington. (7th Edition). American Psychological Association.
- Arista, K. (2017). *Planeamiento Estratégico para la Provincia de Chota al 2027 (Tesis de Maestría)* Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9426>
- Avilés, G. (2017). *Planeamiento Estratégico de la Provincia de Hualgayoc (Cajamarca) (Tesis de Maestría)* Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Disponible en: <http://tesis.upn.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9426>

- Baca, G. (2014). *Administración integral: Hacia un enfoque de procesos*. Grupo Editorial Patria S.A.
<http://site.ebrary.com/lib/interpuertoricosp/Doc?id=11013360>
- Bahamonde, O. (2017). *The need to strengthen strategic planning governmental. Connection*. ESAN, Peru. Available in:
<http://thesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9426>
- Balkar, B. (2016). The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers. *International Online Journal of Educational Sciences* , 2(2). doi:10.15345/iojes.2015.02.007
- Beeck, S., y Hondeghem, J. (2018). Explaining Effective HRM Implementation: A Middle Versus First-Line Management Perspective. *Public Personnel Management*, 47(2). doi:<https://doi.org/10.1177/0091026018760931>
- Benavides, J. (2020). *The participatory budgeting process: ¿Adherence or citizen disappointment? Case: Descentralizad autónomos jovenmente o la concordia*. *Revista Española De La Transparencia*, (11), 267-292. doi:10.51915/RET.108
- Borst, R., y Lako, J. (2017). Proud to Be a Public Servant? An Analysis of the Work-Related Determinants of Professional Pride among Dutch Public Servants. *International Journal of Public Administration*, 40(12). doi:<https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1289390>
- Boni, S. (2020). *Reconciling the state and diffused autonomy? political brokers in Venezuelan poder popular*. *Latin American Perspectives*, 47(4), 170-189. <http://dx.doi:10.1177/0094582X20924366>.
- Borst, R., Kruyen , P., y Lako, C. (2019). Exploring the Job Demands–Resources Model of Work Engagement in Government: Bringing in a Psychological Perspective. *Review of Public Personnel Administration*, 39(3). doi:<https://doi.org/10.1177/0734371X17729870>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2011). *Plan Bicentenario*. Lima.

- Chanduví R, (2018) Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajabamba. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca, Perú
- Chiavenato, I. (2013). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de gestión pública. Bogotá.
- Cuatrecasas, Lluís. (2017). Gestión integral de la calidad (5a Edición). Profit Editorial.
- Dean, R. (2018). *Counter-governance: Citizen participation beyond collaboration*. Politics and Governance, 6(1), 180-188. doi: <http://dx.doi.org/10.17645/pag.v6i1.1221>
- De Lama, M. (2009). Plan estratégico para mejorar la gestión en la municipalidad distrital de San Jacinto (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7712>
- Diachenko, S., y Buha, V. (2021). Improving administrative control over the legality of local government decisions. EDP Sciences. <http://dx.doi.org/10.1051/e3sconf/202128407001>
- Di Mascio, F. (2013). Context and Mechanisms in Administrative Reform Processes: Performance Management Within Italian Local Government. International Public Management Journal, 16(1), 141. <http://dx.doi.org/10.1080/10967494.2013.796263>
- El Peruano. (19 de Octubre de 2016). Formalizan la aprobación de la Guía de Evaluación de Competencias para Directivos Públicos. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/formalizan-la-aprobacion-de-la-guia-de-evaluacion-de-competite-resolucion-no-186-2016-servir-pe-1444461-1/>
- Flores, R. (2012). Política y Cultura. Política y Cultura, núm. 19, primavera. Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/267/26701902.pdf>

- Ganoza, L. (2017). Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020 (Tesis de Maestría) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/575864>
- Ghaffarii, S., Mad, I., Burgoyne, J., y Nazri, M. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(4), 92-99. https://www.researchgate.net/publication/315116839_The_Influence_of_Motivation_on_Job_Performance_A_Case_Study_at_Universiti_Teknologi_Malaysia
- Grzebyk, M. (2021). Assessment of Management Efficiency in Local Administrative Offices: Case Study Poland. *Lex Localis*, 19(2), 329-351. [http://dx.doi.org/10.4335/19.2.329-351\(2021\)](http://dx.doi.org/10.4335/19.2.329-351(2021))
- Gohari, S. (2020). Prevailing Approaches and Practices of Citizen Participation in Smart City Projects: Lessons from Trondheim, Norway. *Infrastructures*, 5(4), 36. <http://dx.doi.org/10.3390/infrastructures5040036>
- Habba, D., Basri, M., Muh, B., y Hisnol, J. (2017). The Effect of Leadership, Organisational Culture and Work Motivation on Job Satisfaction and Job Performance among Civil Servants in Maros District Technical Working Unit. *Browse Econ Literature*. <https://ideas.repec.org/p/osf/inarxi/rvmgy.html>
- Haerazi, H., y Irawan, L. A. (2020). The Effectiveness of ECOLA Technique to Improve Reading Comprehension in Relation to Motivation and Self-Efficacy. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET)*, 15(01), 61-76. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i01.11495>
- Hernández et al. (2018). Metodología de la investigación. 6ª Edición. Editorial McGraw Hill. México
- Hutler, B. (2021). Snap exclusions and the role of citizen participation in policy-making. *Social Philosophy & Policy*, 38(1), 266-288. <http://dx.doi.org/10.1017/S0265052521000315>

