

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Suficiencia Profesional

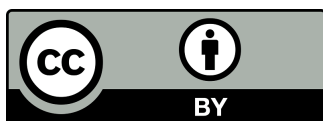
**Plan de mejora en la elaboración de perfiles de
selección para registradores en áreas rurales del
RENIEC**

Denisse Cristina Sanabria Giron

Para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración

Lima, 2025

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : *EDUARDO MICHAEL PARRAGA BAQUERIZO*
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 11 de Diciembre de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Plan de mejora en la elaboración de perfiles de selección para registradores en áreas rurales del RENIEC

Autores:

1. DENISSE CRISTINA SANABRIA GIRON – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 12 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

• Filtro de exclusión de bibliografía SI NO

• Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI NO

Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"):

• Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Asesor

Ma. Eduardo Michael Párraga Baquerizo

0000-0002-6063-9274

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de tablas	vi
Lista de figuras.....	vii
Introducción	viii
Resumen Ejecutivo	ix
Capítulo I: Aspectos de la Entidad	1
Datos generales	1
Actividades principales de la empresa	1
Reseña histórica de la empresa.	2
Organigrama de la Institución.....	2
Misión, Objetivos Generales y Valores.....	4
Misión	4
Objetivos Generales	4
Valores.....	4
Descripción del área a mejorar	5
Aporte a la institución.....	6
Capítulo II: Aspectos Generales	8
Diagnóstico Situacional	8
Fortalezas (Factores internos positivos).....	8
Debilidades (Factores internos negativos).....	8
Oportunidades (Factores externos positivos):.....	9
Amenazas (Factores externos negativos):.....	9
Identificación de Oportunidades y Necesidades	10
Oportunidades	10

Necesidades.....	11
Objetivos del Plan.....	12
Objetivos Generales	12
Objetivos Específicos.....	12
2.3.3. Objetivo a Largo Plazo.....	13
Justificación del plan.....	14
Resultados Esperados.....	16
Mejora en la calidad de los perfiles de selección.....	16
Incremento en la eficiencia del proceso de selección	16
Mayor cobertura de servicios en zonas rurales	16
Mejora en la satisfacción de la población rural.....	16
Aumento de la retención de registradores en áreas rurales	17
Fortalecimiento de la imagen institucional de RENIEC	17
Capacitación continua y adaptada al contexto rural.....	17
Evaluación continua del desempeño del personal.....	17
Mayor integración con las comunidades locales.....	17
Capítulo III: Marco Teórico	19
Bases teóricas.....	19
Gestión del talento humano (GTH).....	19
Inclusión social y descentralización.....	19
Liderazgo y gestión de equipos multiculturales.....	19
Capital humano de la empresa	20
Gestión de la diversidad	20
Aplicación a las actividades a realizar	20
Gestión del Talento Humano.....	20

Inclusión Social y Descentralización	21
Liderazgo y Gestión de Equipos en Contextos Multiculturales.....	21
El Capital Humano.....	21
Gestión de la Diversidad	21
Capítulo IV: Actividades del plan de mejora.....	22
Descripción del plan:	22
Actividades por realizar en el plan.....	22
Alcance del plan.....	23
Aspectos técnicos.....	25
Metodologías y técnicas.....	25
Instrumentos.....	29
Equipos y materiales	32
Ejecución de actividades.....	35
Cronograma:.....	35
Entregables clave	36
Estrategias para comprobar la comprensión del Plan de Mejora.....	38
Capítulo V: Resultados.....	40
Resultados deseados.....	40
Mejora en la Calidad de los Perfiles de Selección	40
Logros deseados para RENIEC	41
Logros personales.....	44
Dificultades potenciales	45
Conclusiones	49
Recomendaciones	52
Referencias.....	55

Apéndice A	56
Apéndice B.....	57
Apéndice C.....	58
Apéndice D	59
Apéndice E.....	60
Apéndice F.....	62

Lista de tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades (6 meses)	44
Tabla 2. Listado de entregables	46

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la Institución

9

Introducción

El presente trabajo tiene la finalidad de elaborar un plan para mejorar la elaboración de perfiles de selección para Registradores en áreas rurales RENIEC.

Este plan se enmarca el contexto en el que vivimos, en un país diverso y de múltiples costumbres e idiomas. Siendo el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) un organismo autónomo encargado de la identificación de los peruanos, la recolección de esta información es determinante en la identidad de las personas.

Es ahí donde el presente informe pretende presentar un plan para la mejora de la selección del personal de Registros en las áreas rurales de nuestro país.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de suficiencia profesional desarrolla un Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección para Registradores en Áreas Rurales del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). El estudio surge ante la necesidad institucional de optimizar los procesos de selección de personal en contextos rurales, tomando en cuenta las particularidades socioculturales, lingüísticas y geográficas de dichas zonas. Además, supone el propósito de garantizar un servicio de registro civil más inclusivo, eficiente y equitativo.

Por una parte, el diagnóstico situacional permitió identificar limitaciones en los perfiles actuales, tales como la falta de actualización, la ausencia de competencias interculturales y la lentitud de los procesos administrativos. Frente a ello, el plan propone el diseño y validación de perfiles de selección específicos para el ámbito rural, la implementación de programas de capacitación adaptados al contexto local, la creación de un sistema de incentivos que promueva la retención del talento y la aplicación de mecanismos de monitoreo y evaluación continua.

Por otra parte, metodológicamente, el plan se sustenta en un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), apoyado en técnicas como encuestas, entrevistas y grupos focales, así como en el análisis de competencias y el ciclo de mejora continua (PDCA). Asimismo, se fundamenta en marcos teóricos vinculados a la gestión del talento humano, la inclusión social, el liderazgo en contextos multiculturales y la gestión de la diversidad.

En consecuencia, los resultados esperados incluyen la mejora de la calidad y pertinencia de los perfiles de selección, la agilización de los procesos de reclutamiento, el fortalecimiento de las capacidades del personal que labora en zonas rurales, y la consolidación de la imagen institucional del RENIEC como una entidad moderna y comprometida con la equidad territorial.

En síntesis, el plan de mejora busca contribuir al fortalecimiento de la gestión del

talento humano en el RENIEC, garantizando la eficiencia, la inclusión y la sostenibilidad del servicio de identificación en las comunidades rurales del país.

Capítulo I: Aspectos de la Entidad

1.1. Datos generales

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) es un organismo autónomo encargado de la identificación de los peruanos. Este otorga el documento nacional de identidad; además se dedica al registro de hechos vitales de la población: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. Asimismo, en procesos electorales, participa proporcionando el Padrón Electoral que será utilizado el día de las elecciones. En la actualidad, los antiguos registros manuales han dado paso a los avances de la tecnología logrando consolidar al RENIEC como una de las instituciones más modernas en materia de identificación y registros civiles en Latinoamérica y el Caribe. Sumado a ello también es la institución pública más confiable del país según estudios de investigación realizados por importantes empresas encuestadoras.

1.2. Actividades principales de la empresa

Las políticas y esfuerzos del RENIEC están orientados a cuatro aspectos. En primer lugar, se dedica a documentar a los peruanos indocumentados adultos, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Restitución de la Identidad, previniendo la indocumentación y restituyéndola de ser el caso. En segundo lugar, la institución se aboca a documentar a los menores de edad con el DNI, estableciendo alianzas estratégicas con el Ministerio de Educación y entidades educativas públicas y privadas. En tercer lugar, el RENIEC se enfoca en fortalecer el proceso de registro y actualización del registro único de identificación de personas naturales mediante la implementación de soluciones tecnológicas como el sistema biométrico de identificación por impresiones dactilares (ABIS), que han permitido validar la unicidad e integridad de los registros. Por último, la institución nacional se esfuerza en garantizar la identificación y el registro de hechos vitales de los peruanos, mediante la utilización de tecnologías y procedimientos de alta calidad y con el compromiso de cumplir los

requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

1.3. Reseña histórica de la empresa.

Antes de la creación de la RENIEC, el registro de nacimientos, matrimonios, defunciones y otros actos civiles estaba descentralizado, siendo gestionado por las municipalidades, lo que generaba problemas de duplicidad, falta de uniformidad y pérdida de datos. En ese contexto, surgió la necesidad de un organismo especializado y centralizado.

Hasta la década de 1990, la identificación de los ciudadanos estaba ligada principalmente al sistema electoral. La Libreta Electoral, emitida por el Jurado Nacional de Elecciones (JNE), era el documento principal de identificación, pero su uso estaba limitado a mayores de edad con derecho a voto. Este sistema excluía a menores de edad y otras poblaciones vulnerables.

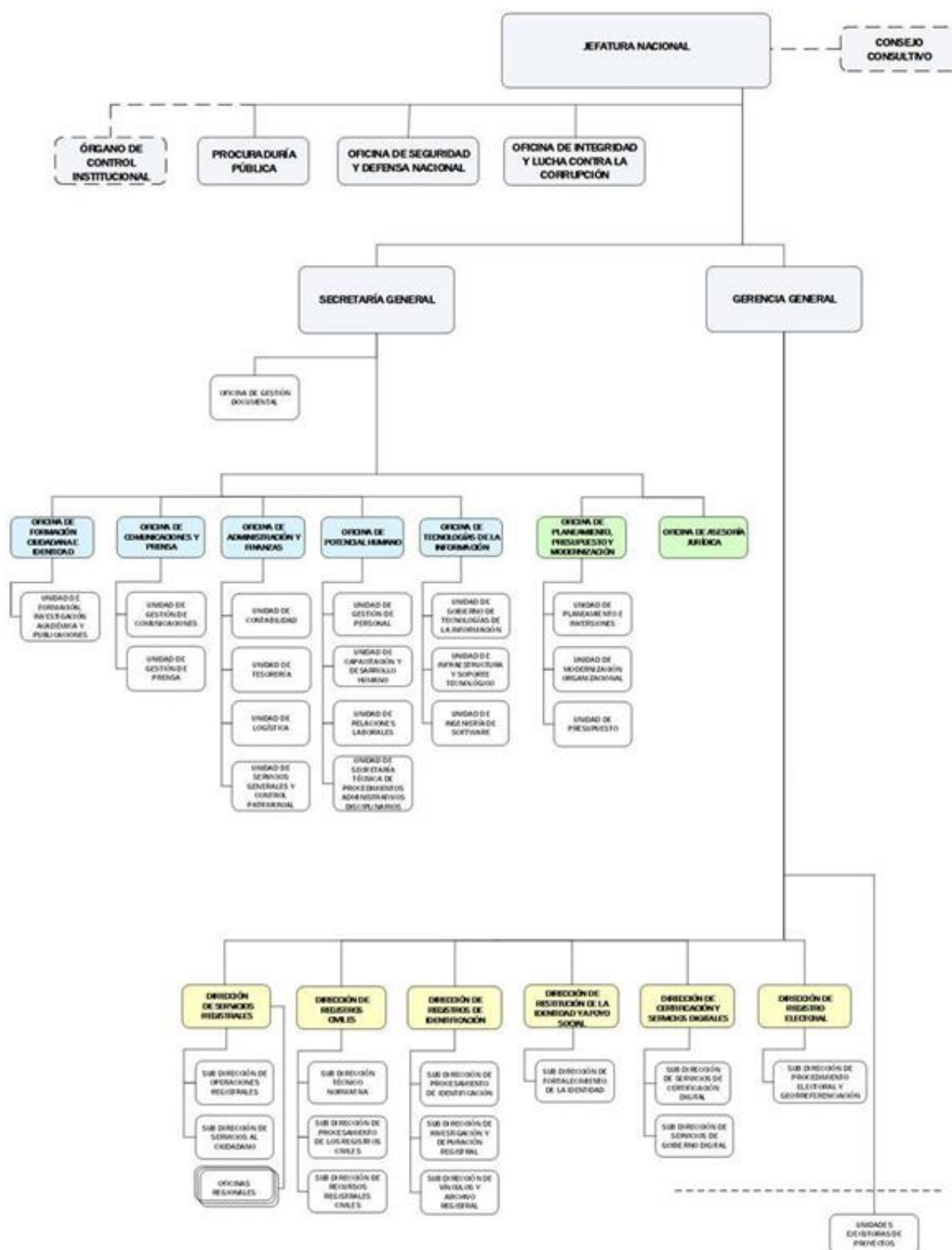
De este modo, el RENIEC fue creado constitucionalmente mediante la Ley N° 26497, con fecha 12 de julio de 1995, y ha logrado convertirse en una institución de alto grado de confianza en los últimos años, un gran salto cuantitativo y cualitativo en la identificación y el registro de hechos vitales de todos los peruanos.

1.4. Organigrama de la Institución

El Reglamento de Organización y Funciones constituye una de las herramientas más importantes para una adecuada gestión administrativa de las entidades del sector público. El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) no escapa a esta coyuntura, por lo que se ve en la necesidad de adecuar su organización a los requerimientos de la modernización del Estado y a los lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones - ROF por parte de las Entidades de la Administración Pública aprobados mediante Decreto Supremo N° 043-2006-PCM, a fin de cumplir cabalmente su visión, misión y objetivos.

Figura 1

Organigrama de RENIEC



Fuente: Página web institucional RENIEC

1.5. Misión, Objetivos Generales y Valores

1.5.1. Misión.

- Registrar, actualizar y unificar la identificación y hechos vitales o actos relativos al estado civil de las personas.
- Participar del sistema electoral.
- Promover el uso de servicios digitales.
- Brindar información confiable a entidades públicas y privadas con una atención multicanal de calidad y calidez, inclusiva, intensiva en el uso de la tecnología y con personal calificado.

