

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“Implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia
Sub Regional de Chota, 2023”**

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autor:

Horna Capurro, Marvic Louis

Jurado evaluador:

Presidente: Uceda Dávila, Lucero de los Remedios

Secretario: García Gutti, Alan Enrique

Vocal: Llerena Fernández, Mónica Liliana

Asesor:

Corvera Urtecho, Ángel Edilberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0865-5346>

TRUJILLO - PERÚ

2024

Fecha de sustentación: 2024/11/14

Implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, 2023

Autor: Horna Capurro, Marvic Louis

REP_Administración_HornaCapurro,Marvic_Tesis-
Implantación-Software SISCA-
Gestión-Capacitación-Gerencia
Sub Regional Chota

por Marvic Louis HORNA CAPURRO



Fecha de entrega: 22-nov-2024 10:55p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2472717079

Nombre del archivo: TURNITIN_Administración_HornaCapurro_Marvic_Tesis-Implantación-Software_SISCA-Gestión-Capacitación-Gerencia_Sub_Regional_Chota_.docx (2.97M)

Total de palabras: 21891

Total de caracteres: 118431

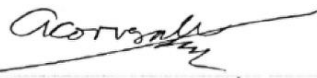
REP_Administración_HornaCapurro,Marvic_Tesis- Implantación-Software SISCA-Gestión-Capacitación-Gerencia Sub Regional Chota

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	8%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	www.iis.org Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	laccei.org Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	1%



Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Declaración de Originalidad

Yo, Ángel Edilberto Corvera Urtecho, docente del Programa de Estudio de Administración de Pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis titulada: "Implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional de Chota, 2023", cuya autoría pertenece a Horna Capurro Marvic Louis, dejo constancia lo siguiente:

- El documento tiene un índice de similitud de 8%, así lo consigna el reporte emitido por el software Turnitin el día 22/11/2024.
- He revisado con detalle la tesis y dicho reporte, donde no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad Privada Antenor Orrego.

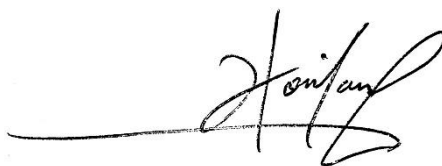
Lugar y fecha: Trujillo, 22 de noviembre de 2024.



Dr. Ángel Edilberto Corvera Urtecho

ID: 000024726 DNI: 26731350

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0865-5346>



Marvic Louis Horna Capurro

ID 000131481 DNI: 70861344

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, expongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional de Chota, 2023.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal fue determinar la influencia de la implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023.

A ustedes miembros del jurado, muestro mi especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Horna Capurro

Marvic Louis

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres, Pablo y Juana, a quienes amo y respeto profundamente, estoy eternamente agradecido por todo el amor que me han brindado y por su incondicional apoyo, tanto moral como económico, que me ha permitido llegar a donde estoy ahora, gracias a ellos, estoy cerca de lograr una de mis metas académicas y les debo una gratitud eterna por su eterno amor.

Horna Capurro Marvic Louis

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis padres por darme la vida, inculcarme valores y enseñarme a disfrutar cada día, son la principal motivación para seguir adelante, por otro lado, gracias a mi alma mater, la Universidad Privada Antenor Orrego, por brindarme una educación de calidad, por lo que me siento orgulloso.

Quisiera agradecer a mi asesor Dr. Ángel Edilberto Corvera Urtecho por su apoyo incondicional durante la culminación del proceso de presentación de mi tesis, además, agradecer también al Dr. Segundo Edwin Cieza Mostacero cuya guía en los cursos de Tesis I y II fue esencial para la elaboración de mi tesis, brindándome una valiosa orientación a lo largo de esta investigación.

También quiero agradecer a los servidores y en especial al jefe de Recursos Humanos, el Abg. Marvyn Enrique Gallo Rojas, de la Gerencia Sub Regional de Chota, quienes participaron y me brindaron su apoyo en la recolección de datos para mi investigación, cuyo aporte ha sido crucial para el desarrollo de mi trabajo.

Horna Capurro, Marvic Louis

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023, este estudio fue realizado aplicando un enfoque cuantitativo, con diseño experimental, de grado preexperimental, utilizando un cuestionario como herramienta de recolección de datos, que constó de 12 ítems validados por 5 expertos en el tema, y fue utilizada la V de Aiken para la validez de contenido (0.83), el cual, fue empleado para medir la variable gestión de capacitación, antes y después de la implementación del software SISCA, para analizar una población de 78 servidores públicos durante los meses de enero y abril del 2023. En los resultados se obtuvieron que, antes de la implantación de software SISCA los servidores consideraron a la gestión de capacitación como mala con un porcentaje de 30.8%, por otro lado en lo concerniente a la implantación del software SISCA las fases utilizadas fueron: inicio, planificación, evaluación y cierre, la cual se desarrolló en 5 meses, de diciembre del 2022 hasta abril del 2023, mientras que después de la implantación del software SISCA los servidores consideraron a la gestión de capacitación como buena con un 48.7%, por último, se registró un crecimiento del 67.86% entre el antes y después de la implantación del software indicando una mejora positiva en la gestión de capacitación. Con ayuda de la prueba paramétrica T-Student, se concluye que la implantación del software SISCA influye de manera significativamente en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023.

Palabras clave: Implantación, Software SISCA, Capacitación, Gestión de capacitación, Gerencia regional.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the influence of the implementation of SISCA software in the training management of the Gerencia Sub Regional Chota in 2023, this study was carried out applying a quantitative approach, with experimental design, pre-experimental grade, using a questionnaire as a data collection tool, which consisted of 12 items validated by 5 experts in the field, and the V of Aiken was used for content validity (0.83), which was used to measure the training management variable, before and after the implementation of the SISCA software, to analyze a population of 78 public servants during the months of January and April 2023. In the results it was obtained that, before the implementation of SISCA software, the servers considered the training management as bad with a percentage of 30.8%, on the other hand regarding the implementation of the SISCA software the phases used were: start, planning, evaluation and closure, which was developed in 5 months, from December 2022 to April 2023, while after the implementation of the SISCA software the servers considered the training management as good with 48.7%, finally, there was a growth of 67.86% between the before and after the implementation of the software indicating a positive improvement in training management. With the help of the T-Student parametric test, it is concluded that the implementation of the SISCA software significantly influences the training management of the Gerencia Sub Regional Chota in 2023.

Keywords: Implementation, SISCA Software, Training, Training management, Regional management.

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INDICE DE CONTENIDOS	x
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Formulación del Problema	15
1.1.1. Realidad problemática	15
1.1.2. Enunciado del problema	19
1.2. Justificación	19
1.3. Objetivos	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos	21
II. MARCO DE REFERENCIA	21
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. A nivel internacional.....	21
2.1.2. A nivel nacional.....	23
2.1.3. A nivel local.....	26
2.2. Marco teórico	30
2.2.1. Software de gestión	30
2.2.2. Software SISCA	30
2.2.3. Indicador de implantación del software SISCA	31
2.2.4. Etapas para implantar software	31
2.2.5. Gestión de capacitación.....	34
2.2.6. Acción de la capacitación	34
2.2.7. Tipos de capacitación en el sector público	34
2.2.8. Dimensiones de la gestión de capacitación	35
2.3. Marco conceptual.....	42
2.4. Hipótesis	43
2.5. Variables	44
2.5.1. Operacionalización de variables	44

III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	47
3.1. Material	47
3.1.1. Población	47
3.1.2. Marco muestral	47
3.1.3. Unidad de análisis.....	48
3.1.4. Muestra	48
3.2. Métodos	49
3.2.1. Diseño de contrastación	49
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos	50
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos.....	51
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	58
4.1. Presentación de resultados.....	58
4.1.1. Análisis descriptivo	58
4.1.2. Análisis inferencial	86
4.2. Discusión de resultados.....	96
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	103
REFERENCIAS.....	104
ANEXOS	110