- Irvin, R. A., y Stansbury, J. (2004). Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort? *Public Administration Review*, 64(1), 55-65. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00346.x>
- Jacobs, K., Hellman, M., y Wuest, E. (2017). Job Performance. *Encyclopedia of Behavioral Medicine*, 2(3). doi:https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_900
- Jaimes, R. (2018). El 81% de los trabajadores considera que el compromiso organizacional es esencial. *Revista Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Kempa, J., y Kozłowski, A. R. (2020). Participatory Budget as a Tool Supporting the Development of Civil Society in Poland. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 13(1), 61-79. <https://doi.org/10.2478/nispa-2020-0003>
- Kupczyk, T., y Stor, M. (2017). Competency management: theory, research & business practice. *Publisher: University of Business in Wroclaw*, 1(5), 97-83. https://www.researchgate.net/publication/318339543_Competency_management_theory_research_business_practice
- Lafrance, F., Daniel, S., y Dragičević, S. (2019). Multidimensional Web GIS Approach for Citizen Participation on Urban Evolution. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 8(6), 253. <http://dx.doi.org/10.3390/ijgi8060253>
- Lahera, E. (1994). Nuevas orientaciones para la gestión pública. *Revista de la Cepal*. n. 67. p. 33 - 47. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/11932>
- Martins, V. A., Da Silva, W. V., De Melo, R. A., Marchetti, R. Z., & Da Veiga, C. P. (2016). Applied agency theory in the public sector. *Espacios*, 37(35) Retrieved from www.scopus.com
- Masum, B. (2021). *Implementation of Total Quality Management In Education* (Vol. 11). *International Journal of Scientific and Research Publications*.

- Mballa, L. V., y Lara, A. B. (2021). Evaluation of public issues in local governments in Mexico: Challenges of public policies for citizen participation. *Revista Brasileira De Políticas Públicas*, 11(1), 82-103. doi:10.5102/RBPP.V11I1.6753
- Medina León, A., Hernández Nariño, A., Nogueira Rivera, D., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2) 328–342. <https://search.proquest.com/docview/2283390578/BCD88FA5A4B24042PQ/2?accountid=36937>
- Mumby, D., y Kuhn, T. (2018). *Organizational communication*. United Kingdom: Sage
- Münch, L. (2014). Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo. México: PERASON EDUCACIÓN <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administratic3b3n-lourdes-munch-2a-edicic3b3n.pdf>
- Philpot, S. L., Johnson, P. A., y Hipel, K. W. (2020). Analysis of a below-water aggregate mining case study in Ontario, Canada using values-centric online citizen participation. *Journal of Environmental Planning and Management*, 63(2), 352-368. <http://dx.doi.org/10.1080/09640568.2019.1588713>
- Qing, N., Newman, A., y Schwarz, G. (2018). Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money & Management*, 39(2), 77-85. doi:<https://doi.org/10.1080/09540962.2018.1556004>
- Ramos, H. (2012). Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco. *Industrial Data*, vol. 15. n. 1. p. 35 - 44. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81624969004.pdf>
- Rockman, K., y Ballinger, G. (2017). Intrinsic motivation and organizational identification among on-demand workers. *Apa PsycNet*, 102(9), 1305-1316. doi:<https://doi.org/10.1037/apl0000224>

- Saengkaew, A., y Roengtam, S. (2020). Citizen engagement and effectiveness in developing local governance: The case of khon kaen province, thailand. *Revista UNISCI*, 2020(53), 193-206. Doi: 10.31439/UNISCI-91
- SaéNZ, N. (26 de Abril de 2018). *Las metodologías que evalúan el desempeño de una empresa*. Conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/04/las-metodologias-que-evaluan-el-desempeno-de-una-empresa/>
- Salvador Hernández, Y., Llanes Font, M., & Velázquez Zaldívar, R. (2018). Contribution to management of the citizen participation processes. Analysis of a case study. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*; Toluca, V (2).
- SERVIR. (20 de junio de 2020). ¿Por qué el Estado no tiene capacidad de gestión? Obtenido de https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645
- Shakir, M., Hammood, M., y Muttar, A. K. (2018). Literature review of security issues in saas for public cloud computing: a meta-analysis. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(3), 1161-1171. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i3.13075>
- Shet, S. (2019). Competency based performance management and organizational effectiveness. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(3). doi:10.1108/IJPPM-03-2018-0128
- Skoler, O., y Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Revistade Psicologiadel Trabajo ydelas Organizaciones*, 33(2). doi:10.1016/j.rpto.2017.05.002
- Tatnall, A. (2019). Editorial for EAIT issue 2, 2019. *Education and Information Technologies*, 24(2), 953-962. <https://doi.org/10.1007/s10639-019-09874-7>
- Vera, R. (2003). *Gestión municipal y satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza 2020*. [Tesis de posgrado]. Universidad Cesar

Vallejo. Recuperado a partir doi:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/hunde/20.500.12692/49444>.

Zavala, G., y Frías, P. (2018). Discurso millennial y desafíos en la gestión de recursos humanos en Chile. *Psicoperspectivas*, vol.17, no.3 Valparaíso, pág. 133-142. Recuperado a partir de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242018000300052&script=sci_arttext&tlng=n.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V. I: PLAN DE ACCIÓN	Un Plan de Acción es todo método, pauta o guía que tiene como fundamento orientar o encaminar todo proceso que se planifica, organiza, evalúa e implementa un grupo de diligencias, las cuales son base para cambiar, transformar o mejorar una problemática en específico. Pérez (2017)	Esta variable será medida mediante la elaboración del plan de acción, que es un instrumento de gestión que tiene por finalidad guiar un conjunto de actividades para mejorar el problema de la investigación, es decir la gestión pública, teniendo como base el marco teórico, el planteamiento de objetivos, las estrategias a emplear y las actividades a ejecutar, todo esto validado mediante juicio de expertos.	Estructura del Plan de Acción	Fundamentación teórica Diagnóstico Causas Objetivos Proceso Estrategias	Propuesta de Plan de Acción
V. D: GESTIÓN PÚBLICA	Especialidad que se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país. Flores (2012)	Esta variable será medida mediante un cuestionario tipo Likert; a partir de observar dimensiones: Política y Cultura Organizacional, Talento Humano, Modernización, Políticas y lineamientos de gestión y Responsabilidad ética de la gestión.	Política y Cultura Organizacional Talento Humano Modernización	Cultura Organizacional Política Organizacional Política Personal Valores y Criterios Comunicación Valoración	Ordinal Técnica: Censo. Instrumento: Cuestionario