1.5.2. Objetivos Generales.

- Mejora del Servicio.
- Atención a Sectores Vulnerables.
- Innovación y Uso Intensivo de Tecnología.

1.5.3. Valores.

Con las personas:

- Trato digno al ser humano.
- Nuestros usuarios en RENIEC reciben atención personalizada.
- Atención priorizada a las personas con discapacidad; adultos de la tercera edad; embarazadas.
- Respeto a la multiculturalidad de nuestro país y de las personas, sin distinción por idioma, raza o religión.

Con los servicios:

- Excelencia en el servicio.
- Enfoque 100% orientado al cliente.
- Facilitar el acceso a nuestros servicios, orientar y esclarecer quejas y preguntas

frecuentes.

- Enfocado a la mejora continua.
- 3. De los trabajadores:
- Honestidad y transparencia, de nuestros trabajadores y funcionarios.
- Ser ejemplo para la administración pública del país.
- Reserva y privacidad de datos de nuestros usuarios.
- Cumplimiento de nuestras funciones en el marco de las leyes, la ética y la moral.

1.6. Descripción del área a mejorar

Se plantea la mejora en el área de Administración de Personal. Esta es el área que se encarga de gestionar y supervisar todos los aspectos relacionados con el manejo administrativo de los recursos humanos. Su principal objetivo es asegurar el correcto cumplimiento de las normativas laborales, optimizar los procesos relacionados con el personal y garantizar una relación laboral eficiente y transparente.

Entre las funciones principales de esta área, se encuentran las siguientes:

- **Gestión de Planillas y Remuneraciones:** Elabora y administra las planillas de sueldos y beneficios del personal, cumpliendo con las disposiciones legales y contractuales. Además, procesa pagos de remuneraciones, gratificaciones, bonificaciones y otros conceptos laborales.
- **Control de Asistencia y Licencias:** Supervisa y registrar la asistencia, permisos y licencias del personal. También, gestiona solicitudes de vacaciones, descansos médicos y licencias laborales de acuerdo con la normativa interna y nacional.
- **Mantenimiento de Legajos y Registros:** Actualiza y custodia los legajos individuales de los trabajadores, que incluyen contratos, documentos personales, resoluciones y evaluaciones. Asimismo, asegura la confidencialidad y correcta administración de la información del personal.

- **Gestión de Contrataciones y Cese:** Procesa los trámites administrativos relacionados con la contratación, renovación, reasignación y cese de empleados. De este modo, se dedica a emitir contratos, resoluciones y documentos relacionados con la relación laboral.
- **Gestión de Beneficios Sociales:** Administra los beneficios otorgados al personal, como seguros de salud, pensiones, asignaciones familiares y CTS (Compensación por Tiempo de Servicios). Además, asegura el acceso del personal a programas de bienestar laboral y social.
- **Cumplimiento de Normativas Laborales:** Verifica que las relaciones laborales cumplan con las leyes peruanas y las políticas internas de la RENIEC. Asimismo, se encarga de representar a la institución en procedimientos legales o administrativos relacionados con temas laborales.
- **Supervisión del Clima Laboral:** Colabora en la implementación de estrategias que fomenten un buen clima organizacional y la satisfacción del personal. También, brinda soporte administrativo en caso de conflictos o inquietudes laborales.
- **Control de Presupuesto de Personal:** Gestiona eficientemente los recursos destinados al área de personal, controlando costos relacionados con sueldos, beneficios y procesos administrativos.
- **Apoyo a Programas de Capacitación:** Colabora con áreas de desarrollo humano en la planificación logística y administrativa de programas de capacitación y formación para los empleados.

1.7. Aporte a la institución

Mi trayectoria de doce años de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) se ha caracterizado por un compromiso constante con la mejora de los procesos de gestión de la actual oficina de Potencial Humano, especialmente en el ámbito de

la elaboración de perfiles de trabajo y de selección de personal. A lo largo de este tiempo, he participado de manera directa en la formulación de los perfiles de puestos requeridos por las diversas áreas de la institución, atendiendo a las necesidades específicas que cada unidad planteaba, siempre en concordancia con los lineamientos técnicos y normativos vigentes.

Mi aporte no se limitó únicamente a la creación de perfiles aislados, sino que formé parte activa del equipo que, basándose en esta labor sistemática y especializada, logró consolidar y estructurar el Manual de Clasificador de Cargos 2025 del RENIEC. Este instrumento, aprobado oficialmente y disponible para consulta pública (ver el Anexo 1), constituye un hito fundamental en la modernización de la gestión de personal de la institución, al establecer de manera clara y homogénea las funciones, requisitos y competencias asociadas a cada puesto de trabajo.

Cabe señalar que el RENIEC ha venido implementando iniciativas de mejora continua en su gestión institucional, como lo demuestra el Plan de Mejora de Atención al Ciudadano 2022-2024 (ver el Anexo 2). Si bien no participé directamente en su elaboración, este antecedente evidencia el compromiso institucional con la mejora de procesos, fortaleciendo así el contexto en el que se enmarca mi propuesta de Plan de Mejora para la elaboración de perfiles de selección en zonas rurales.

Mi experiencia directa en el levantamiento de información, análisis de perfiles y diseño de descripciones de puestos ha contribuido a que el clasificador responda de manera precisa a las realidades operativas y estratégicas del RENIEC, incluyendo aquellas de zonas rurales, donde los desafíos de gestión del talento humano son particulares. Este aporte no solo fortaleció los procesos internos de selección, evaluación y capacitación, sino que también asegura una gestión más eficiente, transparente y equitativa de los recursos humanos, en línea con los principios de servicio público que guían a la institución.

Capítulo II: Aspectos Generales

2.1. Diagnóstico Situacional

Para un Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección para Registradores en Áreas Rurales del RENIEC, es esencial realizar un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) específico que aborde tanto los factores internos de la institución como los externos relacionados con el entorno rural.

2.1.1. Fortalezas (Factores internos positivos).

- Experiencia institucional: RENIEC tiene años de experiencia en gestión de identidad y registro civil, lo que proporciona una base sólida para diseñar perfiles adecuados.
- Procesos estandarizados: Existen normativas y protocolos claros para la selección y contratación de personal.
- Capacitación continua: la institución cuenta con programas de formación para el personal que pueden adaptarse a las necesidades de los registradores en áreas rurales.
- Infraestructura tecnológica: Disponibilidad de herramientas tecnológicas para apoyar la selección y capacitación, como plataformas virtuales.
- Compromiso institucional con la inclusión: Enfoque en llegar a poblaciones vulnerables y remotas, lo que alinea los objetivos del plan con la misión de la RENIEC

2.1.2. Debilidades (Factores internos negativos).

- Falta de personal especializado en áreas rurales: Dificultades para identificar candidatos con conocimientos específicos de las zonas rurales y sus contextos socioculturales.
- Desactualización de perfiles: Perfiles genéricos que no reflejan las competencias

necesarias para trabajar en condiciones rurales.

- Procesos largos y burocráticos: Retrasos en la elaboración y aprobación de los perfiles, lo que afecta la agilidad del reclutamiento.
- Capacitación limitada en habilidades blandas: Necesidad de incluir formación en empatía, comunicación intercultural y adaptación a entornos diversos.
- Desconocimiento de la realidad local: Escaso análisis de las particularidades sociales, lingüísticas y económicas de las zonas rurales.

2.1.3. Oportunidades (Factores externos positivos).

- Incremento en la conectividad digital: Expansión de la tecnología en zonas rurales, lo que facilita la comunicación y capacitación de los registradores.
- Políticas públicas de inclusión: Apoyo gubernamental y de organismos internacionales para fortalecer la presencia del Estado en áreas rurales.
- Demanda por servicios de identidad: Necesidad creciente de registros civiles en comunidades rurales como requisito para acceder a programas sociales y beneficios estatales.
- Alianzas estratégicas: Posibilidad de colaborar con organizaciones locales, ONG y líderes comunitarios para mejorar el proceso de reclutamiento.
- Mayor interés por la diversidad laboral: Tendencia hacia la contratación de personal local que entiende la cultura y necesidades de las comunidades rurales.

2.1.4. Amenazas (Factores externos negativos).

- Dificultades geográficas: Acceso limitado a comunidades rurales debido a la lejanía y las condiciones climáticas adversas.
- Competencia laboral: Poca atracción de profesionales cualificados hacia zonas rurales debido a mejores oportunidades en áreas urbanas.
- Desconfianza de la población local: Reticencia de las comunidades hacia

registradores externos que desconocen sus costumbres o lengua.

- Falta de recursos económicos: Restricciones presupuestarias que limitan la implementación de mejoras en el proceso de selección.
- Contextos sociopolíticos: Conflictos sociales o políticos que dificultan el trabajo en ciertas regiones.

2.2. Identificación de Oportunidades y Necesidades

Con base en el análisis FODA presentado, se pueden identificar las siguientes oportunidades y necesidades:

2.2.1. Oportunidades.

- Aprovechamiento de la conectividad digital: La expansión de la tecnología en zonas rurales permite realizar capacitaciones virtuales y mejorar los procesos de comunicación y seguimiento con los registradores en estas áreas.
- Apoyo gubernamental e internacional: Políticas públicas y programas de inclusión que respaldan el acceso a servicios básicos como la identidad, lo que genera un entorno favorable para fortalecer los equipos de registradores.
- Demanda creciente de servicios de identidad: La necesidad de registros civiles en comunidades rurales ofrece la oportunidad de demostrar el compromiso del RENIEC con la inclusión y la accesibilidad.
- Colaboración con organizaciones locales: Alianzas con ONG, líderes comunitarios y otros actores locales pueden facilitar la identificación de candidatos calificados y promover la aceptación social de los registradores.
- Tendencia hacia la diversidad e inclusión: El interés en contratar personal que conozca y respete la diversidad cultural de las zonas rurales impulsa la necesidad de mejorar los perfiles para incluir competencias interculturales.
- Aumento de la sensibilización comunitaria: Proyectos de impacto social y

campañas de concienciación pueden fomentar la confianza en los servicios del RENIEC en comunidades rurales.

2.2.2. Necesidades.

- **Perfiles específicos para zonas rurales:** Diseñar perfiles de selección que incluyan habilidades específicas como manejo de lenguas originarias, conocimiento de contextos rurales y trabajo en equipo en comunidades.
- **Capacitación contextualizada:** Incluir módulos de formación sobre comunicación intercultural, manejo de conflictos, resiliencia y trabajo en condiciones adversas.
- **Agilización de procesos administrativos:** Simplificar y acelerar los procedimientos de selección para atraer a más candidatos y responder rápidamente a las necesidades de las comunidades.
- **Mayor atractivo para los puestos rurales:** Establecer incentivos laborales, como bonificaciones económicas, cobertura de transporte, vivienda temporal y reconocimiento profesional.
- **Diagnóstico detallado de áreas rurales:** Realizar estudios locales para entender mejor las necesidades, expectativas y características de cada comunidad, permitiendo ajustes precisos en los perfiles.
- **Asegurar recursos presupuestarios:** Incrementar la asignación de recursos financieros para implementar mejoras en los procesos de selección, capacitación e incentivos.
- **Fortalecimiento del vínculo con las comunidades:** Diseñar estrategias de acercamiento que generen confianza entre los registradores y la población local, como la participación de líderes comunitarios en los procesos de reclutamiento.
- **Tecnologías adaptadas al contexto rural:** Implementar herramientas tecnológicas accesibles y de fácil uso para las labores de los registradores en áreas remotas.

2.3. Objetivos del Plan

Basado en el análisis FODA y en las oportunidades y necesidades identificadas, los objetivos para realizar el Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección para Registradores en Áreas Rurales del RENIEC son los siguientes:

2.3.1. Objetivos Generales.

- Desarrollar y actualizar perfiles de selección específicos para registradores en zonas rurales, considerando el contexto social, cultural y geográfico de estas áreas. De esta forma, se podrá adecuar los perfiles de selección para que respondan a las necesidades y desafíos específicos de trabajar en comunidades rurales, mejorando la calidad y efectividad del proceso de contratación.
- Optimizar los procesos de selección y contratación para garantizar la agilidad, transparencia y accesibilidad en áreas rurales. De este modo, se apunta a simplificar los procedimientos administrativos, reduciendo tiempos y barreras que dificultan la contratación en zonas remotas, asegurando que el proceso sea eficiente y accesible para todos los postulantes.

2.3.2. Objetivos Específicos.

- Diseñar perfiles de selección que incluyan competencias específicas para trabajar en entornos rurales, como el manejo de lenguas originarias, habilidades interculturales y adaptación al trabajo en comunidades vulnerables. De esta forma, se garantiza que los seleccionados sean efectivos en su trabajo, deben contar con competencias técnicas y blandas que les permitan comprender y respetar la diversidad cultural y social de las comunidades rurales.
- Implementar programas de capacitación adaptados a las particularidades del trabajo en áreas rurales, con un enfoque en habilidades blandas, resolución de conflictos y manejo de situaciones adversas. Esta capacitación será relevante para las realidades

que enfrentan los registradores en el campo, brindándoles herramientas para enfrentar los desafíos específicos de su entorno laboral.