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la primera variable	44
Tabla 2. Operacionalización de la segunda variable.....	44
Tabla 3. Criterios de inclusión y exclusión	47
Tabla 4. Nivel de la gestión de capacitación antes de implantar el software SISCA	58
Tabla 5. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión de capacitación (GDC)	59
Tabla 6. Nivel de la gestión de capacitación después de implantar el software SISCA	82
Tabla 7. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión de capacitación (GDC)	83
Tabla 8. Resultados de la gestión de capacitación	84
Tabla 9. Resultados de las dimensiones de la variable gestión de capacitación .	84
Tabla 10. Prueba de normalidad de la diferencia de la variable gestión de capacitación	86
Tabla 11. Prueba T-Student del antes y después de la variable gestión de capacitación	88
Tabla 12. Prueba de normalidad de la diferencia de cada una de las variables gestión de capacitación	89
Tabla 13. Prueba Wilcoxon del antes y después de la dimensión planificación ..	93
Tabla 14. Prueba T-Student del antes y después de la dimensión ejecución	94
Tabla 15. Prueba Wilcoxon del antes y después de la dimensión evaluación	95

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Influencia de la variable.....	49
Figura 2. Correo enviado a SERVIR.....	60
Figura 3. Respuesta de SERVIR.....	61
Figura 4. Se agenda la reunión para la inicialización del software SISCA	61
Figura 5. Reunión para la inicialización del software SISCA	62
Figura 6. Pantalla de acceso del software SISCA	62
Figura 7. Elección del periodo	63
Figura 8. Pantalla de inicio del software SISCA	64
Figura 9. Módulo de planificación del software SISCA	64
Figura 10. Pantalla de apertura del ciclo del software SISCA	65
Figura 11. Pantalla de cambio de ciclo del software SISCA.....	65
Figura 12. Menú de inicialización del software SISCA	66
Figura 13. Opción sedes del software SISCA.....	67
Figura 14. Opción órganos/unidades del software SISCA.....	68
Figura 15. Opción puestos y funciones del software SISCA	69
Figura 16. Opción servidores y puestos del software SISCA	70
Figura 17. Opción datos de la entidad del software SISCA.....	71
Figura 18. Opción de profesionales ORH del software SISCA.....	72
Figura 19. Opción PEI del software SISCA	73
Figura 20. Opción POI del software SISCA.....	74
Figura 21. Opción cronograma institucional del software SISCA	75
Figura 22. Opción capacitaciones planificadas por la entidad del software SISCA	77
Figura 23. Apartado de registro de requerimiento de capacitaciones del software SISCA	77
Figura 24. Opción del presupuesto para capacitación del software SISCA.....	79
Figura 25. Opción validación de requerimiento de capacitación del software SISCA	80
Figura 26. Capacitación sobre la gestión de riesgo bajo el Sistema de Control Interno (SCI).....	81

Figura 27. Histograma de la prueba de normalidad de la diferencia de la variable gestión de capacitación.....	87
Figura 28. Histograma de la prueba de normalidad de la diferencia de la dimensión planificación.	90
Figura 29. Histograma de la prueba de normalidad de la diferencia de la dimensión ejecución.....	91
Figura 30. Histograma de la prueba de normalidad de la diferencia de la dimensión evaluación.....	92

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Desde la antigüedad, la humanidad ha vivido diferentes pestes y/o pandemias, tales como: la peste negra, la viruela, el cólera, la malaria y la Covid-19, esta última, se identificó por primera vez, el mes de diciembre del año 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, China, para luego, propagarse por todo el mundo y pasar a ser declarada pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo del 2020. Por ende, los gobiernos en su totalidad, se vieron obligados a buscar la forma de frenar la situación desastrosa que se avecinaba (Cuero, 2020).

La crisis sanitaria mundial, cambió totalmente la manera en que funcionaban los estados, como resultado, fueron considerados como el único actor capaz de mitigar las dificultades tanto sanitarias como socioeconómicas, de manera que ejercieron más presión sobre los gobiernos locales y nacionales, para que respondan a las necesidades de la ciudadanía que demandaban una gestión más eficaz, eficiente y transparente, a la par que se evaluaba la capacidad de las instituciones y la administración de los recursos, para esto, fue necesario utilizar ciertos aspectos relevantes, tales como: una conexión más fuerte con la población, teletrabajo, gobierno abierto e innovación pública (Grillo, 2020).

Mientras que, en una realidad ecuatoriana, en muchas ocasiones se esperaba que el sector público sea lo más parecido posible al sector privado, esto debido a su baja efectividad, a un manejo de los recursos menos eficiente, ineficiencia en los servicios públicos y desconfianza ciudadana, por tal motivo, la denominada Nueva Gestión Pública (NGP) supuso una solución para estos problemas, los cuales iban en aumento dentro del gobierno. Esta NGP se instauró en lo más profundo del estado, convirtiéndose en una herramienta ventajosa y

de fácil alcance, independientemente de cada país, generando así un descenso de obstáculos burocráticos, flexibilidad y transparencia, todo enfocado al ciudadano (Soledispa-Rodríguez *et al.*, 2020).

De igual manera, en el Perú, fueron adoptadas medidas tales como: transparencia, gobierno abierto y electrónico, rendición de cuentas y acceso a la información, todo esto en aras de la modernización del estado en conjunto con la participación ciudadana, sin embargo, estas políticas se vieron obstruidas debido a la presencia de algunas características implantadas desde años atrás como son: el sobredimensionamiento de las instituciones públicas, la mala atención al ciudadano y un servicio meritocrático inexistente (Blas *et al.*, 2022).

El estado peruano presentó deficiencias en la prestación de servicios públicos, como por ejemplo, estructura organizacional y diseño funcional inadecuados, falta de sistemas y métodos de dirección y políticas de administración de recursos humanos sin concluir, esta última fue potenciada debido a la carencia de programas de capacitación y desarrollo de habilidades y competencias, ya sea porque las autoridades no priorizan la gestión del personal, o porque las entidades no cuentan con los recursos necesarios, además, de estar enfocadas en satisfacer únicamente sus necesidades a corto plazo (Secretaría de Gestión Pública, 2022).

La Gerencia Sub Regional Chota (GSRCH) es una unidad ejecutora, la cual busca contribuir con el desarrollo integral de su jurisdicción regional, siempre orientada al desarrollo humano justo y solidario. Esta se encuentra ubicada en la Av. Sagrado Corazón de Jesús N° 620, en Chota-Cajamarca. El Gerente Sub Regional que, hasta diciembre del año 2023, es el Ing. Martín Vásquez Rubio; cuya jurisdicción comprende tres provincias Chota, Santa Cruz y Hualgayoc, además, que a la fecha de realizada esta investigación, cuenta con 80 servidores públicos. La entidad inició sus actividades el

05 de septiembre del año 1985 mediante el Decreto Supremo N° 073-85-PCM, el cual, declara de urgencia la ejecución de programas de desarrollo micro-regional en las diferentes micro-regiones.

En la problemática están involucrados el jefe de la Unidad de Recursos Humanos, quien se encarga de la supervisión del desarrollo de la capacitación de los trabajadores; así como el gerente, el cual coordina de forma directa con el antes mencionado acerca de las necesidades de capacitación del personal de la entidad, por último, también está involucrado el jefe de la oficina de planeamiento y presupuesto, quien coordina junto a todos los involucrados el presupuesto de las capacitaciones.

El proceso de capacitación en la GSRCH se lleva a cabo de manera tradicional, donde el jefe de Recursos Humanos enlista en cuadros de Excel todas las capacitaciones que han sido percibidas e impuestas por la Contraloría General de la República (CGR), para luego, elaborar un documento en hojas de Word y ser enviado a la oficina de Gerencia para su revisión y posterior aprobación, a continuación, se solicita a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto el dinero requerido para su ejecución, finalmente, se contrata a una empresa externa que brinde las charlas, talleres o cursos necesarios a los servidores.

Mediante observaciones entre los meses de noviembre y diciembre del año 2022, se ha identificado que existe una falta de control con respecto a las capacitaciones, debido a que no se sigue el proceso adecuado establecido por SERVIR al momento de planificarlas, ejecutarlas y evaluarlas, lo cual se logra utilizando la matriz de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) y estableciendo los niveles de evaluación los cuales son: reacción, aprendizaje, aplicación e impacto, con el objetivo de calcular su beneficio en favor de la entidad.

El principal problema se origina en la Unidad de Recursos Humanos, donde no se logra un óptimo control de las necesidades de capacitación y no se aplican los instrumentos necesarios para completar de manera efectiva su proceso; lo que produce que, en la mayoría de las veces, no se logre concretar su ejecución y de darse el caso que se lleguen a ejecutar, no se produce una retroalimentación para medir si los resultados han sido o no exitosos.