Enfoque
Sistemático

Políticas y
Lineamientos de
gestión

Políticas de gestión

Lineamientos de
gestión

Responsabilidad
ética en la
gestión

Valores éticos

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA -GP

Autor: Capuñay Vines Cristina Lissett

I. DATOS GENERALES:

Edad :

Sexo : M () F ()

Puesto Laboral :

Tiempo Laboral :

II. INSTRUCCIONES:

ESTIMADO PARTICIPANTE MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
Política y Cultura Organizacional	Cultura Organizacional	¿La visión y misión de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, se ven claramente reflejadas en la política y metas de la institución?					
		¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque toma en cuenta la información y opiniones de los trabajadores para elaboración de su plan de trabajo?					
		¿Las líneas estratégicas de trabajo se despliegan en planes operativos					

	Política Organizacional	adecuados para la institución?					
		¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque se alinea a la reformulación de políticas públicas para efectivizar sus planes elaborados?					
		¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque elabora planes de mejora para reorientar sus políticas y planes de acción?					
Talento Humano	Política Personal	¿Las políticas de gestión del recurso humano tales como la selección, la contratación, inducción y reconocimiento son las más adecuadas para conseguir los objetivos establecidos por la institución?					
		Valores y Criterios	¿La institución realiza acciones adecuadas para que los trabajadores conozcan los valores y criterios de calidad de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?				
	¿Se cuenta con un adecuado Plan de Capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal cumpla con los objetivos institucionales?						
	Comunicación	¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque cuentan con canales de comunicación apropiados para sugerir e implicarse en las mejoras institucionales?					
		¿Se ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación organizacional, de tal manera que los trabajadores sientan que					

		se toman en cuenta sus sugerencias?					
Modernización	Valoración	¿Se reconocen y valoran los esfuerzos que hacen los trabajadores por incorporar mejoras y contribuir a conseguir los objetivos de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?					
	Enfoque Sistemático	¿La institución tiene un enfoque sistemático para garantizar que la asignación y la utilización de los recursos respondan a su política y valores vigentes?					
		¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque implementa acciones que aseguran la aplicación de criterios de calidad basados los enfoques sistemáticos que mantiene?					
Políticas y Lineamientos de gestión	Políticas de gestión	¿Se gestionan de forma óptima los materiales, espacios físicos, nuevas tecnologías y todo el recurso humano, para mejorar los servicios que ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?					
		¿Se llevan a cabo de manera adecuada alianzas estratégicas con otras organizaciones, que ayuden a elevar la calidad del servicio que se ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?					
	Lineamientos de gestión	¿Se aprecia con claridad el compromiso de los trabajadores para elevar la productividad de la institución, al definir y revisar las líneas estratégicas y la cultura de la calidad, basada en la mejora continua?					
		¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción					

		del Empleo de Lambayeque asegura el buen funcionamiento de una estructura organizativa y un sistema de gestión de los procesos que resultan eficaces para conseguir los resultados esperados?					
Responsabilidad ética en la gestión	Valores éticos	¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, desarrollan con calidad cada una de las funciones a su cargo?					
		¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, actúan con fidelidad y solidaridad con sus compañeros de trabajo?					
		¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, tienen disposición para el cumplimiento de sus funciones demostrando compromiso con la institución?					

Cuadro Valorativo de Cuestionario

Nivel	Valoración
Excelente	81 – 100
Bueno	61 – 80
Regular	41 – 60
Malo	20 – 40

Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
DOCENCIA UNIVERSITARIA**

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA -GP

2. Autor original:

Br. Capuñay Vínces Cristina Lissett

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la gestión pública de los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque

Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 30 trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

4. Nombre del instrumento:

CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA -GP

5. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión Pública	1. Política y Cultura Organizacional	1. Cultura Organizacional	2
		2. Política Organizacional	3
	2. Talento Humano	4. Política Personal	1
		5. Valores y Criterios	2
		6. Comunicación	2
	3. Modernización	7. Valoración	1
		8. Enfoque Sistemático	2
	4. Políticas y Lineamientos de gestión	9. Políticas de gestión	2
		10. Lineamientos de gestión	2
	5. Responsabilidad ética en la gestión	11. Valores éticos	3

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de acción para la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA -GP

3. TESISTA:

Br: Capuñay Vines Cristina Lissett

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Firma

Chiclayo, 09 de Octubre de 2021

MBA. Jhean Karlos Nuñez Horna
DNI: 77591832

EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LAMBAYEQUE

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN PÚBLICA	Política y Cultura Organizacional	Cultura Organizacional	¿La visión y misión de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, se ven claramente reflejadas en la política y metas de la institución?	X		X		X		X		
			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque toma en cuenta la información y opiniones de los trabajadores para elaboración de su plan de trabajo?	X		X		X		X		
		Política Organizacional	¿Las líneas estratégicas de trabajo se despliegan en planes operativos adecuados para la institución?	X		X		X		X		
			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque se alinea a la reformulación de políticas públicas para efectivizar sus planes elaborados?	X		X		X		X		
			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque elabora planes de mejora para reorientar sus políticas y planes de acción?	X		X		X		X		

		¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque implementa acciones que aseguran la aplicación de criterios de calidad basados los enfoques sistemáticos que mantiene?	X		X		X		X		
Políticas y Lineamientos de gestión	Políticas de gestión	¿Se gestionan de forma óptima los materiales, espacios físicos, nuevas tecnologías y todo el recurso humano, para mejorar los servicios que ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	X		X		X		X		
		¿Se llevan a cabo de manera adecuada alianzas estratégicas con otras organizaciones, que ayuden a elevar la calidad del servicio que se ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	X		X		X		X		
	Lineamientos de gestión	¿Se aprecia con claridad el compromiso de los trabajadores para elevar la productividad de la institución, al definir y revisar las líneas estratégicas y la cultura de la calidad, basada en la mejora continua?	X		X		X		X		
		¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque asegura el buen funcionamiento de una estructura organizativa y un sistema de gestión de los procesos que resultan eficaces para conseguir los resultados esperados?	X		X		X		X		
Responsabilidad ética en la gestión	Valores éticos	¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, desarrollan con calidad cada una de las funciones a su cargo?	X		X		X		X		
		¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, actúan con fidelidad y solidaridad con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		

			¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambeyque, tienen disposición para el cumplimiento de sus funciones demostrando compromiso con la institución?	X		X		X		X		
--	--	--	---	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Grado y Nombre del Experto: MBA. Jhean Karlos Nuñez Homa

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de acción para la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA -GP

3. TESISTA:

Br: Capuñay Vines Cristina Lissett

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de Octubre de 2021

Soc. Juliana del Pilar Arias Becerra
C.S.P. N° 2716

Mg. Juliana del Pilar Arias Becerra

DNI: 41271414

EXPERTA



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LAMBAYEQUE

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN PÚBLICA	Política y Cultura Organizacional	Cultura Organizacional	¿La visión y misión de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, se ven claramente reflejadas en la política y metas de la institución?	X		X		X		X		
			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque toma en cuenta la información y opiniones de los trabajadores para elaboración de su plan de trabajo?	X		X		X		X		
		Política Organizacional	¿Las líneas estratégicas de trabajo se despliegan en planes operativos adecuados para la institución?	X		X		X		X		
			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque se alinea a la reformulación de políticas públicas para efectivizar sus planes elaborados?	X		X		X		X		
			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque elabora planes de mejora para reorientar sus políticas y planes de acción?	X		X		X		X		



	Talento Humano	Política Personal	¿Las políticas de gestión del recurso humano tales como la selección, la contratación, inducción y reconocimiento son las más adecuadas para conseguir los objetivos establecidos por la institución?	X		X		X		X			
		Valores y Criterios	¿La institución realiza acciones adecuadas para que los trabajadores conozcan los valores y criterios de calidad de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	X		X		X		X			
			¿Se cuenta con un adecuado Plan de Capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal cumpla con los objetivos institucionales?	X		X		X		X			
		Comunicación	¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque cuentan con canales de comunicación apropiados para sugerir e implicarse en las mejoras institucionales?	X		X		X		X			
			¿Se ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación organizacional, de tal manera que los trabajadores sientan que se toman en cuenta sus sugerencias?	X		X		X		X			
		Modernización	Valoración	¿Se reconocen y valoran los esfuerzos que hacen los trabajadores por incorporar mejoras y contribuir a conseguir los objetivos de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	X		X		X		X		
	Enfoque Sistemático		¿La institución tiene un enfoque sistemático para garantizar que la asignación y la utilización de los recursos respondan a su política y valores vigentes?	X		X		X		X			



			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque implementa acciones que aseguran la aplicación de criterios de calidad basados los enfoques sistemáticos que mantiene?	X		X		X		X		
Políticas y Lineamientos de gestión	Políticas de gestión		¿Se gestionan de forma óptima los materiales, espacios físicos, nuevas tecnologías y todo el recurso humano, para mejorar los servicios que ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	X		X		X		X		
			¿Se llevan a cabo de manera adecuada alianzas estratégicas con otras organizaciones, que ayuden a elevar la calidad del servicio que se ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	X		X		X		X		
	Lineamientos de gestión		¿Se aprecia con claridad el compromiso de los trabajadores para elevar la productividad de la institución, al definir y revisar las líneas estratégicas y la cultura de la calidad, basada en la mejora continua?	X		X		X		X		
			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque asegura el buen funcionamiento de una estructura organizativa y un sistema de gestión de los procesos que resultan eficaces para conseguir los resultados esperados?	X		X		X		X		
Responsabilidad ética en la gestión	Valores éticos		¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, desarrollan con calidad cada una de las funciones a su cargo?	X		X		X		X		
			¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, actúan con fidelidad y solidaridad con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, tienen disposición para el	X		X		X		X		

			cumplimiento de sus funciones demostrando compromiso con la institución?									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Grado y Nombre del Experto: Mg. Juliana del Pilar Arias Becerra

Firma del experto :



Soc. Juliana del Pilar Arias Becerra
C.S.P. N° 2716

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de acción para la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE GESTIÓN PÚBLICA -GP

3. TESISTA:

Br: Capuñay Vinoses Cristina Lissett

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 de octubre de 2021.

DNI 42366595

Mg. Ruperto Arroyo Coico

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LAMBAYEQUE

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTIÓN PÚBLICA	<i>Política y Cultura Organizacional</i>	<i>Cultura Organizacional</i>	¿La visión y misión de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, se ven claramente reflejadas en la política y metas de la institución?	X		X		X		X				
			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque toma en cuenta la información y opiniones de los trabajadores para elaboración de su plan de trabajo?	X		X		X		X				
		<i>Política Organizacional</i>	¿Las líneas estratégicas de trabajo se despliegan en planes operativos adecuados para la institución?	X		X		X		X				
			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque se alinea a la reformulación de políticas públicas para efectivizar sus planes elaborados?	X		X		X		X				
			¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque elabora planes de mejora para reorientar sus políticas y planes de acción?	X		X		X		X				

	Talento Humano	Política Personal	¿Las políticas de gestión del recurso humano tales como la selección, la contratación, inducción y reconocimiento son las más adecuadas para conseguir los objetivos establecidos por la institución?	X		X		X		X			
		Valores y Criterios	¿La institución realiza acciones adecuadas para que los trabajadores conozcan los valores y criterios de calidad de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	X		X		X		X			
			¿Se cuenta con un adecuado Plan de Capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal cumpla con los objetivos institucionales?	X		X		X		X			
		Comunicación	¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque cuentan con canales de comunicación apropiados para sugerir e implicarse en las mejoras institucionales?	X		X		X		X			
			¿Se ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación organizacional, de tal manera que los trabajadores sientan que se toman en cuenta sus sugerencias?	X		X		X		X			
		Modernización	Valoración	¿Se reconocen y valoran los esfuerzos que hacen los trabajadores por incorporar mejoras y contribuir a conseguir los objetivos de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	X		X		X		X		
	Enfoque Sistemático		¿La institución tiene un enfoque sistemático para garantizar que la asignación y la utilización de los recursos respondan a su política y valores vigentes?	X		X		X		X			

		¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque implementa acciones que aseguran la aplicación de criterios de calidad basados los enfoques sistemáticos que mantiene?	X		X		X		X		
Políticas y Lineamientos de gestión	Políticas de gestión	¿Se gestionan de forma óptima los materiales, espacios físicos, nuevas tecnologías y todo el recurso humano, para mejorar los servicios que ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	x		x		x		x		
		¿Se llevan a cabo de manera adecuada alianzas estratégicas con otras organizaciones, que ayuden a elevar la calidad del servicio que se ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	X		X		X		X		
	Lineamientos de gestión	¿Se aprecia con claridad el compromiso de los trabajadores para elevar la productividad de la institución, al definir y revisar las líneas estratégicas y la cultura de la calidad, basada en la mejora continua?	X		X		X		X		
		¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque asegura el buen funcionamiento de una estructura organizativa y un sistema de gestión de los procesos que resultan eficaces para conseguir los resultados esperados?	X		X		X		X		
Responsabilidad ética en la gestión	Valores éticos	¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, desarrollan con calidad cada una de las funciones a su cargo?	X		X		X		X		
		¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, actúan con fidelidad y solidaridad con sus compañeros de trabajo?	x		x		x		x		

			¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, tienen disposición para el cumplimiento de sus funciones demostrando compromiso con la institución?	X		x		X		X		
--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ruperto Arroyo Coico

Firma del experto

: 

EXPERTO EVALUADOR

Anexo 4. Cuadro resumen para validación de contenido por el método de juicio de expertos mediante la V de Aiken del instrumento

Ítem	Expertos			Total	Suma de acuerdos (S)	V Aiken $n=3$ $c=2$ $V= S / [n(c-1)]$	Validez
	1	2	3				
1	1	1	1	3	3	1.00	Sí
2	1	1	1		3	1.00	Sí
3	1	1	1		3	1.00	Sí
4	1	1	1		3	1.00	Sí
5	1	1	1		3	1.00	Sí
6	1	1	1		3	1.00	Sí
7	1	1	1		3	1.00	Sí
8	1	1	1		3	1.00	Sí
9	1	1	1		3	1.00	Sí
10	1	1	1		3	1.00	Sí
11	1	1	1		3	1.00	Sí
12	1	1	1		3	1.00	Sí
13	1	1	1		3	1.00	Sí
14	1	1	1		3	1.00	Sí
15	1	1	1		3	1.00	Sí
16	1	1	1		3	1.00	Sí
17	1	1	1		3	1.00	Sí
18	1	1	1		3	1.00	Sí
19	1	1	1		3	1.00	Sí
20	1	1	1		3	1.00	Sí
Total	20	20	20				

Nota. Cada juez valoró el ítem con 1 si estuvo de acuerdo y con 0 en desacuerdo

Validación por expertos.

La validez del instrumento, fue realizado mediante el juicio de tres expertos.

Validez

Experto	Situación
MBA. Jhean Karlo Nuñez Horna	Aprobado
MG. Juliana del Pilar Arias Becerra	
MG. Ruperto Arroyo Coico	

Anexo 5. Resultado de confiabilidad del instrumento

Análisis de la Confiabilidad.

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento Cuestionario de Gestión Pública fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 < r < 1$, “El instrumento se puede considerar confiable”.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LAMBAYEQUE

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach

Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0.984	0.983	20

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por la investigadora para evaluar la Gestión Pública en los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque se ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.906 y de 0.861 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Anexo 6. Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Cuestionario Completo

Ítem	Media de escalasi el elemento seha suprimido	Varianza de escala siel elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿La visión y misión de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, se ven claramente reflejadas en la política y metas de la institución?	87,10	1398,990	,964	,982
2. ¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque toma en cuenta la información y opiniones de los trabajadores para elaboración de su plan de trabajo?	87,10	1415,334	,900	,983
3. ¿Las líneas estratégicas de trabajo se despliegan en planes operativos adecuados para la institución?	87,30	1463,597	,551	,984
4.- ¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque se alinea a la reformulación de políticas públicas para efectivizar sus planes elaborados?	87,33	1425,678	,888	,983
5.- ¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque elabora planes de mejora para reorientar sus políticas y planes de acción?	87,53	1442,120	,743	,983
6.- ¿Las políticas de gestión del recurso humano tales como la selección, la contratación, inducción y reconocimiento son las más adecuadas para conseguir los objetivos establecidos por la institución?	87,90	1455,334	,637	,984
7.- ¿La institución realiza acciones adecuadas para que los trabajadores conozcan los valores y criterios de calidad de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	87,77	1471,564	,506	,984
8.- ¿Se cuenta con un adecuado Plan de Capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal cumpla con los objetivos institucionales?	87,23	1413,013	,920	,983
9.- ¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque cuentan con canales de comunicación apropiados para sugerir e implicarse en las mejoras institucionales?	87,43	1456,599	,662	,984
10.- ¿Se ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación organizacional, de tal manera que los trabajadores sientan que se toman en cuenta sus sugerencias?	87,70	1444,838	,650	,984
11.- ¿Se reconocen y valoran los esfuerzos que hacen los trabajadores por incorporar mejoras y contribuir a conseguir los objetivos de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	87,23	1416,116	,894	,983
12.- ¿La institución tiene un enfoque sistemático para garantizar que la asignación y la utilización de los recursos respondan a su política y valores vigentes?	87,03	1470,309	,684	,983
13.- ¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque implementa acciones que aseguran la aplicación de criterios de calidad basados los enfoques sistemáticos que mantiene?	87,07	1417,306	,947	,982