- Crear un sistema de incentivos para el personal que trabaje en zonas rurales, incluyendo bonificaciones, cobertura de transporte y apoyo en la adaptación al entorno. Estos incentivos servirán para atraer y retener talento en áreas rurales, donde existe una mayor rotación de personal y dificultad para cubrir puestos vacantes.
- Fomentar la participación de líderes comunitarios y organizaciones locales en los procesos de selección y adaptación de perfiles, con el fin de generar confianza y aceptación en las comunidades rurales. A través de la integración de actores locales en el proceso de selección se podrá mejorar la aceptación social de los registradores y facilitará la integración del personal en las comunidades rurales.
- Optimizar la tecnología utilizada en el proceso de selección y capacitación, asegurando que sea accesible y adaptada a las realidades de las zonas rurales. Para ello, es fundamental que las herramientas tecnológicas sean de fácil acceso y uso en zonas rurales con el fin de agilizar la capacitación y la gestión administrativa.
- Establecer un sistema de monitoreo y evaluación del desempeño de los registradores en áreas rurales, para garantizar la calidad del servicio y su adaptación continua a las necesidades locales. Este seguimiento es esencial para asegurar que los registradores mantengan altos estándares de desempeño y que se ajusten a las particularidades del contexto rural.

2.3.3. Objetivo a Largo Plazo.

Fortalecer la presencia y confianza del RENIEC en las áreas rurales, asegurando que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica, tengan acceso a los servicios de identidad de manera eficiente y equitativa. De esta manera, se consolidará el

compromiso de la RENIEC con la inclusión y el acceso universal a la identidad, apoyando su misión de garantizar la identificación de todos los peruanos.

2.4. Justificación del plan

La justificación para realizar la actividad de mejora en la elaboración de perfiles de selección para registradores en áreas rurales del RENIEC radica en varios factores clave relacionados con la misión institucional, los desafíos del entorno rural y la necesidad de una atención equitativa y eficaz en todo el país. A continuación, se detallan las razones fundamentales que justifican la actividad:

- **Garantizar el acceso universal a la identidad:** La misión principal de RENIEC es garantizar el acceso a los servicios de identificación para todos los ciudadanos peruanos, independientemente de su ubicación geográfica. En las zonas rurales, la población enfrenta barreras físicas, sociales y económicas para acceder a estos servicios. Mejorar la selección de personal especializado en estas áreas es fundamental para asegurar que todos los ciudadanos, incluso aquellos en las regiones más alejadas, puedan obtener su documentación de identidad de manera oportuna y eficiente.
- **Mejorar la calidad y efectividad de los servicios en áreas rurales:** Las condiciones de trabajo en áreas rurales son muy diferentes a las urbanas, lo que exige personal con habilidades y competencias específicas para comprender y adaptarse a las realidades locales. La creación de perfiles de selección específicos para estas áreas, que incluyan competencias interculturales y un conocimiento profundo de las comunidades rurales, permitirá una mejor atención y respuesta a las necesidades de la población.
- **Asegurar la inclusión social y cultural:** Las comunidades rurales del Perú son diversas y muchas de ellas cuentan con poblaciones indígenas o con tradiciones y

lenguas propias. La inclusión de estas características en los perfiles de selección no solo mejora la efectividad de los registradores, sino que también promueve el respeto por las tradiciones culturales y lingüísticas, creando un ambiente de confianza y cercanía con los usuarios del servicio.

- Optimizar los recursos humanos en zonas rurales: Las áreas rurales enfrentan dificultades para atraer y retener personal calificado debido a las limitaciones económicas, la distancia y la competencia por talento. Adaptar los perfiles a las necesidades específicas de estas regiones, ofrecer incentivos y garantizar que el proceso de selección sea adecuado y ágil, ayudará a que el RENIEC cuente con personal competente y comprometido en estas áreas, contribuyendo al cumplimiento de su misión institucional.
- Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de selección: Los procesos administrativos y de selección deben ser ágiles y efectivos para cubrir rápidamente las vacantes en áreas rurales. La mejora en la elaboración de perfiles permitirá reducir el tiempo de reclutamiento y selección, facilitando la cobertura de las plazas vacantes en las zonas más alejadas y evitando retrasos en la prestación de servicios.
- Fomentar la equidad territorial: El RENIEC tiene la responsabilidad de garantizar que todos los ciudadanos tengan los mismos derechos y oportunidades, independientemente de su ubicación. Mejorar la elaboración de perfiles de selección en áreas rurales contribuye a una mayor equidad en la distribución de los servicios de identidad, logrando una representación y cobertura más justa en todo el territorio nacional.
- Cumplir con las políticas públicas de inclusión y descentralización: Las políticas nacionales promueven la descentralización y la inclusión de las poblaciones rurales en el acceso a servicios básicos. Al optimizar los perfiles de selección de

registradores, RENIEC está alineando sus esfuerzos con estas políticas, asegurando que los servicios de identidad lleguen efectivamente a las poblaciones más necesitadas.

2.5. Resultados Esperados

Los resultados esperados del plan de mejora en la elaboración de perfiles de selección para registradores en áreas rurales del RENIEC son los siguientes:

2.5.1. Mejora en la calidad de los perfiles de selección.

Se espera obtener perfiles de selección más detallados y adaptados a las condiciones y necesidades específicas de las áreas rurales, que incluyan competencias técnicas y blandas necesarias para trabajar en estas zonas (como manejo de lenguas originarias, habilidades interculturales y capacidad de adaptación). De esta manera, el personal seleccionado será más competente y adecuado para las realidades de las comunidades rurales, mejorando la calidad de los servicios prestados.

2.5.2. Incremento en la eficiencia del proceso de selección.

Se espera conseguir procesos de selección más ágiles y menos burocráticos, reduciendo los tiempos desde la convocatoria hasta la incorporación de personal. De este modo, se cubrirán las vacantes en zonas rurales de manera más rápida y eficiente, evitando demoras en la prestación de servicios.

2.5.3. Mayor cobertura de servicios en zonas rurales.

Se espera lograr un aumento en la cantidad de registradores capacitados y contratados para trabajar en las áreas rurales, asegurando una mayor cobertura en estas zonas. Esto permitirá que más ciudadanos en áreas rurales puedan acceder a los servicios de registro e identificación de manera oportuna.

2.5.4. Mejora en la satisfacción de la población rural.

Se espera conseguir un aumento en la satisfacción de los usuarios en las comunidades

rurales debido a la atención personalizada y culturalmente adecuada por parte de los registradores. Esto generará una mayor confianza de las comunidades rurales en los servicios del RENIEC, lo que permitirá una mejor relación entre el personal y la población.

2.5.5. Aumento de la retención de registradores en áreas rurales.

Se espera conseguir una mayor permanencia de los registradores en las zonas rurales debido a incentivos y condiciones laborales más atractivas. Esto tendrá un impacto en la reducción de la rotación de personal y mayor estabilidad en la prestación de servicios en áreas rurales.

2.5.6. Fortalecimiento de la imagen institucional de RENIEC.

Se espera que el RENIEC sea percibido como una institución más cercana, inclusiva y comprometida con las comunidades rurales, mejorando su reputación y confianza entre la población. Esto facilitará la aceptación de los servicios que ofrece el RENIEC.

2.5.7. Capacitación continua y adaptada al contexto rural.

Se espera desarrollar programas de capacitación específicos y adaptados a las necesidades de los registradores en zonas rurales, con enfoque en habilidades interculturales, manejo de situaciones complejas y trabajo en comunidades diversas. Esto permitirá que los registradores estén mejor preparados para manejar los desafíos específicos del entorno rural, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

2.5.8. Evaluación continua del desempeño del personal.

Se espera la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño de los registradores en áreas rurales, que permita detectar áreas de mejora y garantizar un servicio de calidad. Esto permitirá la mejora constante en la calidad de los servicios prestados, con un enfoque en la adaptabilidad y eficiencia del personal en el contexto rural.

2.5.9. Mayor integración con las comunidades locales.

Se espera el fortalecimiento de las relaciones entre el personal de RENIEC y las

comunidades rurales, gracias a la participación de líderes locales y la adecuación de los perfiles a las necesidades específicas de cada comunidad. De este modo, se mejorará la aceptación y comprensión de los servicios de RENIEC por parte de las comunidades, lo que facilita el acceso a los servicios de identidad.

Capítulo III: Marco Teórico

3.1. Bases teóricas

3.1.1. Gestión del talento humano (GTH).

Se refiere al conjunto de estrategias y prácticas diseñadas para atraer, desarrollar, motivar y retener empleados, asegurando que se alineen con los objetivos organizacionales (Dessler, 2021). Para Ulrich, la GTH consiste en maximizar el impacto estratégico de las personas en las organizaciones, desarrollando capacidades individuales y organizacionales para afrontar cambios (2012). En este contexto, es fundamental crear perfiles de selección que identifiquen las competencias necesarias para desempeñarse en contextos específicos, como el trabajo en áreas rurales.

3.1.2. Inclusión social y descentralización.

La inclusión social hace referencia al acceso equitativo de todas las personas, sin distinción, a los recursos y servicios esenciales, como educación, salud y servicios públicos. Según Sen (2000), la inclusión social implica garantizar la participación activa de todos los individuos en la vida social, económica y política, eliminando barreras estructurales y promoviendo la equidad. En cuanto a la descentralización, esta consiste en transferir competencias, recursos y responsabilidades del gobierno central a instancias locales, fomentando una democracia participativa (Castells, 2009). De esta forma, se mejora la prestación de servicios en áreas distantes o menos favorecidas.

3.1.3. Liderazgo y gestión de equipos multiculturales.

El liderazgo en contextos multiculturales implica la capacidad de dirigir equipos diversos, con sensibilidad hacia las diferencias culturales, sociales y lingüísticas. Para liderar eficazmente en culturas diversas, es esencial comprender cómo las diferencias culturales influyen en la comunicación y las relaciones interpersonales (Hofstede, 2010). Además, de acuerdo con Meyer (2015), liderar estos equipos diversos implica identificar cómo las

diferencias culturales afectan el estilo de comunicación, la jerarquía y la colaboración. Esto es clave cuando se trabaja en zonas rurales donde la diversidad cultural, lingüística y socioeconómica puede ser significativa.

3.1.4. Capital humano de la empresa.

El capital humano se refiere al valor económico que poseen las personas debido a sus conocimientos, habilidades, capacidades y experiencia. Invertir en la capacitación y desarrollo de los empleados es crucial para mejorar su rendimiento y, por ende, el rendimiento organizacional (Becker, 2002). Es importante desarrollar las habilidades y conocimientos dentro de las organizaciones como un activo estratégico clave para generar competitividad (Lynch, 2009). Además, el capital humano se convierte en una fuente de ventaja competitiva, ya que el desarrollo de las personas permite la innovación en las empresas (Ulrich, 2015)

3.1.5. Gestión de la diversidad.

La gestión de la diversidad se centra en reconocer y aprovechar las diferencias en el entorno laboral, promoviendo la igualdad de oportunidades y el respeto de personas de diversos orígenes, culturas, géneros, entre otros (Cox, 1994). La gestión efectiva de la diversidad en las organizaciones requiere promover la integración y colaboración entre personas con diferentes orígenes, perspectivas y habilidades para fomentar la innovación (Thomas, 2001).

3.2. Aplicación a las actividades a realizar

Dentro del marco teórico para la realización de un Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección para Registradores en Áreas Rurales del RENIEC, se deben realizar una serie de actividades clave que permitan aplicar las bases teóricas mencionadas anteriormente y asegurar que el plan sea efectivo, pertinente y alineado con las necesidades tanto del RENIEC como de las comunidades rurales. A continuación, se detallan las actividades necesarias:

3.2.1. Gestión del Talento Humano.

El uso de prácticas modernas de gestión de talento, como la identificación de

competencias clave, la formación continua y el diseño de planes de carrera adecuados, permitirá mejorar la calidad y efectividad del personal seleccionado para trabajar en zonas rurales. Esto incluye la adaptación de los perfiles de selección a las necesidades particulares de las comunidades rurales.

3.2.2. Inclusión Social y Descentralización.

Dado que el objetivo de RENIEC es proporcionar acceso a la identidad a toda la población, la aplicación de estos conceptos asegura que los procesos de selección y los perfiles se ajusten a las particularidades socioculturales y geográficas de las áreas rurales, promoviendo la equidad territorial y la inclusión de las comunidades más alejadas.

3.2.3. Liderazgo y Gestión de Equipos en Contextos Multiculturales.

Para seleccionar registradores capaces de trabajar en áreas rurales, es fundamental incorporar competencias de liderazgo intercultural, trabajo en equipo y resolución de conflictos. Los perfiles deben reflejar estas competencias para asegurar que los registradores puedan interactuar eficazmente con las comunidades rurales.

3.2.4. El Capital Humano.

El Plan de Mejora debe basarse en la teoría del capital humano, garantizando que los registradores en áreas rurales cuenten con las competencias necesarias, tanto técnicas como socioemocionales. Esto implica no solo una adecuada selección de personal, sino también su capacitación continua para adaptarse a las necesidades cambiantes de las comunidades rurales.

3.2.5. Gestión de la Diversidad.

En las áreas rurales, donde la diversidad cultural, lingüística y social es una característica predominante, los perfiles de selección deben incluir competencias para manejar y respetar esta diversidad. Los registradores deben ser capacitados en cómo trabajar con poblaciones indígenas, mestizas y otras comunidades rurales, respetando sus costumbres y lenguas.