Con el propósito de solucionar el problema descrito; se plantea esta investigación a través de la implantación del software Sistema de Gestión de la Capacitación desde ahora SISCA, cuyas características son: sistematizar de forma automática las necesidades de capacitación de las distintas unidades de la entidad, gestionar y registrar toda la información de la realización de capacitaciones, monitorear en línea a los participantes de estas y procesar de manera automática y en tiempo real las herramientas necesarias para su desarrollo, logrando de esta manera gestionar, mejorar, controlar y agilizar la gestión de capacitación disminuyendo de 6 meses a 15 días en promedio la planificación de las capacitaciones que se vienen dando en la antes mencionada unidad. El anterior mencionado software, se aplicará utilizando el Project Management Body Of Knowledge - PMBOK, la cual, es una guía desarrollada por el Instituto de Gestión de Proyectos para la implementación de softwares.

Por consiguiente, se tiene como objetivos específicos determinar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes de implantar el software SISCA en el año 2023, implantar el software SISCA en la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023, determinar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota después de implantar el software SISCA en el año 2023 y comparar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes y después de implantar el software SISCA en el año 2023.

1.1.2. Enunciado del problema

Debido a las observaciones entre los meses de noviembre y diciembre del año 2022, se identificó una falta de control adecuado, además de que no se sigue el proceso correcto establecido por SERVIR al momento de planificar, ejecutar y evaluar las capacitaciones, para lo cual, se identificó el software SISCA, el cual, es una herramienta de gestión de capacitación que automatiza el registro, seguimiento y evaluación de los programas de capacitación ofrecidos por la Gerencia Sub Regional de Chota. La expectativa es que, al adoptar este software, se consiga una mayor eficiencia en la gestión de capacitación y se reduzcan los errores y el tiempo en la planificación de esta, por este motivo, se plantea la siguiente interrogante:

¿De qué manera la implementación del software SISCA influye en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023?

1.2. Justificación

- Teórica: Por su parte, Chiavenato (2011) menciona una teoría acerca de la capacitación, la cual, es que los trabajadores son ayudados para de esta manera lograr las metas institucionales, al empoderarlos para que adquieran los conocimientos, las prácticas y los comportamientos necesarios para la empresa. Por otro lado, una teoría interesante acerca de la capacitación dicta que, es la inversión de una empresa cuya finalidad es capacitar a la fuerza laboral para de esta manera, disminuir las discrepancias entre su desempeño, las metas y logros establecidos (Hoyler, 1970, citado en Chiavenato, 2011).

De esta manera, el estudio se justificó teóricamente a través de la implantación del software SISCA, el cual, según SERVIR (2022), constituye una mejora considerable referente a la gestión de la capacitación, permitiendo realizar las tres actividades importantes para esta gestión, además de facilitar el monitoreo de la implementación del “Plan de Desarrollo de las Personas”.

- Práctica: El estudio se justificó de forma práctica, porque propuso la implantación de una nueva plataforma, mejorando de manera considerable las capacitaciones, gracias a una mejor gestión y monitoreo, logrando de esta manera una mayor eficiencia y efectividad, permitiendo potenciar el desempeño de los servidores de la entidad y reduciendo de 6 meses a 15 días en promedio el tiempo del proceso de dicha gestión, utilizando el software SISCA, para la recolección de las necesidades de capacitación de cada una de las unidades de la entidad, beneficiando de esta manera a todos los servidores debido a que se logrará un mayor alcance de estas.
- Metodológica: El estudio se justificó metodológicamente, porque se utilizó el cuestionario para realizar una comparación, entre el antes y el después de haber implantado el software SISCA dentro de la Gerencia Sub Regional Chota y así determinar si es que dicha gestión ha mejorado.
- Social: El estudio se justificó de forma social, porque benefició a cada uno los servidores de la Gerencia Sub Regional Chota en materia de capacitaciones, logrando una gestión más ágil debido a que se redujo el tiempo tanto de la recolección de las necesidades de capacitación como de cada una de las fases de esta: planificación, ejecución y evaluación, además de lograr una mayor cobertura para todos los trabajadores debido a que se consiguió reconocer todas las necesidades de capacitación que posee cada unidad y que cada uno de los servidores acceda a las capacitaciones, todo esto se traduce en una mejora en sus habilidades, en mayor acceso a la información, mejor satisfacción laboral y por ende un incremento en su productividad.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el impacto de la implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año

2023, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos de capacitación.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes de implantar el software SISCA en el año 2023.
- Implantar el software SISCA en la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023, con el fin de mejorar y agilizar la gestión de capacitación.
- Determinar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota después de implantar el software SISCA en el año 2023, utilizando muy mala, mala, regular, buena y muy buena como las métricas para su evaluación.
- Evaluar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes y después de implantar el software SISCA en el año 2023.

II. **MARCO DE REFERENCIA**

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Poveda-Pineda y Cifuentes-Medina (2020) en su artículo llamado Incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el transcurso del desarrollo de formación en la instrucción universitaria, tuvo como meta, establecer los retos y oportunidades de integrar estas tecnologías al Programa de la Licenciatura en Educación Básica de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC). El estudio, fue realizado mediante un enfoque cualitativo descriptivo; igualmente, se utilizó como instrumentos de recopilación de información, un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, además de fichas de observación; los cuales, sirvieron para analizar una población de 34 docentes y 102 estudiantes del programa de licenciatura. Los resultados obtenidos fueron, que el

91% de la población aprobó la utilización de las tecnologías para la mejora de sus programas, mientras que el 9% de la población desaprobó el uso de la tecnología, por consiguiente, se consideró adecuado el aprovechamiento de las herramientas digitales. Su conclusión principal fue, que las TIC juegan un papel significativo en el avance de estrategias didácticas en el programa de licenciatura en educación superior.

El estudio de Poveda-Pineda y Cifuentes-Medina sirvió en la presente investigación, para establecer al cuestionario como instrumento de recolección de datos de la primera variable; además de confirmar que, las tecnologías de la información desempeñan un rol importante en el desarrollo de las personas.

Pinto y Plaza (2021) en su artículo publicado en la revista Digital Publisher, tuvo como propósito, establecer la necesidad de capacitación en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). El estudio, se efectuó mediante un enfoque cuanti-cualitativo de diseño descriptivo; además, se emplearon como herramientas de recogida de datos una encuesta cerrada vía plataforma Google Forms y entrevistas considerando la aportación del criterio de expertos en estas tecnologías, a profesores de la Unidad Educativa Fiscal Provincia del Tungurahua; los cuales, sirvieron para analizar una población de 43 docentes. Los resultados obtenidos fueron, que un 97,7% de la población utilizan estas tecnologías en el desempeño de sus actividades como docentes, de igual manera, el 97.7% de la población encuestada asume que estas simplifican sus labores y que, de igual manera, creen que los programas de capacitación para el desarrollo docente relacionadas con la elaboración de actividades académicas son provechosos. Su conclusión principal fue que, la capacitación en tecnologías de información, comunicación y la formación del profesorado deben estar integradas; además, que la mayoría de los grupos de profesores que fueron encuestados, quieren incluir las TIC en su ocupación, por otro

lado, la minoría de profesores no lo quiere, esto debido a su avanzada edad.

El artículo elaborado por Pinto y Plaza contribuyó en la presente investigación, para evidenciar que la utilización de las tecnologías de la información contribuye en el desempeño laboral; además, del interés que tiene los trabajadores por incluirlas en el día a día de su ambiente laboral.

Barragán (2022) en su artículo publicado en la revista Estado & comunes, tuvo como objetivo, examinar a partir de un enfoque postmoderno, el nuevo modelo de la administración pública, las más recientes TIC y los adelantos en la gestión pública ecuatoriana. El estudio fue realizado, utilizando un enfoque cualitativo analítico de diseño descriptivo; además, se aplicó una encuesta elaborada con preguntas cerradas como instrumento de recopilación de información; la cual sirvió, para analizar una población de 29 funcionarios. Los resultados obtenidos, evidenciaron que los adelantos tecnológicos pueden ser replicados en las entidades públicas que requieran monitoreo, control de recursos, control de acceso, gestión de documentación y contabilidad. Su principal conclusión, es que los cambios provocados por el Covid-19, indican un proceso de transformación basado en la apertura, la cooperación y las relaciones a partir del uso de las TIC en la administración pública.