14.- ¿Se gestionan de forma óptima los materiales, espacios físicos, nuevas tecnologías y todo el recurso humano, para mejorar los servicios que ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	87,20	1414,303	,943	,982
15.- ¿Se llevan a cabo de manera adecuada alianzas estratégicas con otras organizaciones, que ayuden a elevar la calidad del servicio que se ofrece la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	87,17	1410,902	,938	,982
16.- ¿Se aprecia con claridad el compromiso de los trabajadores para elevar la productividad de la institución, al definir y revisar las líneas estratégicas y la cultura de la calidad, basada en la mejora continua?	87,03	1411,826	,933	,982
17.- ¿La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque asegura el buen funcionamiento de una estructura organizativa y un sistema de gestión de los procesos que resultan eficaces para conseguir los resultados esperados?	87,23	1419,220	,893	,983
18.- ¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, desarrollan con calidad cada una de las funciones a su cargo?	87,30	1416,355	,921	,983
19.- ¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, actúan con fidelidad y solidaridad con sus compañeros de trabajo?	87,20	1418,028	,909	,983
20.- ¿Los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, tienen disposición para el cumplimiento de sus funciones demostrando compromiso con la institución?	87,20	1405,476	,940	,982

Se muestra la correlación exacta entre cada ítem y el Total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera se puede dar cuenta de los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa de 0.984, se ha hallado homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global, descartando la posibilidad de que al eliminar algún ítem el coeficiente general incremente.

Anexo 7. Autorización de aplicación del instrumento



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REG. DE TRAB. Y PROM. DEL EMPLEO
GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO

Firmado digitalmente por FERNANDEZ PALOMINO Jesus Alicia FIR
76718011.fir
Unidad: GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO
Cargo: GERENTE REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO
Fecha y hora de proceso: 05/11/2021 - 16:24:21

id seguridad: 5624724

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chiclayo 5 noviembre 2021

OFICIO N° 000646-2021-GR.LAMB/GRTPE [3993554 - 2]

Doctora

Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón.

Jefe, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo

Ciudad.-

ASUNTO: Se autoriza realizar trabajo de investigación a la estudiante Capuñay Vincés Cristina Lissett.

REFERENCIA: Solicitud de Registro N° 3993554-0

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente; y, en atención a su documento de referencia, mediante el cual alcanza la solicitud de la Srta. Capuñay Vincés Cristina Lissett, quien para obtener el Grado Académico correspondiente, debe elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

En ese sentido, este Despacho AUTORIZÓ con MEMORANDO N° 000337-2021-GR.LAMB/GRTPE [3993554 - 1] la realización del trabajo de investigación : "Plan de acción para la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque", precisándole a la Tesista ponga a conocimiento los informes parciales y final, así como del resultado de la investigación.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente
JESUS ALICIA FERNANDEZ PALOMINO
GERENTE REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO
Fecha y hora de proceso: 05/11/2021 - 16:24:21

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sigaed03.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Anexo 8. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/NIVEL (ALCANCE)/ DISEÑO	TÉCNICA/INSTRUMENTO
PROBLEMA PRINCIPAL:	OBJETIVO PRINCIPAL:					TÉCNICA/ INSTRUMENTO:
¿De qué manera un plan de acción mejorará la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque?	Diseñar un plan de acción para mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque.	Con el diseño de un plan de acción se mejora la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque	V.I: PLAN DE ACCIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS: Trabajadores de la Gerencia de Trabajo de una región peruana.	ENFOQUE: Cuantitativo NIVEL: Básico DISEÑO: No experimental Descriptiva Propositiva	TÉCNICA: Censo INSTRUMENTO: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:		V.D: GESTIÓN PÚBLICA	POBLACIÓN: 30 trabajadores	<p>P= Población Dx= Diagnóstico de la realidad F= Propuesta de solución t= Teorías que diseñan la propuesta Autor: Hernández <i>et.al</i> (2018)</p>	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN: Estadística descriptiva y el paquete estadístico SPSS o (Microsoft Excel 2020)
<ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el estado actual de la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque? ¿Cuáles son las principales características que debe tener la propuesta para mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque? ¿Cómo demostrar la consistencia del plan de acción orientado a mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque? 	<ol style="list-style-type: none"> Medir el estado actual de la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque. Determinar las características de la propuesta para mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque. Validar mediante juicio de expertos el plan de acción orientado a mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque. 			CENSO: 25 trabajadores		

Anexo 9. Desarrollo de la propuesta



FORTALECE

**PLAN DE ACCIÓN PARA
MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA**



I. DENOMINACIÓN

Propuesta de Plan de Acción “Fortalece” para mejorar la gestión pública

II. DATOS GENERALES

- a) Institución** : Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque
- b) Dirección** : Calle Los Laureles N° 143 – Urb. Los Laureles
- c) Actividad** : Servicio Público
- d) Representante** : Abog. Jesús Alicia Fernández Palomino

III. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

En estos tiempos de globalización, retos y cambios, dentro de ellos nuestro país asumiendo una política de modernización con la finalidad de llegar a resultados de calidad se hace necesario grandes cambios y entre ellos están los cambios organizacionales que por un lado está la acción gerencial con mucha responsabilidad, en su gestión por procesos debiendo ayudarse de programas, planes de acción de mejoramiento y desarrollo organizacional, debiendo convertirse en un promotor de cambios en la organización de manera rápida eficiente, optimizando tiempo, esfuerzo y recursos logrando resultados, no solo tareas y funciones individuales; de otro lado se encuentran los colaboradores quienes necesitan un trato digno e igualitario, respeto de derechos considerando la parte emocional, la capacitación y las condiciones, manteniendo una comunicación asertiva que permita el intercambio de expectativas, se coordinen, se trabaje en forma conjunta sumando esfuerzos, sumiendo retos, resolviendo los problemas entre unos y otros. Por lo que es hora de iniciar cambios, pero estos deben partir de un diagnóstico puesto que estos no se pueden efectuar aplicando un modelo como afirma Bustamante (2006), ningún método de cambio en una organización existe como única, no puede haber recetas ni manuales, para efectuar una mejora se debe partir del análisis de una realidad, tomando en cuenta las características y necesidades de esta. Dentro de las gestiones gerenciales se debe considerar mejorar la gestión pública, ya que importante determinar el correcto uso de los recursos públicos y la consecución de las metas, planes y políticas nacionales,

sectoriales, regionales y locales persiguiendo la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible.