Capítulo IV: Actividades del plan de mejora

4.1. Descripción del plan

Para el cumplimiento del Plan de Elaboración de Perfiles de Selección de Registradores para Áreas Rurales en el RENIEC, las actividades clave a realizar, basadas en el marco teórico, son las siguientes.

4.1.1. Actividades por realizar en el plan.

4.1.1.1. Análisis de Necesidades y Contexto Local.

Se realizan estudios y diagnósticos sobre las características socioculturales, económicas y geográficas de las áreas rurales. De este modo, se adaptan los perfiles de selección a las necesidades específicas de las comunidades rurales y los desafíos del entorno.

4.1.1.2. Diseño y Actualización de Perfiles de Selección.

Se redefinen o crean perfiles de selección con competencias técnicas y blandas específicas para el trabajo en áreas rurales (como manejo de lenguas originarias, habilidades interculturales y adaptabilidad). Así, nos aseguramos de que los registradores cuenten con las habilidades necesarias para interactuar eficazmente con las comunidades rurales.

4.1.1.3. Desarrollo de Programas de Capacitación Específicos.

Se diseñan programas de formación que incluyan habilidades interculturales, uso de tecnologías rurales y resolución de problemas en comunidades aisladas. De esta manera, se prepara a los registradores para los retos específicos del trabajo en áreas rurales y asegurar su formación continua.

4.1.1.4. Implementación de un Sistema de Incentivos para Áreas Rurales.

Se desarrolla un sistema de incentivos que ofrezca compensaciones adicionales y beneficios no económicos (reconocimiento, desarrollo profesional) a los registradores en zonas rurales. Esto con la finalidad de atraer y retener talento para trabajar en áreas rurales.

4.1.1.5. Estrategias de Comunicación y Sensibilización.

Se desarrollan campañas internas y externas para sensibilizar sobre la importancia de los perfiles adaptados y promover el acceso a las oportunidades laborales en áreas rurales. Esto tiene como objetivo generar una comprensión y apoyo institucional para el trabajo en las zonas rurales.

4.1.1.6. Implementación de un Sistema de Evaluación y Seguimiento.

Se diseña e implementa un sistema de evaluación del desempeño de los registradores en áreas rurales, recogiendo retroalimentación de las comunidades y ajustando los perfiles de selección y capacitación según sea necesario. Esto asegurará la mejora continua y la adaptación de los perfiles a las necesidades emergentes.

4.1.1.7. Fomento de la Participación Comunitaria en los Procesos de Selección.

Se incluye a líderes comunitarios y representantes locales en la elaboración de los perfiles de selección y se garantiza que los registradores sean culturalmente competentes. Esto permite el aumento de la legitimidad y la aceptación de los registradores en las comunidades rurales.

4.1.1.8. Evaluación de Resultados y Mejora Continua.

Se realizan evaluaciones periódicas de la implementación del plan, recogiendo datos sobre la satisfacción de los usuarios rurales y el impacto de las nuevas estrategias en la retención del personal. De este modo, se ajustan los perfiles de selección y los procesos de capacitación para asegurar la eficiencia y la calidad del servicio.

4.1.2. Alcance del plan.

A continuación, se detalla el alcance del plan, que define los límites y objetivos que se esperan alcanzar con la implementación de las actividades anteriores.

4.1.2.1. Alcance Geográfico.

El plan se enfoca en las zonas rurales, especialmente aquellas alejadas de los centros

urbanos, donde el RENIEC necesita mejorar la cobertura de los servicios de registro de identidad. Así, abarca tanto regiones de difícil acceso como zonas con diversidad cultural y lingüística (por ejemplo, zonas amazónicas, andinas y de comunidades indígenas).

4.1.2.2. Alcance Funcional.

El plan se centrará en la creación y mejora de los perfiles de selección de registradores específicamente para trabajar en áreas rurales, asegurando que estos perfiles incluyan competencias técnicas, habilidades interpersonales y adaptabilidad cultural necesarias para el entorno rural. Además, se contempla la implementación de programas de formación para los registradores seleccionados, con el fin de que cuenten con las herramientas necesarias para desempeñar su labor en condiciones rurales. Por otra parte, el plan incluye la creación de un sistema de incentivos económicos y no económicos para atraer y retener a registradores en las zonas rurales.

4.1.2.3. Alcance Temporal.

El plan se ejecutará en fases a lo largo de un periodo determinado de 12 a 18 meses. Durante este tiempo, se desarrollarán los perfiles de selección, se implementarán las capacitaciones y se pondrán en marcha los sistemas de incentivos. Asimismo, se establecerá un proceso de evaluación continua durante la implementación, con revisiones periódicas cada 6 meses para ajustar el plan según sea necesario y evaluar los avances en el cumplimiento de los objetivos.

4.1.2.4. Alcance de Resultados Esperados.

Se espera lograr una mayor eficacia en la selección de registradores para áreas rurales, con perfiles más adaptados a las realidades locales, lo que mejorará el servicio de registro de identidad en estas zonas. Por tal motivo, se prevé que los registradores reciban una formación específica que les permita adaptarse mejor a los desafíos del trabajo rural, mejorando la calidad del servicio y reduciendo los errores operativos. Tomando ello en cuenta, un mayor

alineamiento entre los registradores y las comunidades rurales llevará a una mejor aceptación y confianza en los servicios del RENIEC. Además, el sistema de incentivos debería contribuir a aumentar la permanencia de los registradores en las zonas rurales, reduciendo la rotación y garantizando continuidad en la prestación de los servicios.

4.1.2.5. Alcance de Participantes.

Personal de RENIEC: Incluye a todos los involucrados en el proceso de selección, capacitación y evaluación de registradores, como los encargados de recursos humanos, los equipos de capacitación, y los responsables de la implementación en campo.

- -Comunidades Rurales: Los líderes comunitarios y miembros de las poblaciones rurales jugarán un papel clave en la validación de los perfiles de selección y en el proceso de sensibilización.
- Entidades Locales y Regiones: Se incluirán en el proceso actores clave como las autoridades locales, que pueden ayudar a garantizar que las estrategias de selección y formación sean culturalmente relevantes y efectivas.

4.1.2.6. Alcance de Evaluación.

El plan tendrá mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el impacto de los perfiles de selección en el desempeño de los registradores y en la satisfacción de la población rural. Esto incluirá indicadores de desempeño, tasas de rotación, y resultados de encuestas de satisfacción. Asimismo, se dará espacio a la retroalimentación continua, lo que permitirá ajustar los perfiles y los programas de formación en función de los resultados obtenidos.

4.2. Aspectos técnicos

4.2.1. Metodologías y técnicas.

A continuación, se presentan las metodologías para las diversas etapas del plan:

4.2.1.1. Metodología para el Diagnóstico y Análisis de Necesidades: Investigación mixta (cualitativa y cuantitativa).

Según Sampieri (2014), el empleo de una investigación mixta permite proporcionar una visión más completa de la situación. Por ello, permitirá recopilar datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre las características socioculturales, geográficas y económicas de las áreas rurales. Esto permitirá obtener una visión clara de las realidades del campo y establecer los requisitos específicos para los perfiles de los registradores.

Las técnicas específicas que se pueden emplear son las siguientes:

- Encuestas a poblaciones rurales: Recoger información sobre las necesidades y expectativas de las comunidades.
- Entrevistas en profundidad: Realizar entrevistas con líderes comunitarios, autoridades locales y personal del RENIEC en las zonas rurales.
- Grupos focales: Reunir a grupos representativos de la comunidad rural para obtener perspectivas sobre el tipo de perfil necesario para los registradores.

4.2.1.2. Metodología para el Diseño de Perfiles de Selección: Análisis de Competencias y Benchmarking.

El análisis de competencias se enfoca en identificar y desarrollar las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales, mientras que el benchmarking compara las mejores prácticas de la competencia para mejorar el rendimiento (Chiavenato, 2009). En específico, se debe utilizar el análisis de competencias para identificar las habilidades y características que los registradores deben tener para desempeñarse de manera efectiva en áreas rurales. También, es útil aplicar benchmarking para comparar las prácticas y requisitos de selección en otras instituciones públicas o privadas que trabajen en entornos similares. Ambas permitirán desarrollar perfiles de selección basados en un conjunto robusto de competencias y necesidades específicas para las zonas rurales. Las técnicas específicas que se pueden emplear

son las siguientes:

- Mapeo de competencias: Identificar las competencias clave (técnicas y blandas) a través de la revisión de las necesidades del perfil.
- Benchmarking de mejores prácticas: Comparar con instituciones similares para identificar las mejores prácticas en la selección de personal para áreas rurales.

4.2.1.3. Metodología para la Capacitación: Aprendizaje Experiencial y Blended Learning.

El aprendizaje experiencial y el blended learning (aprendizaje combinado) combinan la teoría con la práctica, permitiendo a los estudiantes aprender a través de la experiencia directa y a través de métodos digitales y presenciales (Diaz, 2014). Utilizar una metodología de aprendizaje experiencial permite a los registradores aprender mediante la práctica y la resolución de problemas reales. Complementar esto con Blended Learning, enfocada especialmente en áreas de difícil acceso permitirá garantizar que los registradores cuenten con las herramientas necesarias para desempeñar su labor en contextos rurales, facilitando el aprendizaje práctico y flexible. Las técnicas específicas que se pueden emplear son las siguientes:

- Simulaciones y role-playing: Realizar ejercicios de simulación para que los registradores se enfrenten a escenarios típicos que podrían encontrar en áreas rurales.
- E-learning y capacitación a distancia: Utilizar plataformas virtuales para proporcionar formación continua sobre competencias específicas, como el manejo de tecnologías en entornos rurales o habilidades interculturales.

4.2.1.4. Metodología para el Sistema de Incentivos: Modelo de Gestión por Competencias y Motivación.

Para atraer y retener el talento, en especial en zonas rurales, es clave el uso de un sistema

de incentivos que esté basado en un modelo de gestión por competencias. De este modo, se crea un sistema que valore tanto la parte económica como la motivación intrínseca y se reconozcan las habilidades y el desempeño de los registradores en el contexto rural. De este modo, la motivación a través de incentivos no tangibles como el reconocimiento y el desarrollo profesional redundan en beneficio mutuo entre empresa y personal (Gomez, Balkin y Cardy, 2008). Las técnicas específicas que se pueden emplear son las siguientes:

- Evaluación de desempeño: Establecer indicadores de rendimiento para medir la efectividad de los registradores en zonas rurales.
- Bonos por desempeño y reconocimiento público: Implementar un sistema de bonos y otros beneficios para premiar a aquellos que se desempeñen excepcionalmente bien.

4.2.1.5. Metodología para la Evaluación y Seguimiento: Ciclo de Mejora Continua (PDCA).

El ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) es una metodología de mejora continua que permite la optimización constante de los procesos mediante la repetición y evaluación continua de los resultados (López, 2016). La aplicación del PDCA permite asegurar que se realice un monitoreo efectivo y se ajusten las estrategias según los resultados obtenidos, lo que conseguirá mejorar continuamente los perfiles de selección y el desempeño de los registradores, adaptando el proceso según la retroalimentación y los resultados obtenidos. Las técnicas específicas que se pueden emplear son las siguientes:

- Monitoreo y evaluación de indicadores clave de rendimiento (KPI): Establecer indicadores específicos para medir el éxito del proceso de selección, desempeño de los registradores, y satisfacción de las comunidades rurales.
- Encuestas de satisfacción y retroalimentación: Recoger opiniones tanto de los registradores como de las comunidades rurales para ajustar el plan.

- Auditorías de desempeño: Realizar auditorías internas para verificar la implementación efectiva del plan y su alineación con los objetivos.

4.2.1.6. Metodología para la Comunicación y Sensibilización: Comunicación Estratégica e Inclusiva.

La comunicación estratégica e inclusiva integra la comunicación planificada con un enfoque que busca garantizar la participación equitativa de todos los grupos, especialmente los marginados (Parra Flórez, 2022). Por ello, implementar una estrategia de comunicación que involucre tanto a los actores internos (empleados del RENIEC) como externos (comunidades rurales), utilizando herramientas de comunicación inclusiva para garantizar el entendimiento y apoyo de todos los involucrados permitirá asegurar la cooperación de todos los involucrados, fomentando el compromiso tanto del personal del RENIEC como de las comunidades rurales. Las técnicas específicas que se pueden emplear son las siguientes:

- Campañas de sensibilización: Desarrollar campañas tanto dentro como fuera del RENIEC para informar sobre la importancia de los perfiles de selección y la mejora de los servicios en zonas rurales.
- Eventos y talleres participativos: Realizar talleres y encuentros con líderes comunitarios para discutir el proceso y asegurar que la comunidad apoye el plan.

4.2.2. Instrumentos.

A continuación, se detallan los instrumentos para cada una de las fases clave del plan.

4.2.2.1. Instrumentos para el Diagnóstico y Análisis de Necesidades.

- Encuestas Estructuradas: Se realizan cuestionarios con preguntas cerradas (sí/no, opción múltiple) que permitan recoger datos fácilmente analizables sobre temas como el acceso a servicios de registro, la percepción sobre el RENIEC y las características deseadas en los registradores. La finalidad es obtener información cuantitativa sobre las necesidades y expectativas de las comunidades rurales y las

características del entorno. Se recomienda utilizar las herramientas Google Forms, SurveyMonkey o formularios en papel.