El estudio de Barragán sirvió en la presente investigación, para evidenciar que la administración pública, no es ajena a la incorporación de las tecnologías de información y comunicación, por el contrario, debido a la pandemia por la Covid-19, las entidades han iniciado un proceso de innovación e incorporación de estas.

2.1.2. A nivel nacional

Huamán *et al.* (2020) en su artículo publicado en la Revista UAP, el cual tuvo como objetivo, establecer la existencia de una correlación

entre sus variables y así modelar el compromiso cívico, para utilizar una plataforma que integre ciudadanos que participen de forma activa en la gobernabilidad local y legitimar la acción pública. Dicho estudio fue realizado, por medio de un enfoque cuantitativo no experimental longitudinal con diseño descriptivo, donde se utilizó un método deductivo e inductivo; además, se manejó como método de recopilación de información, una encuesta y como instrumento fue el Inventario de Inteligencia Emocional BarOn ICE: NA, conformado por 60 ítems y fue validado utilizando el coeficiente V de Aiken (0.808), indicando su buena validez de contenido, por otro lado, para determinar su confiabilidad se utilizó el coeficiente de Crobach (0,821) indicando que es confiable; los cuales, sirvieron para analizar una población conformada por 122 estudiantes tanto de sexo masculino como femenino, quienes cursaban el 5to año de educación secundaria, tomándose una muestra de 93 estudiantes. Los resultados obtenidos fueron que, si hay participación ciudadana, el nivel de eficiencia pública es del 72%; además, se demuestra que la incorporación de las TIC's reduce en un 50% el tiempo de ejecución correspondientes a proyectos de inversión local. Su conclusión principal fue, que entre la gobernabilidad y la participación ciudadana existe una correlación directa, cuyo chi cuadrado es menor a 0,05.

El estudio de Huamán *et al.* sirvió en la presente investigación, para determinar la validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, con respecto a las encuestas realizadas correspondientes a la variable gestión de capacitación, aplicadas a los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chota.

Herrera-Abramonte *et al.* (2022) en su artículo publicado en la revista científica FIPCAEC, tuvo como objetivo principal, establecer la conexión entre la capacitación y desempeño laboral de los congresistas en el Perú. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo del tipo descriptivo correlacional y cuyo diseño fue no-

experimental y transversal; se utilizó como técnica de recopilación de información la encuesta y como herramienta dos cuestionarios conformados por 8 ítems de cada variable, que fueron validados mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo (0.812) en el cuestionario de la variable capacitación y (0.820) para el cuestionario de la variable desempeño laboral; los cuales, sirvieron para analizar una población constituida por 50 abogados trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Piura del año 2021. Los resultados obtenidos con respecto a establecer la influencia de la capacitación en el desempeño laboral fueron que, el 46% de los encuestados la consideran buena, el 36% de los encuestados la considera regular y el 18% de los encuestados cree que la capacitación es mala. Su principal conclusión fue, que hay una incidencia considerable de forma directa entre las variables capacitación y desempeño laboral de los congresistas en el Perú, según el coeficiente Rho de Spearman que muestra el resultado de $Rho=0.796$.

El artículo de Herrera-Abramonte *et al.* sirvió a esta investigación, para determinar que existe una influencia positiva, con respecto a las capacitaciones dentro del sector público, así como, la existencia de una conexión directa entre las variables capacitación y desempeño laboral.

Tejada (2021) en su artículo publicado en la revista Lex, el cual tuvo como objetivo, establecer en qué grado la utilización de las TIC ha contribuido en la evolución del sistema de administración de justicia del Perú. Este artículo se efectuó, por medio de un enfoque cualitativo no-experimental de diseño transeccional correlacional causal; en adición, se emplearon como instrumentos de recopilación de información, un cuestionario que constó de 20 ítems con preguntas cerradas y fichas de información, las cuales fueron validadas por el criterio de especialistas, quienes comprobaron de los datos, su estructura y los contenidos; por ende, sirvieron para analizar una

población conformada por 99 funcionarios. Los resultados fueron que, los funcionarios consideran que el nivel de las tecnologías en los diferentes distritos judiciales del Poder Judicial en el Perú es malo, con un 26.26% y regular con un 73.74%. Su conclusión principal fue, que existen evidencias concretas de que el uso de las TIC se vincula y contribuye de manera positiva en el progreso de la justicia, al abordar las dificultades que demandan los más desfavorecidos, tales como justicia imparcial, confiable, celeridad, previsibilidad e inmediatez.

El estudio de Tejada contribuyó en la presente investigación para conocer, que existe una percepción regular acerca de las tecnologías de información y comunicación en el estado, así como también, la existencia de una relación directa entre las tecnologías de la información, comunicación y el avance en el sector público.

2.1.3. A nivel local

Cáceres-Díaz *et al.* (2022) en su artículo de la conferencia CISCI 2022, tuvo como objetivo establecer la conexión entre las TIC y el desempeño de los profesores del Centro Educativo de Aplicación Juan Pablo II de Trujillo en el año 2021. El estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo no-experimental correlacional simple y corte transversal; asimismo, fueron utilizados como instrumentos de recopilación de información dos cuestionarios, el primero constó de 24 ítems, que fueron validados utilizando la V de Aiken poltómica para la validez de contenido (0.96), asimismo, para la confiabilidad se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach (0.807); el segundo cuestionario sirvió para medir la variable de desempeño contextual, el cual constó de 14 ítems, validados utilizando la V de Aiken poltómica para la validez de contenido (0.92), en adición al coeficiente de alfa de Cronbach para la confiabilidad (0.756); los cuales sirvieron para analizar una población de 37 profesores de tres diferentes grados: inicial, primaria y secundaria, durante el mes de octubre del año 2021.

En los resultados se obtuvo que, para los docentes en un 59.5% es poco eficiente el nivel de uso de las TIC, mientras que en un 67.6% el nivel de desempeño contextual fue moderado. Su principal conclusión fue que existe correlación de forma moderada entre las dos variables tecnologías de información y comunicación y desempeño contextual, también, que los profesores utilizan estas variables para desarrollar labores que no figuran en su contrato laboral.

El estudio de Cáceres-Díaz *et al.* sirvió para determinar los métodos de validación de los instrumentos de recolección de datos, la relación existente entre las variables tecnológicas y el desempeño de los trabajadores para la presente investigación.

Huertas-Gonzales *et al.* (2022) en su artículo publicado en la Vigésima Primera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI) 2022, tuvo como objetivo principal, establecer la correlación existente entre la utilización del software Canvas por los profesores y el desarrollo del aprendizaje de los alumnos del programa de estudios de administración de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo 2021. El estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo no-experimental correlacional simple y corte transversal; asimismo, fueron empleados como instrumentos de recopilación de información dos cuestionarios, el primero constó de 11 ítems, los cuales fueron validados utilizando la V de Aiken para la identificación de los puntajes (0.93); el segundo cuestionario sirvió a fin de medir y analizar la variable, la cual constó de 17 ítems, validados utilizando la V de Aiken politómica (0.94); los cuales sirvieron para analizar una población de 30 docentes, cuyos contratos se dieron en el transcurso del primer semestre académico del año 2021, de una universidad en Trujillo del programa de administración. Los resultados obtenidos fueron que con un 86.7%, el uso de la plataforma Canvas por parte de los docentes se dio de manera eficiente, de igual manera con un 76.7%, el desarrollo de aprendizaje fue eficiente. Su principal conclusión, fue la alta existencia

de correlación positiva entre el uso de la plataforma Canvas por parte de los docentes y el desarrollo de aprendizaje en los alumnos.

El artículo de Huertas-Gonzales *et al.* sirvió en la presente investigación, para establecer al cuestionario como el tipo de instrumento que se aplicó para la recolección de datos y de establecer a la V de Aiken como coeficiente de validación de dicho instrumento.