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque.

4.2. Objetivos específicos

- Mejorar la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque.
- Fortalecer las competencias de los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque para contribuir en mejorar los servicios brindados a los ciudadanos.

V. FINES

Lograr las metas y objetivos institucionales, debido al trabajo en equipo con una gestión de liderazgo.

Que los usuarios se sientan satisfechos por la buena atención y eficiencia de los colaboradores de las distintas áreas.

Que los colaboradores se involucren en el desarrollo institucional, encontrándose capacitados con un desarrollo profesional óptimo.

VI. PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

Estas estrategias se derivan de los objetivos específicos, los mismos que se han elaborado acorde a las necesidades que se quiere mejorar y las salidas que deben siempre ser evaluadas para ver los resultados y las mejoras que aun requieren.

ESTRATEGIA 1: FORTALECIMIENTO DE LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN, planificándose actividades como:

- Talleres de sensibilización sobre habilidades de competencias del trabajo cooperativo y en equipo.

- Talleres de capacitación y de sensibilización sobre comunicación, estrategias de comunicación y el manejo de alternativas en la resolución de conflictos.
- Implementación de intercambios o pasantías con otras sedes, para compartir experiencias y vivencias.

ESTRATEGIA 2: FORTALECIMIENTO EN INTEGRACIÓN ORGANIZACIONAL, planificándose actividades como:

- Establecimiento de alianzas estratégicas con instituciones locales, regionales y nacionales para que los colaboradores.
- Programas de coaching a todos los colaboradores de acuerdo con la función que desempeñan para optimizar su desempeño y propiciar la innovación de estrategias y proyectos.

ESTRATEGIA 3: FORTALECIMIENTO EN LA CALIDAD DEL AMBIENTE LABORAL, planificándose actividades como:

- Reestructurar protocolos de atención para elevar los niveles de satisfacción por parte de los usuarios de la institución.
- Establecimiento de una cultura de estímulos a los colaboradores que promueven una convivencia con una cultura y clima organizacional.

VII. METODOLOGÍA DEL PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción se llevará a cabo empleando una metodología de enseñanza aprendizaje basada en ejercicios prácticos y vivenciales, resaltando y compartiendo las experiencias.

VIII. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN

El seguimiento, monitoreo y evaluación será transversal ya que permitirá recoger los avances y logros de los objetivos, planteando los reajustes necesarios.

IX. ACTITUDES DEL RESPONSABLE

El responsable del plan de acción debe poseer las siguientes características:

- Conocimiento y experiencia en la conducción de dinámicas de grupo.
- Capacidad de empatía.