- **Guías de Entrevistas Semi-Estructuradas:** Se realizan entrevistas con líderes comunitarios, autoridades locales y personal del RENIEC para explorar sus percepciones y opiniones en detalle. El objetivo es recoger información cualitativa de profundidad sobre las necesidades locales, desafíos culturales y expectativas sobre los registradores. Se recomienda utilizar como herramientas grabadoras de audio, transcripción manual o programas de transcripción.
- **Focus groups (grupos focales):** Se reúne a un pequeño grupo de personas (líderes, autoridades, o miembros de la comunidad) para discutir cuestiones relacionadas con el registro de identidad y los perfiles de los registradores. La finalidad es observar la interacción de un grupo representativo de la comunidad para entender mejor sus necesidades, percepciones y expectativas sobre los servicios del RENIEC. Se recomienda utilizar como herramientas cuestionarios y guías de discusión, grabadoras de audio o video para transcribir la información.

4.2.2.2. Instrumentos para el Diseño de Perfiles de Selección.

- **Análisis de Competencias:** Se utilizan un conjunto de herramientas para identificar las competencias clave a través de entrevistas con expertos, análisis de descripciones de trabajo previas, y la revisión de los estándares y mejores prácticas en otras instituciones. El objetivo es identificar las competencias técnicas y blandas que los registradores deben tener. Por ello, se recomienda usar como herramientas las plantillas de análisis de competencias, matrices de competencias.
- **Benchmarking (Comparación de mejores prácticas):** Se realiza una revisión de la documentación de otros procesos de selección de entidades públicas que gestionan equipos en áreas rurales con el fin de comparar los perfiles de selección con los de

otras instituciones que operan en zonas rurales o en contextos similares. Se recomienda utilizar como herramientas las hojas de cálculo para registrar y comparar las competencias y requisitos de los perfiles.

4.2.2.3. Instrumentos para la Capacitación.

- **Módulos de Capacitación:** Se realiza el diseño de materiales educativos (presentaciones, manuales, guías de formación) que cubran tanto competencias técnicas como interculturales y de manejo en entornos rurales. La finalidad es establecer un contenido claro y bien estructurado para la formación de los registradores. Las herramientas recomendadas son PowerPoint, Google Slides, y plataformas de e-learning, como Moodle o Google Classroom.
- **Evaluación Pre y Post Capacitación:** Se utilizan cuestionarios o pruebas de opción múltiple, pruebas prácticas o simulaciones para evaluar las competencias adquiridas. El objetivo es medir el nivel de conocimiento y habilidades antes y después de la capacitación para evaluar su efectividad. Se recomienda utilizar como herramientas los formularios en línea (Google Forms, Quizlet) o evaluaciones impresas.

4.2.2.4. Instrumentos para el Sistema de Incentivos.

- **Encuestas de Satisfacción de los Registradores:** Se realizan encuestas con preguntas cerradas y abiertas sobre la efectividad y las expectativas de los incentivos propuestos. La finalidad es medir la percepción de los registradores sobre el sistema de incentivos y las motivaciones para trabajar en áreas rurales. Como herramientas, se recomienda utilizar Google Forms o SurveyMonkey.
- **Matriz de Beneficios e Incentivos:** Se realiza la matriz en la hoja de cálculo que describa claramente los incentivos económicos, capacitación, oportunidades de desarrollo profesional, y otros beneficios. Esto con el fin de detallar todos los

beneficios e incentivos que se ofrecerán a los registradores, tanto materiales como no materiales. Se recomienda utilizar las hojas de cálculo en Excel.

4.2.3. Equipos y materiales.

Para implementar el Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección de Registradores para Áreas Rurales del RENIEC, se requiere un conjunto de equipos y materiales que faciliten la recolección de datos, el diseño de los perfiles, la capacitación, el monitoreo y la comunicación. A continuación, se encuentran los equipos y materiales que se deben usar en cada fase del plan:

4.2.3.1. Equipos y Materiales para el Diagnóstico y Análisis de Necesidades.

Como equipos, se utilizan computadoras o portátiles para la creación de encuestas, la gestión de datos y el análisis de los resultados. También, se necesitarán grabadoras de audio para registrar entrevistas y grupos focales, especialmente en áreas rurales donde el acceso a Internet puede ser limitado. Por último, son necesarios celulares con cámara para documentar visualmente el entorno rural y las entrevistas, o para hacer entrevistas a distancia en zonas de difícil acceso.

Como materiales, se requiere cuestionarios y formularios impresos para distribuir encuestas a las comunidades rurales que no tienen acceso fácil a dispositivos electrónicos. Además, se utilizan guías de entrevistas, es decir, documentos con preguntas abiertas y cerradas que guiarán las entrevistas y grupos focales. Finalmente, se usarán papel y lapiceros para tomar notas durante entrevistas y encuestas.

4.2.3.2. Equipos y Materiales para el Diseño de Perfiles de Selección.

Como equipos, se requiere el uso de computadoras o laptops para el desarrollo de las descripciones de los perfiles de selección y la comparación de competencias. Además, se necesita software de análisis de datos para procesar las encuestas y los datos obtenidos durante el diagnóstico (por ejemplo, Excel, SPSS). Por último, se requiere plataformas de colaboración

online, es decir, herramientas como Google Docs para compartir y trabajar en conjunto con los equipos de RENIEC en el diseño de los perfiles.

Como materiales, son necesarios una matriz de competencias, que es un documento donde se identifican las competencias necesarias para los registradores en las zonas rurales. Además, se requiere del benchmarking y reportes comparativos: documentos que detallan las mejores prácticas de otras instituciones similares.

4.2.3.3. Equipos y Materiales para la Capacitación.

Como equipos, son necesarios computadoras o laptops para la creación de materiales de capacitación (presentaciones, manuales, guías) y para la capacitación a distancia. Además, se requiere un proyector para realizar presentaciones en vivo durante las sesiones de capacitación presencial. También, se necesita cámaras web y micrófono para facilitar la capacitación en línea y permitir la interacción con los registradores en zonas rurales. Por último, se utilizan plataforma de e-learning como Moodle o Google Classroom para ofrecer módulos de capacitación a distancia, donde los registradores puedan acceder a contenidos formativos.

Como materiales, se requiere un manual de formación, que es un documento detallado con la información sobre los procedimientos y las competencias requeridas para los registradores. Asimismo, se utilizan presentaciones de PowerPoint o Google Slides: Presentaciones visuales que cubren los temas clave en la capacitación. También, se requiere materiales de lectura, en otras palabras, documentos y recursos adicionales que complementen la capacitación, como artículos, manuales y videos. Por último, son necesarias evaluaciones pre y post capacitación, que son cuestionarios y pruebas para medir el conocimiento antes y después de la capacitación.

4.2.3.4. Equipos y Materiales para el Sistema de Incentivos.

Como equipos, se requieren computadoras o laptops para la gestión de las evaluaciones

de desempeño y la planificación de incentivos. Además, se utiliza el software institucional de gestión de operaciones (sistema SIA) para hacer un seguimiento de la información del personal y su desempeño.

Como materiales, se necesitan fichas de desempeño, que son documentos para registrar los logros de los registradores en las áreas rurales, basados en indicadores previamente definidos. También, se utilizan boletines informativos, es decir, material para comunicar los beneficios e incentivos a los registradores y a las comunidades rurales.

4.2.3.5. Equipos y Materiales para la Evaluación y Monitoreo.

Como equipos, se necesitan computadoras o laptops para procesar los datos de los KPIs y generar informes sobre el desempeño de los registradores. Además, sería útil el uso de un software de gestión de proyectos, como Trello o Asana para hacer un seguimiento de las actividades del plan de mejora y el progreso de los registradores. Por último, se utiliza herramientas de análisis de datos, como Google Analytics o SPSS para analizar los datos recolectados en las encuestas de evaluación.

Como materiales, se requiere de indicadores de desempeño, es decir, documentos con las métricas y KPIs para medir la eficacia de los registradores en las zonas rurales. También, se utilizan informes de monitoreo, que son informes periódicos sobre el progreso de los registradores, los desafíos encontrados y las soluciones aplicadas. Finalmente, se utilizan encuestas de retroalimentación para obtener opiniones de los registradores y las comunidades rurales sobre el servicio y el desempeño.

4.2.3.6. Equipos y Materiales para la Comunicación y Sensibilización.

Como equipos, se necesitan computadoras o laptops para crear y gestionar materiales de comunicación y coordinar las campañas de sensibilización. Además, se requiere de cámaras fotográficas y de video para crear contenido visual que ilustre la importancia del registro y la mejora de los perfiles de selección. También, se requiere el uso de impresoras para imprimir

materiales informativos como folletos y carteles. Por último, se utilizan herramientas de diseño gráfico, es decir, programas como Canva o Adobe InDesign para crear materiales visuales atractivos para campañas de sensibilización.

Como materiales, se requiere de un folleto informativo, un documento con información clave sobre los perfiles de selección y el plan de mejora. Asimismo, se utilizan carteles y afiches, como material visual para promover la importancia de la identificación civil en las comunidades rurales. Finalmente, se realizan videos educativos con contenido audiovisual para explicar los beneficios del registro y la importancia de los registradores.

4.3. Ejecución de actividades

4.3.1. Cronograma.

A continuación, se presenta un cronograma de actividades detallado para la implementación del Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección de Registradores para Áreas Rurales del RENIEC. Este cronograma está estructurado en fases, con las principales actividades y los tiempos aproximados para su ejecución. Se puede encontrar el flujograma de capacitación de público objetivo en el Anexo 3.

Tabla 1

Cronograma de actividades (6 meses)

Mes	Semana	Actividad	Descripción	Responsable
1	1-2	Diagnóstico de Necesidades	Realizar encuestas y entrevistas con líderes comunitarios, autoridades locales y personal de RENIEC. Analizar los resultados.	Equipo de Investigación
1	3-4	Análisis de Competencias	Identificar las competencias necesarias para los registradores a través de análisis de perfiles y benchmarking.	Equipo de Diseño de Perfiles

2	1-2	Diseño de Perfiles de Selección	Elaborar los perfiles de selección con base en el análisis de competencias y las necesidades identificadas.	Equipo de Recursos Humanos
2	3-4	Revisión y Ajustes de Perfiles	Revisar los perfiles de selección con las partes interesadas y hacer ajustes necesarios.	Equipo de Recursos Humanos
3	1-2	Desarrollo de Materiales de Capacitación	Crear manuales, guías y presentaciones para la capacitación de los registradores.	Equipo de Capacitación
3	3-4	Diseño de Evaluaciones de Capacitación	Crear cuestionarios y pruebas para evaluar el conocimiento de los registradores antes y después de la capacitación.	Equipo de Capacitación
4	1-2	Implementación de la Capacitación	Realizar las primeras sesiones de capacitación a registradores en áreas rurales.	Equipo de Capacitación
4	3-4	Evaluación Pre y Post Capacitación	Evaluar el conocimiento de los registradores antes y después de la capacitación.	Equipo de Evaluación
5	1-2	Definición de Sistema de Incentivos	Establecer un sistema de incentivos basado en el desempeño de los registradores.	Equipo de Gestión de Personal
5	3-4	Desarrollo de Materiales de Comunicación	Crear folletos, carteles y videos para comunicar la importancia del registro y los incentivos a las comunidades rurales.	Equipo de Comunicación
6	1-2	Monitoreo del Desempeño de los Registradores	Realizar seguimiento del desempeño de los registradores utilizando los KPIs definidos.	Equipo de Evaluación
6	3-4	Revisión de Resultados y Ajustes	Revisar los resultados del plan de mejora, hacer ajustes necesarios y preparar informes finales.	Equipo de Evaluación

4.3.2. Entregables clave.

Estos productos y resultados tangibles se deben generar a lo largo de la implementación

del plan, pues asegurarán que el plan se ejecute de manera efectiva y que se cumplan los objetivos establecidos. A continuación, se detallan los entregables más relevantes.