Chumacero y Leyva (2021) en su artículo científico el cual fue publicado en la revista Searching, tuvo como fin de establecer la conexión entre la utilización de las TIC y el aprendizaje de los alumnos del segundo grado de educación secundaria. El estudio, fue realizado mediante un enfoque cuantitativo no-experimental, con un diseño correlacional de corte transversal; por otro lado, se utilizó un cuestionario como instrumentos de recopilación de información con escala de Likert, para lo cual, fue requerida la validación otorgada por especialistas con una confiabilidad de 0.880 y una ficha de registro de información; los cuales, sirvieron para analizar una población de 120 estudiantes cuya muestra fue de 53 alumnos cursantes del segundo grado de secundaria. Los resultados obtenidos mostraron que el 28,3% de los alumnos, consideran en medio nivel el uso de las TIC; además, mostraron que el 30,2% de los estudiantes, consideran en nivel medio la dimensión instrumental, el 30,2% de los alumnos estiman que la dimensión cognitiva se encuentra en un nivel alto y el 37,7% de los alumnos, ponen a la dimensión actitudinal en un nivel medio, todo esto en relación con el uso de las tecnologías de información y comunicación. Su principal conclusión fue, que el uso de estas está directamente relacionado con el rendimiento académico debido a que el valor de $p=0,000$ es inferior a 0,05.

El estudio de Chumacero y Leyva sirvió en la presente investigación, para evidenciar la relación directa de manera positiva, que existe entre

las variables uso de las TIC y el rendimiento de las personas; además, de ayudar a definir la utilización de una variable tecnológica.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Software de gestión

Raffina (2021, citado en Loo, 2021) refiere que un software, es aquella parte inmaterial, el cual, está compuesto por un programa informático, que se encuentra diseñado para cumplir diversas tareas de aplicación y desarrollo ofimático, y todo ello, en un solo sistema.

Torres y Vaquero (2020) indican también que las empresas muestran su necesidad de disponer de herramientas informáticas dentro de sus instalaciones, tanto como para almacenar toda la información que tienen como para mejorar sus procesos, es por ello su necesidad de tener un software que les ayude a tener todo más sistematizado y de fácil de uso, su necesidad se basa en poder gestionar todo tipo de documentos, pedidos, facturas, personal, horarios, entre otros, de una manera mucho más fácil y efectiva.

Ahora, Loo (2021) plantea que un software de gestión, es aquella herramienta informática que tiene como objetivo que una institución pueda llevar sus procesos de una manera más simple, amigable y responsable, permitiendo así, que el logro de los objetivos empresariales trazados, sean muchos más fáciles de conseguir.

Por su parte, Olivella (2020) refuerza lo conceptualizado con anterioridad, al indicar las empresas utilizan dichos softwares para mejorar su gestión, debido a que hacen uso de estos programas justamente para mejorar el funcionamiento y gestión de procesos o aparatos que tengan dentro de sus instalaciones.

2.2.2. Software SISCO

Según la Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR (2022), el SISCO es un software que permite la gestión de capacitación, para esto, Servir se encarga de su administración y diseño, además de estar disponible únicamente para las entidades públicas. Este sistema, permite realizar las 3 actividades importantes para la gestión

de la capacitación, estas son: planificación, ejecución y evaluación. Asimismo, facilita el monitoreo de la implementación del “Plan de Desarrollo de las Personas”.

2.2.3. Indicador de implantación del software SISCA

- Cumplimiento: Según Escuela Nacional de Administración Pública (2021), indica que se tiene que llevar un control y regulación de los procesos de capacitación y a su vez establecer la idea de tener siempre al servidor público capacitado y que este pueda mejorar su desempeño diario brindando un servicio de calidad a la ciudadanía, con un enfoque de mejora continua, donde este, debe tener la capacidad de adecuarse e identificar potenciales alternativas de mejorar dentro de su lugar de trabajo, sin importar la realidad política o pública que este sucediendo, su principal objetivo es el alcance de las metas trazadas por la institución.

2.2.4. Etapas para implantar software

Albós y Sánchez (2013), mencionan que el proceso de implantación de un software se considera un proceso metodológico que debe ser ejecutado cuidadosamente para alinear el sistema con el plan estratégico de la organización y que este proceso debe ser abordado con la atención necesaria para asegurar el éxito del proyecto, además, se identifica que este proceso de implantación se puede dividir en cuatro fases principales.

- Análisis del sistema actual: En esta etapa se evalúa el estado del sistema existente, si lo hay, o las condiciones del entorno en caso de no tener un sistema previo, aquí se define la problemática a resolver y se identifican los objetivos estratégicos a alcanzar.
- Diseño del nuevo sistema: Tras analizar el sistema actual, se diseña la solución que mejor se ajuste a las necesidades identificadas. Esta etapa implica evaluar diferentes

alternativas en función de costos, ventajas, desventajas y objetivos estratégicos.

- Desarrollo del sistema: En esta fase se adapta la solución elegida para que esté lista para ser implantada y dependiendo del proyecto, puede implicar personalización o configuración del software.
- Implantación del sistema: Esta etapa incluye la integración del sistema en el entorno organizativo, esta comprende la capacitación de usuarios, pruebas piloto, y ajustes finales antes de la migración y puesta en marcha definitiva, también abarca la transferencia de datos del sistema anterior si es necesario.

En lo que respecta al software SISCA, en la fase análisis del sistema actual se identificó las deficiencias en la gestión de capacitación dentro la Unidad de Recursos Humanos de la Gerencia Sub Regional Chota y se propuso la implantación del software SISCA, en la fase diseño del nuevo sistema se estableció comunicación con SERVIR, luego se coordinó una reunión y se obtuvo acceso al software, posteriormente en la fase desarrollo del nuevo sistema se registró toda la información de cada uno de los servidores que poseen un vínculo laboral con la entidad, así como también la información de esta para que de esta manera el software este operativo y en la fase implantación del sistema, se registró la información de la capacitación que se desarrollará, tales como el nombre, el tipo, la modalidad, el costo y por último la ejecución de la capacitación.

Por su parte Mon *et al.* (2011), mencionan que la implantación de software es un proceso que abarca la integración efectiva de un sistema tecnológico en los procesos organizativos de una institución, este proceso va más allá de los aspectos técnicos y se centra también en las dinámicas sociales, culturales y operativas de la organización y tiene como objetivo principal garantizar que el

sistema no solo funcione técnicamente, sino que sea adoptado y utilizado eficientemente por los actores clave. Este proceso abarca lo siguiente:

- Aspectos tecnológicos: Para que un sistema funcione eficientemente, es crucial configurarlo según las necesidades de la organización, lo que incluye personalizar módulos, asignar usuarios y permisos, e integrarlo con otras herramientas existentes, además, se debe verificar que la infraestructura técnica, como hardware y redes, sea compatible con el software, por otro lado, es necesario realizar pruebas de capacidad y estabilidad para identificar problemas antes de la implementación y, finalmente, pruebas técnicas y funcionales para asegurar el rendimiento óptimo y minimizar errores una vez en uso.
- Aspectos sociales y organizativos: La implantación de software no solo depende de su correcto funcionamiento técnico, sino también de su integración en la organización, la gestión del cambio es clave para asegurar la aceptación del sistema, lo que incluye capacitar a los usuarios y coordinar a los actores clave, como responsables de áreas y equipos de soporte, además, el monitoreo y soporte técnico en las primeras etapas son esenciales para resolver problemas rápidamente y minimizar las interrupciones en las operaciones diarias.
- Enfoque práctico: La implantación de software busca equilibrar los aspectos tecnológicos y humanos para lograr una integración efectiva. no solo es crucial que el sistema funcione técnicamente, sino también que se adapte a la infraestructura y procesos organizacionales existentes, el software debe integrarse de forma natural en las operaciones diarias, mejorando el flujo de trabajo sin causar resistencia, además, es esencial involucrar a los usuarios finales, ayudándoles a

comprender el valor del sistema y fomentando su confianza en el uso de este.

2.2.5. Gestión de capacitación

Está definida según la Escuela Nacional de Administración Pública (2021), específicamente para el sector público, como aquel proceso que busca el progreso del desempeño del trabajador, así como el alcance de los metas de la entidad pública, con la finalidad no solo de brindar sino asegurar, que se ofrezca un servicio con calidad para la ciudadanía.

Asimismo, SERVIR (2022) define a la gestión de la capacitación (GDC) como un proceso del sistema administrativo de gestión de recursos humanos que busca desarrollar los conocimientos o competencias de los servidores civiles, siempre alineados al perfil puesto y a los objetivos estratégicos de la entidad.