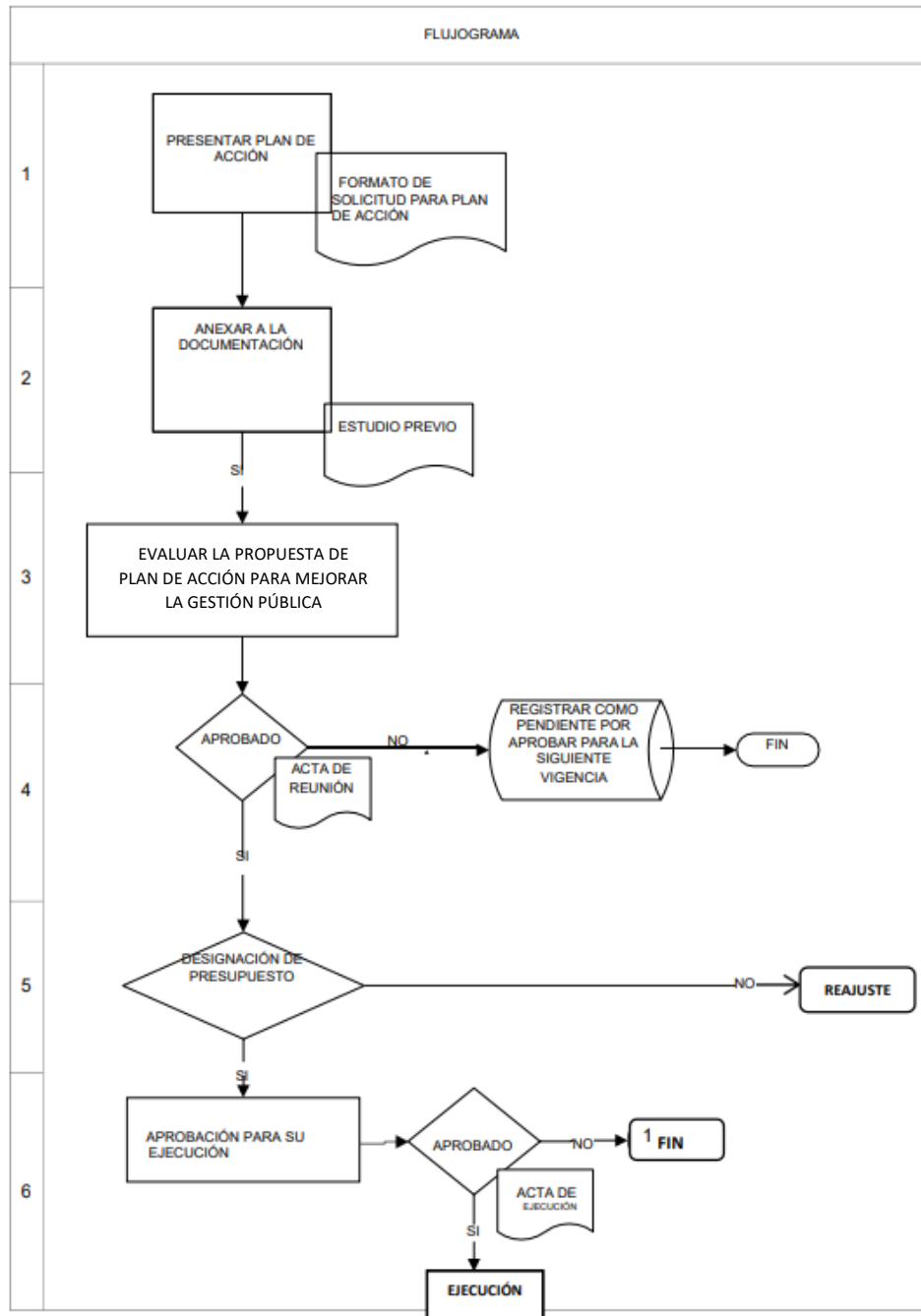
X. CRONOGRAMA

PLAN	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COBERTURA	TRIMESTRES			
					I	II	III	IV
PLAN DE ACCIÓN “FORTALECE” PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO LAMBAYEQUE	INDUCCION Y REINDUCCION	Talleres de sensibilización sobre habilidades de competencias del trabajo cooperativo y en equipo.	Especialistas en el área de gestión del talento humano y gestión pública	Servidores públicos de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque				
		Talleres de capacitación y de sensibilización sobre comunicación, estrategias de comunicación y el manejo de alternativas en la resolución de conflictos.	Especialistas en el área de gestión del talento humano y gestión pública					
		Implementación de intercambios o pasantías con otras sedes, para compartir experiencias y vivencias.	Área de administración de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque					
	INTEGRACIÓN ORGANIZACIONAL	Establecimiento de alianzas estratégicas con instituciones locales, regionales y nacionales para que los colaboradores.	Área de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lambayeque					
		Programas de coaching a todos los colaboradores de acuerdo con la función que desempeñan para optimizar su desempeño y propiciar la innovación de estrategias y proyectos.	Especialistas en el Área de Coaching Organizacional					
	CALIDAD DE AMBIENTE LABORAL	Reestructurar protocolos de atención para elevar los niveles de satisfacción por parte de los usuarios de la institución.	Área de administración de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque					
		Establecimiento de una cultura de estímulos a los colaboradores que promueven una convivencia con una cultura y clima organizacional.	Área de administración de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque					

XI. PRESUPUESTO

Código	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Total
Recursos humanos				
11.1	Profesional en coaching	3	2500.00	7500.00
11.2	Profesional en recursos humanos y gestión pública	3	2500.00	7500.00
Materiales e insumos				
11.3	Disco duro	1	250.00	250.00
Gastos operativos				
11.4	Útiles de escritorio	1	500.00	500.00
Total				S./ 15.750

XII. FLUJOGRAMA



Anexo 10. Validación de la propuesta

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	JHEAN KARLO NUÑEZ HORNA
--	--------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Plan de acción para la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

Nº	Aspectos para evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. CONTENIDO

Nº	Aspecto para evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				

8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos para evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 18 de diciembre 2021

DNI N°77591832

Sello y firma  _____

JHEAN KARLO NUÑEZ HORNA

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

<i>Nombres y apellidos del experto</i>	JULIANA DEL PILAR ARIAS BECERRA
---	--

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Plan de acción para la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos para evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto para evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				

8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				


2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos para evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 17 de diciembre 2021

DNI N°41271414

Sello y firma



Soc. Juliana del Pilar Arias Becerra
C.S.R. N° 2716

JULIANA DEL PILAR ARIAS BECERRA

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	JAVIER EDUARDO LANDA JURADO
--	------------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Plan de acción para la gestión pública en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

Nº	Aspectos para evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. CONTENIDO

Nº	Aspecto para evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				

8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				


2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos para evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Lima, 18 de diciembre 2021

DNI N°10254950

Sello y firma _____


JAVIER EDUARDO LANDA JURADO

Anexo 11. Cuadro resumen para validación de contenido por el método de juicio de expertos mediante la V de Aiken de la propuesta del Plan de acción

Criterios	Ítem	Expertos			Total	Suma de acuerdos (S)	V Aiken n=4 c=2	Validez
		1	2	3			$V = S / [n(c-1)]$	
Aspectos generales de la propuesta	1	1	1	1	3	3	1.00	Sí
	2	1	1	1		3	1.00	Sí
	3	1	1	1		3	1.00	Sí
	4	1	1	1		3	1.00	Sí
	5	1	1	1		3	1.00	Sí
	6	1	1	1		3	1.00	Sí
	7	1	1	1		3	1.00	Sí
Contenido de la propuesta	8	1	1	1		3	1.00	Sí
	9	1	1	1		3	1.00	Sí
	10	1	1	1		3	1.00	Sí
	11	1	1	1		3	1.00	Sí
	12	1	1	1		3	1.00	Sí
	13	1	1	1		3	1.00	Sí
	14	1	1	1		3	1.00	Sí
	15	1	1	1		3	1.00	Sí
Valoración integral de la propuesta	16	1	1	1		3	1.00	Sí
	17	1	1	1		3	1.00	Sí
	18	1	1	1		3	1.00	Sí
	19	1	1	1		3	1.00	Sí
	20	1	1	1		3	1.00	Sí
	Total	20	20	20				

Nota. Cada juez valoró el ítem con 1 si estuvo de acuerdo y con 0 en desacuerdo

Validación por expertos.

La validez del instrumento, fue realizado mediante el juicio de tres expertos.

Validez

Experto	Situación
MBA. Jhean Karlo Nuñez Horna	Aprobado
MG. Juliana del Pilar Arias Becerra	
MG. Javier Landa Jurado	

Anexo 12. Evidencia fotográfica de aplicación de instrumentos