Tabla 2

Listado de entregables

Entregable	Descripción	Contenido	Plazo de entrega
Informe de Diagnóstico y Análisis de Necesidades	Un informe detallado que incluya los resultados del análisis del contexto rural, características socioculturales, económicas y geográficas, y desafíos de estas áreas.	Resultados de la investigación, identificación de necesidades específicas de áreas rurales y recomendaciones preliminares para los perfiles de selección.	1 mes
Perfiles de Selección Actualizados para Registradores en Áreas Rurales	Documentos que describen los perfiles de selección adaptados a las realidades de las áreas rurales.	Competencias técnicas y blandas específicas para contextos rurales, manejo de lenguas originarias, adaptabilidad, educación, experiencia y características personales.	2 meses
Plan de Capacitación Específico para Registradores en Áreas Rurales	Un plan detallado de capacitación para los registradores seleccionados.	Módulos sobre competencias técnicas y blandas, uso de tecnologías rurales, habilidades interculturales, resolución de problemas y adaptabilidad a entornos aislados.	3 meses
Sistema de Incentivos para Registradores en Áreas Rurales	Documento que describa el sistema de incentivos, incluyendo compensaciones económicas, beneficios no económicos y estrategias de motivación.	Estructura de incentivos, tipos de compensación, políticas de reconocimiento y beneficios adicionales.	2 meses

Informe de Sensibilización y Comunicación	Documento que recoja las actividades de sensibilización y comunicación realizadas dentro del RENIEC y hacia comunidades rurales.	Estrategias de comunicación interna y externa, campañas de sensibilización y actividades para promover los perfiles adaptados y cobertura de servicios en áreas rurales.	4 meses
Sistema de Evaluación y Monitoreo del Desempeño	Sistema diseñado para medir el impacto de los perfiles y la efectividad de los registradores en áreas rurales.	Indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción de la población rural y metodologías para la evaluación continua de los registradores.	5 meses
Informe de Evaluación de Resultados y Mejora Continua	Un informe final sobre los resultados de implementación del plan, logros alcanzados y áreas de mejora.	Análisis de desempeño de los registradores, resultados de satisfacción de comunidades y recomendaciones para la mejora continua de perfiles y el sistema de selección.	6 meses
Documentación de Retroalimentación de la Comunidad	Informe que recoja las opiniones y sugerencias de las comunidades rurales sobre el proceso de selección y calidad del servicio.	Opiniones y sugerencias de líderes comunitarios y población rural sobre el desempeño de los registradores y servicios del RENIEC en zonas rurales.	6 meses
Reporte Final de Implementación del Plan	Un reporte integral que incluya todos los entregables previos y un análisis global de ejecución y resultados.	Resumen de actividades, cumplimiento de objetivos, logros, dificultades encontradas y recomendaciones para futuras mejoras.	6 meses

4.4. Estrategias para comprobar la comprensión del plan de mejora.

A fin de garantizar la efectividad del Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de

Selección para Registradores en Áreas Rurales del RENIEC, es relevante evaluar la comprensión de su contenido, objetivos y etapas. Esta comprensión apropiada del plan permitirá su adecuada implementación, y facilitará su sostenibilidad a largo plazo.

Para ello, se proponen las siguientes estrategias:

- Evaluaciones aplicadas a participantes de la capacitación: Se aplicará un instrumento de evaluación breve al finalizar las sesiones formativas, con el objetivo de comprobar la asimilación de los conceptos clave. Este consistirá en un cuestionario de comprensión del plan de mejora que valide sus conocimientos a través de una escala de Likert de 5 puntos. Se puede encontrar este test de comprensión de contenidos en el anexo 4.
- Talleres participativos de reformulación oral: Se organizarán encuentros presenciales o virtuales donde los participantes puedan expresar su comprensión del plan mediante la reformulación oral del plan de mejora. El objetivo de estos talleres es la verificación de la comprensión oral por parte de los participantes de los elementos del Plan de Mejora mediante la reformulación espontánea de los contenidos presentados. Se puede encontrar este formato en el anexo 5.
- Caso práctico de simulación para la aplicación del Plan de Mejora: A través de estos espacios se evaluará la capacidad de los participantes para aplicar los principios del Plan de Mejora en un caso simulado, adaptado para un contexto real realista. Se puede encontrar este caso práctico en el anexo 6.

Estas estrategias permitirán asegurar que los responsables de implementar el plan cuenten con una comprensión clara y profunda de cada una de sus etapas, facilitando su adopción y posterior evaluación.

Capítulo V: Resultados

5.1. Resultados deseados

5.1.1. Mejora en la Calidad de los Perfiles de Selección.

- Los perfiles de selección desarrollados serán más precisos y alineados con las necesidades reales de las comunidades rurales y las competencias requeridas para los registradores.
- Los perfiles estarán ajustados a las particularidades del trabajo en áreas rurales, considerando factores como el acceso limitado a recursos tecnológicos y las características socioculturales.

5.1.1.1. *Capacitación Eficaz para los Registradores.*

- El personal estará mejor preparado para realizar su labor, con una comprensión más profunda de las competencias y habilidades necesarias para su desempeño.
- La capacitación enfocada en aspectos tanto técnicos (uso de herramientas y sistemas de RENIEC) como habilidades interpersonales (trabajo comunitario, comunicación efectiva) fortalecerá el desempeño de los registradores.

5.1.1.2. *Implementación de un Sistema de Incentivos.*

- El establecimiento de un sistema de incentivos basado en el desempeño ayudará a mantener la motivación de los registradores, contribuyendo a una mayor satisfacción en el trabajo.
- Los incentivos alineados con los objetivos de rendimiento (precisión, rapidez, cobertura) pueden mejorar el desempeño general de los registradores.

5.1.1.3. *Monitoreo y Evaluación Eficaz del Desempeño.*

- El monitoreo del desempeño mediante KPIs permitirá medir el progreso de los registradores y hacer ajustes rápidos a la capacitación o al perfil de selección si se detectan áreas de mejora.

- A través de las evaluaciones y las encuestas de retroalimentación, se podrán identificar los principales obstáculos que enfrentan los registradores en las áreas rurales y proporcionar soluciones específicas.

5.1.1.4. Fortalecimiento de la Comunicación y Sensibilización.

- Las campañas de comunicación y sensibilización facilitarán una mayor comprensión en las comunidades rurales de la importancia del registro civil y el rol de los registradores, fomentando la cooperación y participación de los ciudadanos.
- Los materiales informativos diseñados para las comunidades rurales mejorarán el acceso a la información sobre los servicios de RENIEC y cómo beneficiarse de ellos.

5.1.1.5. Sostenibilidad y Escalabilidad del Plan.

- El plan podrá servir como modelo para ser replicado en otras zonas rurales del país, adaptando las lecciones aprendidas a diferentes contextos.
- Con los resultados obtenidos, se podrá crear una base sólida para ajustar la estrategia de selección y capacitación de registradores, con miras a mejorar continuamente los procesos de RENIEC en las áreas rurales.

5.2. Logros deseados para RENIEC

Los logros deseados al realizar el cronograma para el Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección de Registradores para Áreas Rurales del RENIEC son los siguientes:

5.2.1.1. Creación de Perfiles de Selección Adaptados

- Perfiles de selección alineados con el contexto rural: El principal logro sería la creación de perfiles de selección específicos para los registradores en áreas rurales, que aborden las necesidades y particularidades del entorno rural, mejorando la calidad del reclutamiento y la selección.
- Competencias claras y bien definidas: Los perfiles incluirían competencias claras y

medibles, tanto técnicas como interpersonales, adaptadas a los desafíos del trabajo en comunidades rurales.

5.2.1.2. Capacitación y Desarrollo de Registradores.

- Registradores mejor capacitados y preparados: Un logro fundamental sería que los registradores en las áreas rurales reciban una capacitación integral, tanto en el manejo de las herramientas tecnológicas de RENIEC como en habilidades interpersonales, fortaleciendo su capacidad para cumplir con su rol de manera efectiva.
- Incremento en la confianza y desempeño de los registradores: Gracias a la capacitación, los registradores se sentirían más seguros en su trabajo, lo que llevaría a un aumento en la eficiencia y precisión en la prestación de servicios.

5.2.1.3. Implementación de un Sistema de Incentivos Funcional.

- Sistema de incentivos efectivo y motivador: Lograr que los registradores estén motivados a mejorar su desempeño mediante un sistema de incentivos tangible y alineado con los objetivos de RENIEC.
- Aumento en la satisfacción laboral: Un sistema de incentivos bien implementado contribuiría al aumento de la satisfacción laboral de los registradores, reduciendo la rotación de personal y mejorando la moral del equipo.

5.2.1.4. Monitoreo y Evaluación Continua del Desempeño.

- Sistema de monitoreo efectivo para evaluar el desempeño de los registradores: La implementación de un sistema de monitoreo de desempeño, basado en KPIs y evaluaciones periódicas, permitiría evaluar de manera continua la eficacia de los registradores y de la capacitación recibida.
- Identificación temprana de áreas de mejora: Lograr la identificación temprana de desafíos en el desempeño de los registradores, lo que permitiría tomar medidas

correctivas oportunas para mejorar los procesos y resultados.

5.2.1.5. Sensibilización y Comunicación Eficaz.

- Mejor comunicación sobre los servicios de RENIEC en áreas rurales: Un logro importante sería aumentar la sensibilización y el conocimiento sobre la importancia del registro civil en las comunidades rurales, a través de materiales informativos y campañas de sensibilización.
- Mayor acceso a la información: Lograr que los registradores y las comunidades rurales tengan acceso fácil y claro a la información relacionada con los servicios y procesos de RENIEC, facilitando la cooperación de la población.

5.2.1.6. Aumento en la Eficiencia Operativa de RENIEC.

- Mejora en la cobertura del registro civil en áreas rurales: Un logro clave sería el aumento en la cobertura y eficiencia del registro civil en las zonas rurales, gracias a un equipo de registradores mejor capacitado y motivado.
- Optimización de los procesos internos: La implementación de un sistema de monitoreo y evaluación, junto con perfiles de selección mejorados, optimizaría los procesos operativos de RENIEC, contribuyendo a una mayor eficiencia y efectividad en la ejecución de tareas.

5.2.1.7. Sostenibilidad y Escalabilidad del Plan.

- Modelo replicable en otras áreas rurales: El logro final sería contar con un plan escalable que se pueda replicar en otras zonas rurales del país, adaptando las lecciones aprendidas durante la implementación inicial a nuevos contextos y regiones.
- Fortalecimiento de capacidades a largo plazo: La mejora continua en la elaboración de perfiles, la capacitación y el sistema de incentivos contribuiría a la sostenibilidad del proceso, permitiendo una gestión eficiente de los registradores a largo plazo.

5.2.1. Logros personales.

Como personal de selección en el RENIEC, mis logros personales al completar el Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección de Registradores para Áreas Rurales son los siguientes.

5.2.1.1. Desarrollo de Habilidades Profesionales.

El trabajo en la elaboración de perfiles de selección y en la implementación de estrategias de reclutamiento servirá para el desarrollo de mis habilidades en la identificación de competencias clave y la elaboración de perfiles adaptados a contextos específicos. Además, mi participación en el proceso me permitirá adquirir conocimientos y experiencia en áreas como análisis de necesidades, diseño de perfiles y evaluación de competencias, lo que enriquecerá mi desarrollo profesional dentro del área de recursos humanos.

5.2.1.2. Reconocimiento Profesional.

Ser parte de un proyecto clave para mejorar la selección de registradores en áreas rurales permitirá aumentar mi responsabilidad dentro de la organización, lo que abre puertas para futuras oportunidades de crecimiento profesional y reconocimiento. Además, la experiencia adquirida en este tipo de procesos me posicionará como un profesional con conocimientos especializados en selección para áreas rurales, lo cual es muy valorado dentro y fuera de RENIEC.

5.2.1.3. Mejora en el Trabajo en Equipo.

Trabajar estrechamente con equipos de capacitación, recursos humanos y otras áreas de RENIEC, servirá para desarrollar mis habilidades de trabajo en equipo y colaboración interdepartamental, lo que fortalecerá mi capacidad para gestionar proyectos de manera integral. Asimismo, la interacción con diferentes actores, como comunidades rurales, responsables de áreas específicas y otros departamentos, mejorará mi capacidad de comunicación y coordinación en proyectos de gran alcance.

5.2.1.4. Satisfacción Personal.

Materializar los esfuerzos que contribuyen al éxito del plan y la mejora en la eficiencia de los procesos de selección me proporcionará una satisfacción personal significativa. Además, completar un proyecto de tal envergadura, que tiene un impacto tangible en la mejora de los servicios en áreas rurales, permitirá un sentido de realización profesional.

5.2.2. Dificultades potenciales.

La implementación del Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección de Registradores para Áreas Rurales del RENIEC podría enfrentar algunas dificultades, que podrían afectar su éxito. Entre ellas, se encuentran las siguientes.

5.2.2.1. Resistencia al cambio.

Algunos miembros del personal podrían resistirse a los nuevos perfiles de selección, procedimientos de capacitación o sistemas de incentivos, especialmente si están acostumbrados a métodos anteriores o no perciben la necesidad de los cambios. Como una posible solución, se podría implementar una estrategia de comunicación eficaz que explique los beneficios de las mejoras, e involucrar al personal clave en las etapas de diseño para lograr un mayor compromiso con el proceso.

5.2.2.2. Desajuste entre las necesidades locales y los perfiles de selección.

Puede haber una brecha entre las necesidades específicas de las áreas rurales y los perfiles de selección diseñados, si no se realiza un diagnóstico adecuado o si los perfiles no reflejan completamente las competencias requeridas en las comunidades rurales. Por ello, es importante realizar un diagnóstico profundo a través de entrevistas y encuestas con comunidades rurales y registradores actuales para asegurar que los perfiles se alineen con las necesidades locales.

5.2.2.3. Limitaciones en el acceso a recursos tecnológicos y logísticos.

Las áreas rurales pueden presentar dificultades de acceso a tecnología o infraestructuras

adecuadas para la capacitación, la recolección de datos o el seguimiento del desempeño, lo que dificultaría la implementación del plan. Para mitigar esta limitación, se podría considerar alternativas tecnológicas accesibles, como capacitaciones en persona o el uso de medios locales como radios o materiales impresos, y ajustar los métodos de seguimiento para ser más accesibles en estas zonas.

5.2.2.4. Falta de personal calificado para capacitación.

La capacitación de registradores en áreas rurales requiere formadores con experiencia en el campo, lo que puede ser complicado si no se cuenta con suficientes capacitadores especializados o si hay escasez de personal con la habilidad necesaria para abordar los temas rurales específicos. Para enfrentar esta dificultad, se podría capacitar a formadores internos, promover la formación de personal con experiencia práctica en áreas rurales y, si es necesario, contratar consultores externos especializados en formación para zonas rurales.