2.2.6. Acción de la capacitación

Es aquella actividad que busca optimizar el rendimiento y desempeño del servidor público, su intención mejorar y desarrollar los conocimientos entre los servidores civiles. Este método de enseñanza debe estar alineado al puesto de trabajo y a los objetivos de la institución (RPE N° 141-2016-SERVIR-PE, 2016).

De esta manera se podría implementar ciertas acciones de capacitación dentro de la Gerencia Sub Regional Chota, tales como: Cursos de “Ética e integridad en las contrataciones del Estado”, “SIGA Módulo Logístico y Registro en el Cuadro de Necesidades” y “Sistema de Control Interno”.

2.2.7. Tipos de capacitación en el sector público

- Formación Laboral: Son todas aquellas capacitaciones dirigidas al servidor público que permitan que este mejore sus habilidades en un periodo corto de tiempo. Su finalidad es mejorar el servicio y la calidad

de trabajo que este ya presente, viéndose reflejado en la atención al ciudadano. Estas capacitaciones pueden ser, por ejemplo: diplomados, seminarios, talleres y cursos cortos (RPE N° 141-2016-SERVIR-PE, 2016).

- Formación Profesional: Algunos puestos necesitan a servidores con cierto nivel educativo en específico, debido a su nivel jerárquico o de capacidades que el perfil requiera; ante ello es que se apoya al trabajador a poder llevar un curso, en una universidad y/o instituto. Estas capacitaciones pueden ser, por ejemplo para que se le brinde al servidor un grado académico maestro o doctor (RPE N° 141-2016-SERVIR-PE, 2016).

2.2.8. Dimensiones de la gestión de capacitación

- Planificación: Realizar una planificación es plantear metas a realizar a futuro, así como la elección de medios y herramientas para el cumplimiento de dichos objetivos y esto debe ser realizado teniendo en cuenta cuál es la situación actual que atraviesa la institución o empresa y cuáles podrían ser los factores tanto internos como externos que puedan influir en el logro de dichos objetivos. (Jiménez, 1990).

Por su parte Chiavenato (2006) indica que la planificación es establecimiento de dónde se planea ir, qué se hará, cuándo se debe de realizar, el cómo y en qué orden se realizará, y no avanzar de una manera improvisada. El realizar una planificación es poder determinar de antemano las metas que se deben alcanzar y cuáles serán los instrumentos para lograrlos. Planear y definir objetivos significa elegir de antemano cuáles serán las mejores estrategias y acciones por realizar por el logro de dichas metas planteadas.

Ahora, Ugarte *et al.* (2020) cita a Reza (1995) para dar una definición sobre la planificación de capacitación, donde expone que planificar la capacitación es establecer los procedimientos que se seguirán para llevarla a cabo, los cuales se realizan a través de 3 fases: detectar

necesidades de capacitación, programar y presupuestar dichas capacitaciones y establecer objetivos.

SERVIR, (2022) indica que, para realizar la capacitación, en la etapa de planificación se tiene que identificar y definir las necesidades de capacitación del personal, esto permite a los encargados seleccionar y determinar cuál será el accionar de la capacitación que tienen que priorizarse en el PDP.

Según Iparraguirre (2022), la etapa de planificación está dividida en:

- Fase 1 Conformación del Comité de Planificación de la Capacitación (CPC): El CPC es un órgano que tiene que consolidar que las capacitaciones que se planifiquen sean adecuadas garantizando que el PDP este alineado a las metas estratégicas y necesidades reales de la institución, es decir, debe conocer y revisar los datos de la entidad, los fines estratégicos por alcanzar y los documentos de gestión (PEI, POI, ROF, MPP o MOF y PAP).

- Fase 2 Concientización acerca del valor de la capacitación: Busca la comprensión de la importancia de la capacitación y que es un proceso que involucra a todos, esta fase tiene dos niveles de sensibilización:

Sensibilización a la alta dirección y miembro del comité de planificación de la capacitación: Busca que cada actor se sienta comprometido, por lo que busca resaltar la importancia de la capacitación para optimizar la ejecución de las tareas realizadas por los trabajadores y la importancia para el alcance de metas.

Sensibilización a servidores civiles: Busca poner en conocimiento cual es el proceso de capacitación, su valor y como esto mejora el desempeño y cuál es el aporte al logro de objetivos. Sensibiliza también a los trabajadores encargados de las unidades.

- Fase 3 Desarrollo del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC): Aquí se recolecta la información necesaria para realizar la identificación de necesidades de capacitación, enfocadas en buscar

cuales son las sapiencias y destrezas de los trabajadores que necesitan ser desarrolladas, de acuerdo con sus funciones, sus perfiles de puestos, además de metas de la organización

Para el desarrollo del diagnóstico de las necesidades la oficina de recursos humanos debe tener en cuenta los siguientes pasos:

Paso 1: Revisar instrumentos de gestión de la entidad: Revisa documentos institucionales para conocer la visión, estructura y funciones.

Paso 2: Enviar la matriz de requerimientos de capacitación a unidades y ofrecer ayuda ser llenadas: Órganos y unidades orgánicas envían los requerimientos de capacitación que han determinado y que ayuden a logro de sus objetivos. No son consideradas las acciones de capacitación profesional dentro del plan a capacitación, sino que este es realizado solo aquellos servidores que sobresalgan en su examen de desempeño.

Paso 3: Desarrollo del DNC (primera versión): Esta debe tener datos sobre los requerimientos de capacitación, los análisis de conocimientos ejecutados por SERVIR.

Paso 4: Definición del presupuesto para capacitaciones: Se realiza en junio del año anterior en vigor del PDP como máximo. En diciembre, la oficina de planificación y presupuesto gestiona el presupuesto institucional de apertura (PIA) y se establece el precio de las capacitaciones.

Paso 5: Desarrollo del DNC (segunda versión): En el primer mes del año vigente, luego de tener definido un presupuesto se realiza una segunda versión del DNC donde además se incluyen necesidades de capacitación de entes rectores con SERVIR.

- Fase 4: Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP): En esta fase se identifica la acción de capacitación luego de conocer el presupuesto asignado, teniendo en cuenta el orden de prioridad.

El PDP es desarrollado mediante los siguientes pasos:

Paso 1: Desarrollar aspectos generales: La visión y misión, objetivos estratégicos, estructura orgánica, número de servidores civiles de la entidad, resultados del DNC y fuentes de financiamiento.

Paso 2: Completar matriz PDP: Esta contiene información detallada respecto a las acciones de capacitación a desarrollar en un año.

Paso 3: Presentación el proyecto PDP para su aprobación: Una vez desarrollados los aspectos generales y matriz se presentan ante el comité para su validación con plazo al 31 de marzo de cada año y para su posterior ejecución.

- Ejecución: Una vez priorizadas las necesidades de la capacitación, estas son llevadas a cabo en esta fase, que según Bateman y Snell (2009), indican que la ejecución es aquel proceso donde se lleva todos los planes a un plano de acción, donde se debe de velar y ser realizado por personas con la capacidad necesaria y autoridad de toma de decisiones, esto con el fin de poder tener un trabajo de calidad y de bajo costo.

La ejecución de la capacitación está definida como la fase donde las capacitaciones son llevadas a cabo, según lo aprobado en el PDP, donde también se realizan las acciones de seguimiento y monitoreo con la finalidad de asegurar la participación de los servidores civiles de la entidad (SERVIR, 2020).

A todo esto, Iparraguirre (2022) menciona que en esta etapa se pueden distinguir 4 fases para que se lleven a cabo las acciones de capacitación:

Fase 1 Acciones previas a la capacitación: Aquí se realizan coordinaciones internas para brindar el servicio de capacitación, todo esto en beneficio del desarrollo de las capacitaciones se debe tener en cuenta que la oficina de recursos humanos debe coordinar previamente con las áreas que sean necesarias para que la

capacitación se lleve a cabo exitosamente. Las capacitaciones se llevan a cabo ya sea a través de acciones de capacitación con servidores civiles o proveedores, en ambos casos se tienen que coordinar fechas de capacitación, horarios, sesiones y los instrumentos de evaluación.

Fase 2 Acciones durante la capacitación: Estas acciones están bajo el control de la unidad de recursos humanos y están centradas en que las acciones de capacitación se lleven de manera adecuada.

Fase 3 Acciones después de la capacitación: A través de la matriz de ejecución del plan de desarrollo de personas se debe registrar la información real de las capacitaciones llevadas a cabo y de ser necesaria modificaciones al PDP.

Fase 4 Modificaciones del PDP: La modificación del PDP se realiza de manera excepcional y la oficina de recursos humanos las evalúa cuando las formaciones laborales no superan el costo de 1 UIT o no generan costo y cuando hay becas del sector público para formación profesional.

- Evaluación: La evaluación es la aquella actividad en la que reconoces, analizas y procesas una serie de datos que te ayudarán a la toma de decisiones. Esta se realiza luego de ya haber aplicado tu plan y este ya se encuentre en acción. Su intención es la de evaluar y corregir potenciales deficiencias que pudieran existir dentro de un proceso, con la finalidad de poner generar nuevos diseños y planes de acciones clasificándolos en un rango de prioridades y de acuerdo con las necesidades inmediatas que necesita una empresa (Mejía, 2020).

Para SERVIR (2020), la evaluación de la capacitación es la fase donde se miden los resultados de las capacitaciones ejecutadas de acuerdo con los objetivos planteados.

Por último, Iparraguirre (2022) también menciona que existen 3 niveles de evaluaciones que dependerán de que se quiere medir y porque se mide.

Nivel 1 de Evaluación de reacción: La evaluación se realiza a través de una encuesta de satisfacción, esta mide la satisfacción de los participantes con la capacitación respecto a: objetivos y contenido, materiales, recursos, instructor, duración, ambiente y se realiza al finalizar las actividades de capacitación para más adelante tener mejores aprendizajes.

Nivel 2 de Evaluación de aprendizaje: La evaluación se realiza a través del instrumento que considere el proveedor de la capacitación, esta mide los conocimientos que se van adquiriendo durante las actividades de capacitación realizadas, se puede realizar antes, durante y al finalizar la capacitación y se realiza porque permite conocer los cambios que se han producido a partir de la adquisición de nuevos conocimientos.

Nivel 3 de Evaluación de aplicación: Para realizar esta evaluación es necesario que los directivos de los servidores que han llevado la acción de capacitación estén sensibilizados y comprometidos con que la evaluación se aplique dentro del área de trabajo pues se lleva a cabo a través de una propuesta de aplicación, esta permite medir si los participantes mejoraron su desempeño a través del aprendizaje que tuvieron. Se realiza en un plazo máximo de 06 meses y permitirá visualizar de manera parcial el logro de objetivos institucionales.

Es importante conocer la naturaleza y objetivo de capacitación para escoger el nivel de evaluación, estas evaluaciones permitirán la mejora continua.

Las tres dimensiones mencionadas, es decir, planificación, ejecución y evaluación, se aplican en la implementación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, esto debido a que estas dimensiones son la base fundamental de la gestión de capacitación debido a que toda acción de capacitación tiene que pasar por esas etapas.

Las tres dimensiones mencionadas, es decir, planificación, ejecución y evaluación, se aplican en la implementación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota. Esto se debe a que estas dimensiones conforman la columna vertebral de la gestión de capacitación, puesto que todo proceso de capacitación debe transitar por estas etapas, además de ser los módulos principales los cuales se tiene que trabajar dentro de la plataforma SISCA para su correcto funcionamiento.

2.3. Marco conceptual

- Sobredimensionar: Según la RAE (2022) es darle a algo un tamaño demasiado grande.
- Jurisdicción: Es el territorio donde las autoridades ejercen poder sobre los demás (RAE, 2022).
- Sector público: Según el Diccionario panhispánico del español jurídico (2022) menciona que es un grupo de entidades que en conjunto con la administración general participan en actividades de públicas financieras y sus intervenciones en la economía, tales como agencias independientes, unidades empresariales estatales y empresas comerciales estatales, fundaciones, unidades administrativas de seguridad social.
- SERVIR: Es un órgano estatal que preside la Presidencia del Consejo de Ministros y tiene por objeto gestionar a quienes sirven al Estado (SERVIR, 2022).
- ENAP: La Escuela Nacional de Administración Pública es un organismo que depende directamente de SERVIR, cuya función es formar y capacitar a los servidores públicos en materia administrativa y de la gestión pública. La escuela da prioridad a sus actividades a nivel local, es decir, en materia de ética y servicio al ciudadano en los municipios regionales y locales (ENAP, 2016).
- Matriz de diagnóstico de necesidades de capacitación: Es una de las herramientas para desarrollar un diagnóstico de necesidades de capacitación. Con esta matriz, la oficina de Recursos Humanos podrá comprender las necesidades de capacitación de la agencia o unidad organizacional y el servidor (SERVIR, 2022).
- Matriz de plan de desarrollo de personas: Se trata de un documento donde registran la información de manera minuciosa y selecta correspondientes a las acciones de capacitación en su totalidad las cuales serán desarrolladas a lo largo del año fiscal (SERVIR, 2022).

2.4. Hipótesis

- Hipótesis nula (H_0): La implantación del software SISCA no influye de manera significativamente en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023.
- Hipótesis alternativa (H_1): La implantación del software SISCA influye de manera significativamente en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la primera variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Ítem	Escala de medición
Implantación de software SISCA	Es un sistema informático que permite la gestión de la capacitación, permitiendo realizar sus 3 actividades importantes, estas son: planificación, ejecución y evaluación.	La implantación del software SISCA se medirá con la ayuda de un cuestionario de SI o No según su único indicador: Cumplimiento.	Presencia- Ausencia	SI / NO	Nominal

Fuente: Elaborado por el autor

Tabla 2. Operacionalización de la segunda variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítem	Escala de medición
Gestión de capacitación	Proceso que busca la mejora del desempeño del servidor civil, así como el logro de los objetivos de la institución pública. Escuela Nacional de Administración Pública (2021)	La gestión de capacitación se medirá con la ayuda de cuestionarios según sus dimensiones: planificación, ejecución y evaluación.	Planificación	1. ¿Considera que la planificación de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena? 2. ¿Considera que el tiempo de planificación de las capacitaciones es el adecuado?	Ordinal

-
3. ¿Cree usted que se realizan las capacitaciones en relación con las necesidades de cada unidad dentro de la entidad?
-
4. ¿Considera que la entidad realiza una sensibilización adecuada acerca de la importancia de la gestión de capacitación?
-
5. ¿Cree usted que la ejecución de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?
-
6. ¿Considera que el tiempo de espera de ejecución de las capacitaciones es el adecuado?
-
7. ¿Cree usted que las capacitaciones favorecen al cierre de brechas con respecto a competencias y conocimientos de los servidores?
-
8. ¿Considera que la unidad de recursos humanos realiza un seguimiento y monitoreo adecuado con respecto a las
-
- Ejecución
-

actividades realizadas en la capacitación?

-
- Ejecución
- 9. ¿Considera que la entidad evalúa de manera correcta las capacitaciones?

 - 10. ¿Cree que existe un buen nivel de aprendizaje de las capacitaciones que ha realizado la entidad?

 - 11. ¿Considera que los conocimientos aprendidos en las capacitaciones contribuyen a un mejor desenvolvimiento en su unidad de trabajo?

 - 12. ¿Cree que la entidad logra dar alcance a todos los servidores en materia de capacitación?
-

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población en esta investigación está conformada, por cada uno de los 80 trabajadores que mantienen relación con la Gerencia Sub Regional Chota y se dividen en las siguientes categorías laborales: en carrera administrativa los servidores contratados bajo el Decreto Legislativo N° 276 y sin carrera con vínculo laboral, régimen de la actividad privada servidores contratados bajo el Decreto Legislativo N° 728 y contratación administrativa de servicios – CAS los servidores contratados bajo el Decreto Legislativo N° 1057, los cuales fueron identificados y cuyos datos fueron obtenidos durante los meses de abril y julio del año 2023 de sus respectivos legajos ubicados en la Unidad de Recursos Humanos. Según López (2004), la población viene a ser el grupo de personas o elementos de aquello que se quiere conocer en una investigación, depende a nuestro campo pueden ser: artículos periodísticos, editoriales académicas, programas de radio y evidentemente personas.