5.2.2.5. Limitada disponibilidad de candidatos adecuados.

En algunas áreas rurales, puede haber una falta de candidatos con las competencias necesarias para cumplir con los perfiles de selección diseñados, lo que puede hacer que sea difícil llenar todas las vacantes. Para solucionar esta dificultad, se podría ampliar la búsqueda de candidatos mediante ferias de empleo, colaboraciones con universidades locales o incentivos para atraer a candidatos de otras zonas, y mejorar la visibilidad de las oportunidades a través de campañas de sensibilización.

5.2.2.6. Deficiencias en el sistema de monitoreo y evaluación.

La falta de un sistema robusto para monitorear y evaluar el desempeño de los registradores puede dificultar la medición del impacto de la capacitación, la implementación de incentivos o la efectividad de los perfiles de selección. Para prevenir ello, se deberá desarrollar herramientas de monitoreo claras desde el inicio del proceso, asegurándose de que sean prácticas, accesibles y adaptadas a las condiciones rurales, como sistemas de evaluación remota

o de fácil acceso.

5.2.2.7. Problemas de coordinación y comunicación interna.

La falta de coordinación entre los diferentes departamentos del RENIEC (por ejemplo, selección, capacitación, recursos humanos) puede generar inconsistencias en la implementación del plan, retrasos y duplicación de esfuerzos. Por ello, es necesario establecer canales de comunicación claros y una estructura de coordinación adecuada entre las áreas involucradas, asegurando que todos los equipos estén alineados y trabajen de manera colaborativa.

5.2.2.8. Presupuesto y recursos limitados.

La ejecución de un plan tan integral puede enfrentar retos presupuestarios, especialmente si se requieren viajes a zonas rurales, materiales de capacitación, herramientas tecnológicas o contrataciones externas. Por tanto, es esencial gestionar eficientemente los recursos disponibles, priorizar actividades clave y explorar alternativas de alianzas con otras instituciones para asegurar la sostenibilidad del plan.

5.2.2.9. Dificultades en la implementación de incentivos.

La implementación de un sistema de incentivos puede ser compleja, especialmente si no hay un marco claro para medir el rendimiento o si los incentivos no son atractivos o adecuados para los registradores en áreas rurales. Por tal motivo, se debe definir de manera clara los criterios de desempeño y los tipos de incentivos (económicos, reconocimiento, desarrollo profesional), asegurándose de que sean justos y accesibles para todos los involucrados.

5.2.2.10. Desafíos en la sensibilización y aceptación comunitaria.

En algunas zonas rurales, puede haber falta de comprensión o desconfianza hacia los procedimientos del RENIEC, lo que podría generar reticencia a colaborar en los procesos de registro. Por lo tanto, es indispensable desarrollar campañas de sensibilización adaptadas

culturalmente a las comunidades locales, utilizando medios adecuados (radios locales, carteles, talleres comunitarios) para promover la importancia del registro civil y fomentar la cooperación de la población.

Conclusiones

1. Las oportunidades identificadas permiten capitalizar recursos y tendencias externas para mejorar los procesos, mientras que las necesidades subrayan áreas internas que requieren atención prioritaria. Abordarlas adecuadamente asegurará que el RENIEC fortalezca su presencia en zonas rurales, promoviendo la inclusión y el acceso universal a la identidad.

2. Estos objetivos están alineados con la mejora continua de los procesos de selección, garantizando que los registradores en áreas rurales tengan las competencias necesarias y que se maximicen las oportunidades de inclusión y equidad para las comunidades más remotas.

3. Esta actividad es esencial no solo para mejorar la calidad de los servicios de RENIEC en las zonas rurales, sino también para contribuir al desarrollo y la inclusión social del país. Garantizar que los registradores cuenten con el perfil adecuado para trabajar en contextos rurales permitirá una mayor cobertura, eficiencia y equidad en el acceso a los servicios de identidad, alineándose con la misión de RENIEC de asegurar la identificación de todos los peruanos.

4. Los resultados esperados apuntan a mejorar significativamente la eficiencia, calidad y accesibilidad de los servicios del RENIEC en las zonas rurales. A través de la optimización de los perfiles de selección y la implementación de estrategias adaptadas, se espera no solo cubrir las vacantes de manera más efectiva, sino también fortalecer el vínculo de confianza entre RENIEC y las comunidades rurales, garantizando un acceso equitativo a los servicios de identidad en todo el país.

5. Las actividades dentro del marco teórico deben alinearse con los principios de inclusión, diversidad, descentralización y gestión del talento humano para garantizar que el Plan de Mejora sea efectivo y sostenible. Estas actividades no solo mejoran los procesos de selección, sino que también aseguran una mayor eficiencia, calidad y equidad en la prestación de servicios en las zonas rurales.

6. Las bases teóricas que sustentan este Plan de Mejora están centradas en la necesidad de adaptar los procesos de selección y las competencias requeridas para el personal de RENIEC a las características específicas de las áreas rurales. Al integrar teorías de la gestión de recursos humanos, inclusión social, descentralización y diversidad, este enfoque permite una implementación más efectiva, equitativa y culturalmente adecuada de los servicios del RENIEC en las zonas rurales.

7. Estas actividades aseguran que el Plan de Mejora para la elaboración de perfiles de selección esté alineado con las necesidades de las áreas rurales, asegurando que el personal seleccionado esté bien capacitado, motivado y adaptado al contexto específico de las comunidades rurales.

8. El alcance del Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección de Registradores para Áreas Rurales del RENIEC es extenso, abarcando tanto aspectos geográficos (zonas rurales del Perú), como funcionales (elaboración de perfiles, capacitación y sistemas de incentivos), temporales (plazos de implementación y evaluación), y de participación (personal del RENIEC y comunidades rurales). Este enfoque integral garantizará que el plan sea efectivo y cumpla con los objetivos de mejorar los servicios de registro de identidad en las zonas rurales.

9. Los entregables son elementos fundamentales que estructuran el seguimiento y evaluación del Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección de Registradores para Áreas Rurales en el RENIEC. A través de estos entregables, el RENIEC podrá asegurar la correcta implementación del plan, medir su efectividad y realizar ajustes según sea necesario, garantizando que se logren los objetivos de mejorar la calidad del servicio en las zonas rurales.

10. La metodología debe ser integral y adaptada al contexto rural y a las necesidades específicas del RENIEC para garantizar que los registradores seleccionados y capacitados puedan trabajar eficientemente en áreas rurales. El enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo),

junto con la aplicación de aprendizaje experiencial, modelos de motivación, y el ciclo de mejora continua, asegura la efectividad y sostenibilidad del plan de mejora.

11. El éxito del Plan de Mejora en la Elaboración de Perfiles de Selección de Registradores para áreas rurales del RENIEC depende de la correcta selección y uso de los equipos y materiales. Estos deben ser apropiados para el contexto de las zonas rurales, accesibles para el personal y las comunidades involucradas, y adaptables a las condiciones locales. Asegurar una infraestructura tecnológica adecuada, como computadoras, software de gestión y plataformas de e-learning, junto con materiales impresos y recursos visuales, contribuirá a la efectividad del plan.

12. Este cronograma tiene un enfoque flexible que puede ajustarse según las necesidades y circunstancias locales. La implementación de este plan debe ser evaluada de manera continua, permitiendo realizar ajustes en el diseño de los perfiles, los procesos de selección y las estrategias de capacitación, con el fin de asegurar la efectividad del plan en las áreas rurales del RENIEC.

13. Estas dificultades pueden ser mitigadas mediante una planificación adecuada, comunicación constante y estrategias adaptadas al contexto rural. La clave para superar estos obstáculos está en la colaboración entre todas las partes involucradas, la flexibilidad en la implementación y el seguimiento constante del progreso.

14. La implementación de estas recomendaciones ayudará a garantizar que el Plan de Mejora no solo sea efectivo, sino que también sea sostenible y se adapte a las realidades de las comunidades rurales, mejorando la selección y desempeño de los registradores en el RENIEC.

Recomendaciones

1. Realizar un Diagnóstico Inicial Exhaustivo

Antes de comenzar con la creación de los perfiles de selección, es crucial realizar un diagnóstico detallado sobre las necesidades específicas de las áreas rurales, las características de los pobladores y los desafíos del trabajo de campo. Esto permitirá diseñar perfiles de selección que respondan de manera más precisa a las realidades de las comunidades rurales. Para hacerlo, se debe llevar a cabo encuestas, entrevistas o reuniones con los registradores actuales, líderes comunitarios y pobladores de las zonas rurales para obtener una visión completa de los retos y necesidades.

2. Involucrar a los Stakeholders Clave en el Proceso

Involucrar a todos los actores relevantes, como personal de RENIEC, registradores rurales, autoridades locales y representantes comunitarios, para garantizar que los perfiles de selección reflejen las necesidades reales y que haya compromiso con la implementación. Por ello, se debe crear grupos de trabajo o mesas de consulta que incluyan a representantes de todos los niveles de RENIEC y miembros de la comunidad rural para validar y ajustar las propuestas.

3. Asegurar la Flexibilidad en los Perfiles de Selección

Los perfiles de selección deben ser suficientemente flexibles para adaptarse a diferentes contextos dentro de las zonas rurales, ya que pueden existir variaciones significativas entre las distintas comunidades rurales. Por tal motivo, se debe desarrollar un perfil base y adaptarlo según las especificidades de cada zona rural, considerando factores como el acceso a tecnología, las condiciones de trabajo y las habilidades requeridas.

4. Fortalecer la Capacitación y Desarrollo Continuo

La capacitación debe ser continua, no solo inicial. Esto asegura que los registradores mantengan sus competencias actualizadas y respondan a los cambios en los procesos o en las necesidades de la comunidad. Entonces, se debe implementar programas de formación

continua, utilizando medios accesibles como talleres presenciales, videos, o capacitación a distancia en zonas de difícil acceso.

5. Crear un Sistema de Incentivos Atractivo y Justo

Diseñar un sistema de incentivos basado en el rendimiento que sea justo, alcanzable y alineado con los objetivos de RENIEC, con recompensas tangibles para los registradores que superen las expectativas de desempeño. Por tanto, se debe definir indicadores de desempeño claros y transparentes, y asegurarse de que los incentivos sean adecuados para el contexto rural, como beneficios adicionales, reconocimiento público o formación especializada.

6. Implementar un Sistema de Monitoreo y Evaluación Eficaz

Es importante monitorear continuamente el desempeño de los registradores y evaluar la efectividad de los perfiles de selección, la capacitación y los incentivos. Esto permitirá ajustar los procesos en tiempo real para mejorar los resultados. Por tal motivo, se debe establecer herramientas de monitoreo simples y accesibles (como encuestas de satisfacción, indicadores de desempeño y evaluaciones periódicas) y realizar revisiones regulares para identificar áreas de mejora.

7. Promover la Sensibilización Comunitaria

Sensibilizar a las comunidades rurales sobre la importancia del registro civil y los beneficios de tener registradores capacitados y motivados ayudará a aumentar la participación de los ciudadanos en los procesos de registro. Para ello, se debe organizar campañas de sensibilización mediante reuniones comunitarias, distribución de material educativo o la colaboración con líderes locales para promover el valor del registro civil.

8. Priorizar la Comunicación Interinstitucional y Coordinación

La comunicación entre las diferentes áreas de RENIEC (selección, capacitación, recursos humanos) debe ser fluida para evitar descoordinaciones que afecten la implementación del plan. En ese sentido, se debe establecer reuniones periódicas de coordinación y una

plataforma centralizada para compartir información y avances entre los distintos equipos involucrados en el proceso.

9. Garantizar la Sostenibilidad del Plan

Es fundamental que el plan de mejora no solo se implemente, sino que también se mantenga a largo plazo. Esto incluye la continuidad de la capacitación, el monitoreo y la evaluación, y la actualización de los perfiles de selección según las necesidades cambiantes. Por ello, se debe planificar la creación de un ciclo continuo de actualización de perfiles, entrenamiento y evaluación, con el compromiso de integrar estos procesos dentro de las operaciones regulares de RENIEC.

10. Aprovechar Tecnología Adaptada al Contexto Rural

Considerar el uso de tecnología accesible para las áreas rurales, como plataformas móviles, radios comunitarias o material impreso, para apoyar la capacitación y el monitoreo de los registradores. Por eso, se podría desarrollar aplicaciones móviles simples, utilizar videos tutoriales o crear materiales didácticos en formato accesible para las comunidades rurales que no cuenten con acceso constante a Internet.

11. Gestionar los Recursos de Manera Eficiente

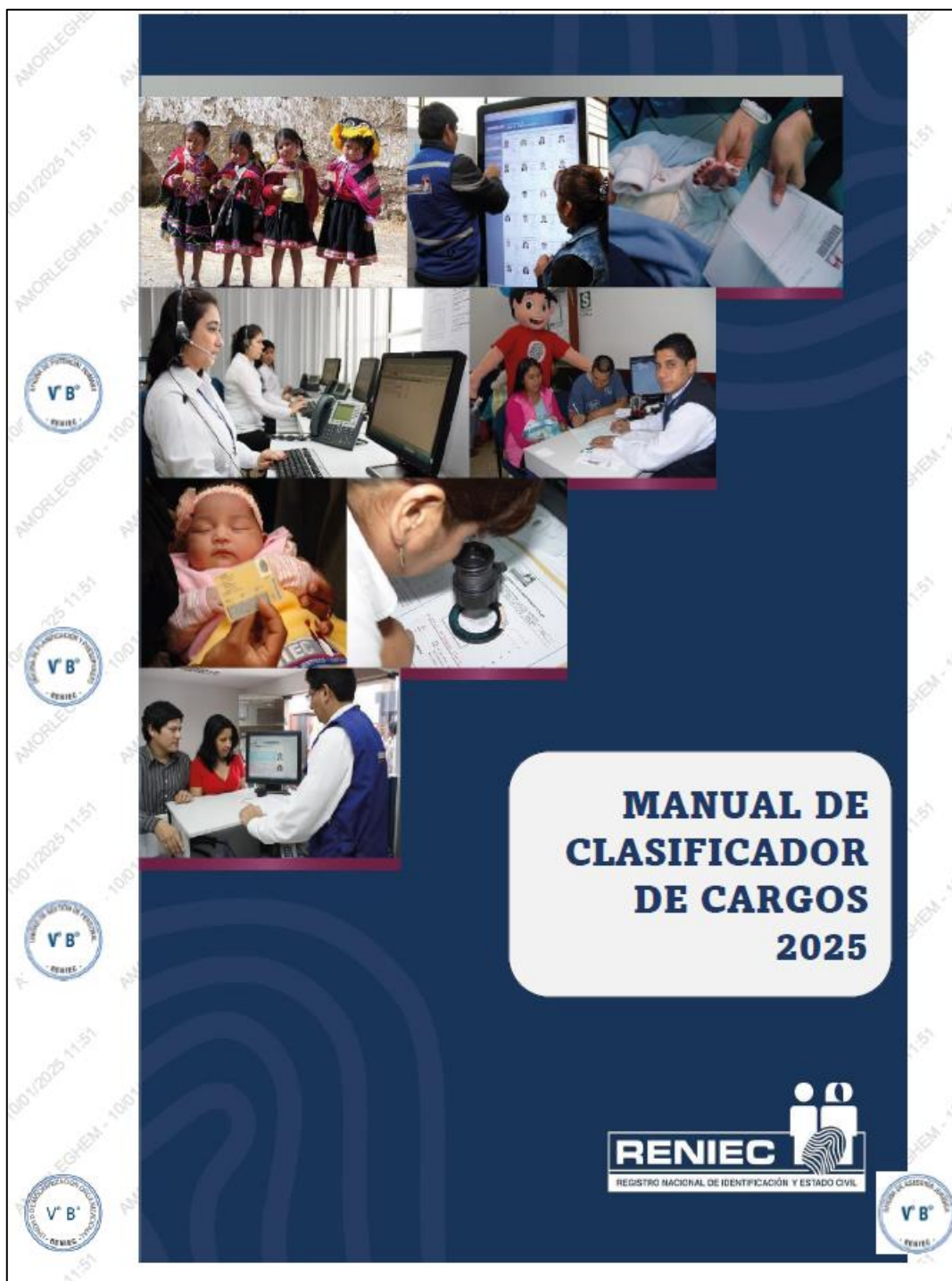
Dado que las áreas rurales pueden presentar limitaciones presupuestarias, es importante gestionar los recursos de manera eficiente, buscando alternativas económicas para la implementación del plan sin sacrificar la calidad. Por ello, se debe optimizar el uso de los recursos existentes y colaborar con otras organizaciones para asegurar que los procesos no se vean comprometidos por limitaciones financieras.

Referencias

- Becker, G. S. (2002). *El capital humano: Un análisis teórico y empírico, con especial referencia a la educación*. McGraw-Hill.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza Editorial.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (2.^a ed.). McGraw-Hill.
- Cox, T. (1994). *Cultura y diversidad en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Díaz, A. (2014). *Educación digital: Modelos de aprendizaje combinado*. Editorial UOC.
- Dessler, G. (2021). *Administración de recursos humanos* (5.^a ed.). Pearson Educación.
- Gómez, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2008). *Gestión de recursos humanos* (5.^a ed.). Pearson Educación.
- Hall, E. T. (1981). *El lenguaje silencioso*. Editorial Alianza.
- Hofstede, G. (2010). *Culturas y organizaciones: El software mental*. McGraw-Hill.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es la calidad? La estrategia de la mejora continua*. McGraw-Hill.
- López, A. (2016). *Gestión de la calidad total: Fundamentos y aplicación del ciclo PDCA*. Editorial UOC.
- Lynch, R. (2009). *Estrategia empresarial: El análisis estratégico y la formulación de estrategias*. McGraw-Hill.
- Meyer, E. (2015). *El mapa cultural: Desarrolla tu éxito en un mundo global*. Lid Editorial.
- Parra Flórez, M. (2022). *Estrategias de comunicación inclusiva en el entorno digital*. Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Editorial Planeta.
- Thomas, D. A. (2001). *El desafío de la diversidad*. Editorial Harvard Business Press.
- Ulrich, D. (2015). *Recursos humanos: De la función administrativa a un socio estratégico*. McGraw-Hill.

Apéndice A

Manual de Clasificador de Cargos 2025, aprobado por Resolución Secretarial N.º 000003-2025/SGEN/RENIEC



Nota: Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/reniec/informes-publicaciones/6365786-manual-de-clasificador-de-cargos-2025>

Apéndice B

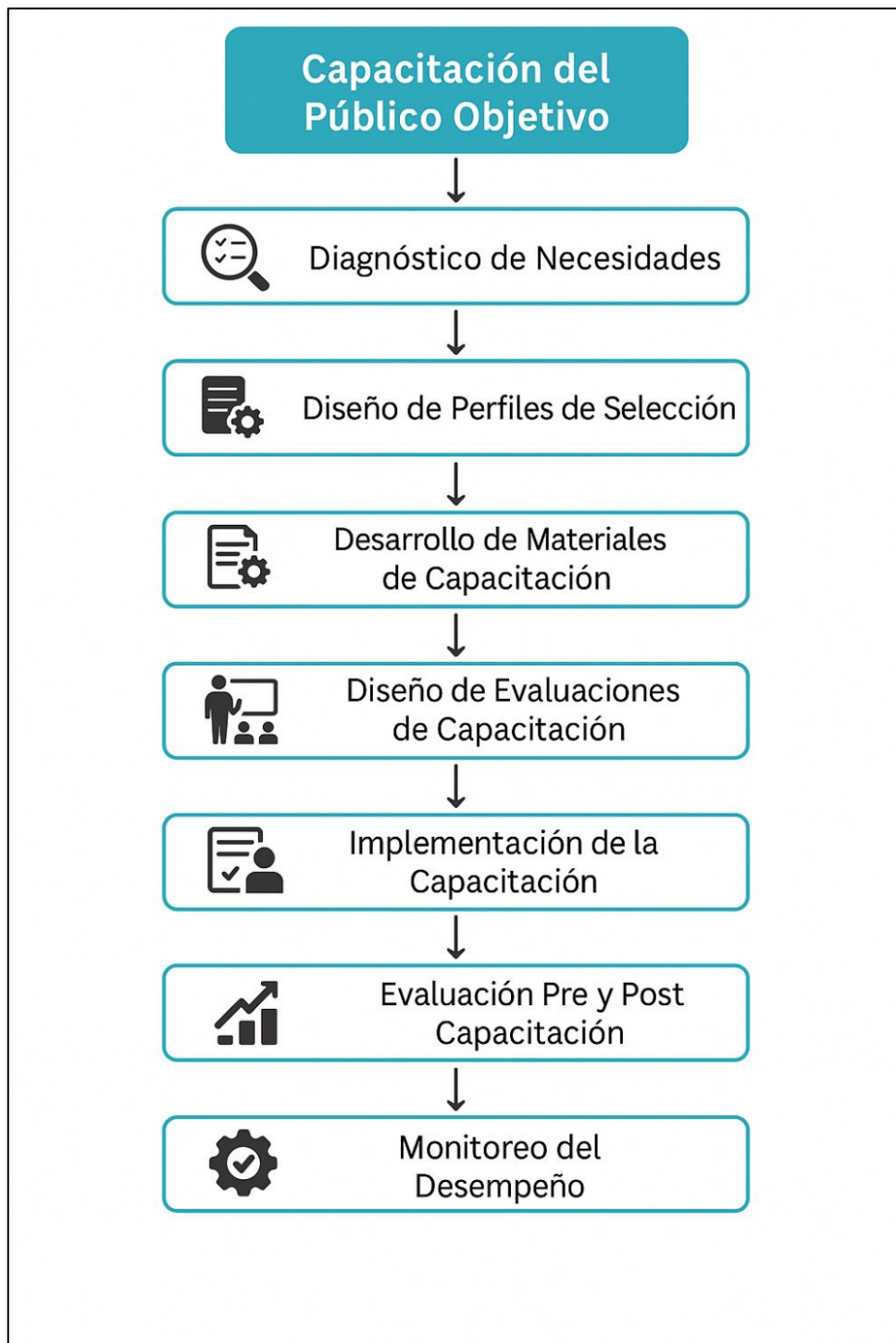
Plan de Mejora de Atención al Ciudadano 2022 -2024



Nota: Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/reniec/informes-publicaciones/3668865-plan-de-mejora-de-atencion-al-ciudadano-2022-2024>

Apéndice C

Flujograma de capacitación para el público objetivo



Apéndice D

Instrumento de Validación de la Comprensión del Plan de Mejora

Ítem Evaluado	Pregunta de Validación	Escala (1-5)	Observaciones
Claridad del propósito del plan	¿Está claro cuál es el objetivo principal del plan?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	
Comprensión de las etapas del plan	¿Se comprendieron las fases del plan y su secuencia lógica?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	
Aplicabilidad en el contexto rural	¿Considera viable aplicar este plan en zonas rurales?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	
Pertinencia de los contenidos de capacitación	¿Los contenidos propuestos responden a las necesidades del cargo de registrador rural?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	
Utilidad percibida	¿Considera que este plan será útil para mejorar la selección de registradores?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	
Comprensión de roles y responsabilidades	¿Entiende qué actores intervienen y qué tareas le corresponden a cada uno?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	

Escala:

1 = Totalmente en desacuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo

Apéndice E

Formato de Reformulación Oral del Plan de Mejora

Se realizarán preguntas orales (consignas) durante una sesión de retroalimentación grupal o individual. Los participantes deberán responder oralmente, reformulando las ideas principales del plan con sus propias palabras.

Consignas Orales	Objetivo
Explique con sus palabras cuál es el propósito principal del Plan de Mejora.	Evaluación de comprensión del objetivo general.
Mencione las etapas principales que se deben seguir para implementar el plan y describa una de ellas.	Evaluación de comprensión de la estructura del plan.
Describa qué competencias son necesarias para que un registrador trabaje eficazmente en una zona rural.	Evaluación de comprensión sobre el perfil del registrador.
Explique por qué es importante la capacitación en habilidades blandas para los registradores en zonas rurales.	Evaluación de comprensión de la necesidad de formación contextualizada.
Según el plan, ¿cómo se puede evaluar si un registrador está realizando bien su trabajo en la comunidad?	Evaluación de comprensión de los mecanismos de monitoreo y evaluación.

Rúbrica de Evaluación de la Reformulación Oral

Criterio	Excelente (3)	Aceptable (2)	Deficiente (1)
Claridad en la expresión	El participante explica las ideas de forma clara, ordenada y adaptada al contexto rural.	El participante expresa las ideas pero con algunas dificultades de claridad o coherencia.	El participante presenta dificultades importantes para expresar las ideas de forma clara.
Fidelidad al contenido	La reformulación respeta el contenido esencial del plan, adaptándolo sin alteraciones significativas.	La reformulación respeta el contenido general, aunque omite o tergiversa algunos puntos secundarios.	La reformulación presenta errores significativos en la comprensión del contenido.

Contextualización	El participante adapta adecuadamente las ideas al contexto de las zonas rurales y las realidades locales.	El participante intenta contextualizar, pero de manera parcial o limitada.	El participante no contextualiza las ideas o las presenta de forma inadecuada para el entorno rural.
-------------------	---	--	--

Apéndice F

Caso Práctico de Simulación para Aplicación del Plan de Mejora

"Usted es parte de una oficina registral del RENIEC. Se le ha solicitado el envío de un requerimiento de personal para un registrador que trabajará en una comunidad rural ubicada en una zona de la sierra andina de difícil acceso, donde la mayoría de los habitantes habla quechua. Diseñe junto con su compañero/a las características principales que debería tener el registrador para realizar efectivamente su trabajo en estas zonas"

Criterios de Evaluación del Caso Práctico

Criterio	Excelente (3)	Aceptable (2)	Deficiente (1)
Adecuación de competencias	Identifica competencias pertinentes y adaptadas al contexto rural.	Identifica competencias relevantes, pero faltan algunas claves.	Competencias no adecuadas o incompletas para el contexto.
Pertinencia de las estrategias de capacitación	Propone estrategias realistas y contextualizadas.	Propone estrategias algo generales o no totalmente aplicables.	Propone estrategias inadecuadas o irrelevantes para el contexto.
Propuesta de evaluación del desempeño	Plantea un mecanismo claro, medible y adaptado al entorno rural.	Plantea un mecanismo aceptable pero poco detallado o general.	No plantea un mecanismo adecuado o no se ajusta al contexto.