Tabla 3. Criterios de inclusión y exclusión

Población	
Criterios	
Inclusión	Exclusión
<ul style="list-style-type: none">• Servidores de la Gerencia Sub Regional Chota que tienen contrato bajo las leyes de decreto legislativo: 276, 728 y 1057.	<ul style="list-style-type: none">• Servidores de la Gerencia Sub Regional Chota que no están contratados bajo las leyes de decreto legislativo: 276, 728 y 1057, tales como: locadores de servicios y practicantes

Fuente: Elaborado por el autor.

3.1.2. Marco muestral

Se tomó como sustento a los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chota, seleccionado únicamente a los trabajadores que están contratados bajo las leyes de los decretos legislativos 276, 728

y 1057, debido a que estos poseen un vínculo laboral con la entidad, además de encontrarse en planilla, los cuales fueron identificados de su legajo personal durante el periodo de abril y julio del 2023 contando con 80 servidores, a diferencia de los locadores de servicios y practicantes quienes no poseen una vinculación laboral con la entidad. Los datos de los trabajadores fueron recolectados de su correspondiente legajo, además, el acceso a los trabajadores se dio mediante la intervención del encargado de la Unidad de Recursos Humanos el Abg. Marvyn Enrique Gallo Rojas. Para Galbiati (2015) el marco muestral es la parte de la población de la cual se saca la muestra, idealmente, el marco muestral corresponde a la población, sin embargo, por razones de costo, generalmente no se considera un subconjunto de la población cuando se selecciona una muestra. Las conclusiones extraídas de los resultados de los estudios estadísticos aplicados a los datos extraídos de una muestra se aplican a toda la población, incluso si la muestra se extrae de un marco de muestreo que no sea la población total.

3.1.3. Unidad de análisis

En esta investigación se tomó como unidad de análisis a cada servidor de la Gerencia Sub Regional Chota contratado bajo las leyes de los decretos legislativos 276, 728 y 1057. Para Es cada elemento que compone la población y por ende la muestra, estos pueden ser estudiantes, docentes, administradores, expertos, padres de familia, empleadores, etc., además, cada unidad de análisis se debe ajustar a los parámetros de muestreo (Toledo, 2016).

3.1.4. Muestra

La presente investigación tomó como muestra a los 80 trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chota, está fue de carácter censal, es decir que, debido al tamaño pequeño de la población, también se le consideró como muestra, las encuestas se realizaron en dos periodos de tiempo, antes y después de la implantación del software SISCA a

los mismos servidores. Para (Galbiati, 2015) es la parte de la población que realmente se mide para obtener información sobre la población en su conjunto, el muestreo se realiza mediante procedimientos que aseguran un alto grado de representatividad de la población.

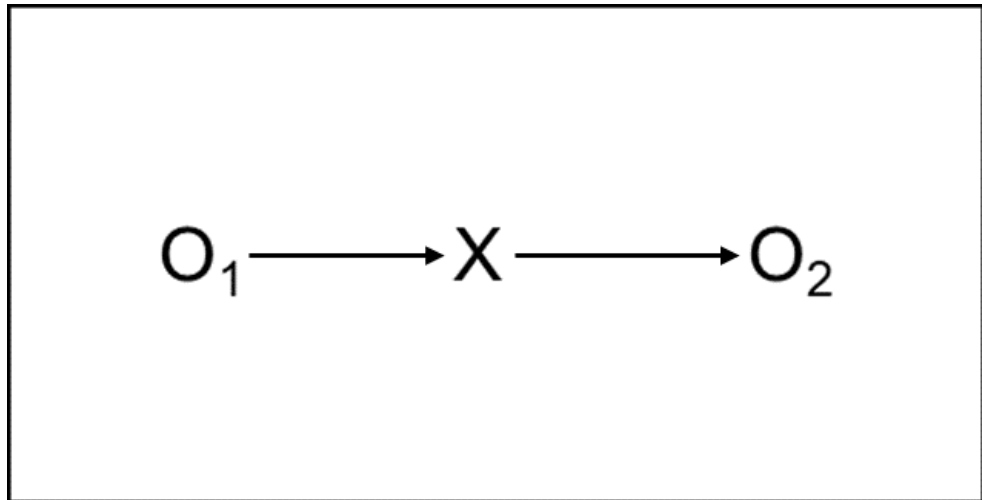
3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

Esta investigación es del tipo aplicada que es definida como un método que utiliza el conocimiento ya obtenido en la investigación básica para dirigirlo a una meta específica; así, este tipo de investigación toma en cuenta todos los conocimientos existentes en un campo en especial que será utilizado para resolver un problema específico (Castro-Maldonado *et al.*, 2022). En esta investigación se medirá el impacto del software SISCA en la gestión de capacitación.

Esta investigación tiene un diseño experimental a lo cual Agudelo *et al.* (2008) señala que es aquella que intenta mostrar una relación causal entre variables asociadas a un evento. La prueba de estas relaciones se realiza mediante diseños experimentales donde las variables independientes son manipuladas para medir sus incidencias sobre las variables dependientes con el apoyo de controles para las variables intervinientes. En esta investigación se empleó el diseño experimental, cuyo objetivo es, determinar la influencia del software SISCA en la gestión de capacitación.

Figura 1. Influencia de la variable



Fuente: Elaborado por el autor.

Donde:

X = Implantación del software SISCA

O₁ = Medición pre-experimental de la variable gestión de capacitación.

O₂ = Medición post-experimental de la variable gestión de capacitación.

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Para medir la variable gestión de capacitación, se usó como técnica de recopilación de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual, fue adaptado de Isuiza (2021) de su tesis doctoral titulada “Gestión de rendimiento y la gestión de capacitación en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2020”, para medir el nivel en que se encuentra la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, de la cual se tomó el número de ítems (12) y las secciones de preguntas correspondientes a las 3 dimensiones de la investigación, las cuales son planificación, ejecución y evaluación, además, se adaptaron cada una de las preguntas en concordancia con la presente investigación, dicha encuesta fue validada por el juicio de 5 expertos de la línea de investigación de relaciones humanas laborales, con niveles de grados entre magísteres y doctores en administración y recursos humanos, además, fue medida con la V de Aiken con valoración politómica

cuantificando la relevancia de los ítems evidenciando una validez de contenido (0.83).

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

En el procesamiento y análisis de los datos se empleó estadística descriptiva e inferencial, de los diversos datos obtenidos de la recolección, gracias al cuestionario trabajado a partir de las dimensiones de la variable. Se utilizó la herramienta Microsoft Excel 2022 para la estadística descriptiva y el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) V.25.0 para la estadística inferencial, con la finalidad de establecer una interpretación de los datos y las puntuaciones de la variable gestión de la capacitación antes y después de la implantación del software SISCA.

Se tuvo en cuenta las 4 fases desarrolladas por Albós y Sánchez en su artículo llamado "Introducción a la implantación de sistemas basados en software libre" que nos indica la manera correcta de implantar un software. A continuación, se describirá a detalle las fases y cómo fue que el software SISCA se implantó.

Fase 1: Análisis del sistema actual

Se inició identificando un problema en la Gerencia Sub Regional Chota, específicamente en la Unidad de Recursos Humanos (URH), el cual, estaba relacionado con la gestión de capacitación; por ende, se decidió implementar un software de gestión proporcionado por la entidad SERVIR, conocido como SISCA, este software se consideró una solución eficiente que, agilizaría los procesos necesarios para llevar a cabo la gestión de capacitación.

Fase 2: Diseño del nuevo sistema

Con la finalidad de obtener el SISCA, se procedió a instruirse sobre el tema, en cómo se consigue dicho aplicativo y quienes puede utilizarlo, inmediatamente se estableció comunicación con SERVIR el día 14 de diciembre de 2022, a través del correo electrónico de la URH, en

nombre del Abg. Marvyn Enrique Gallo Rojas, donde se mencionó que, la entidad estaba interesada en sumarse a la plataforma y se solicitó información sobre su implementación.

Al día siguiente, SERVIR respondió el correo, felicitando a la entidad por la iniciativa de querer implantar el software y agendando una reunión vía Meet para el 19 de diciembre. Durante dicha reunión, se explicaron los procedimientos que debían seguirse para que se pudiera contar con el aplicativo, en la cual, se solicitó los datos del profesional de recursos humanos de la entidad, para proceder con la creación de un usuario y contraseña para la entidad, finalizando de esta manera la reunión.

Fase 3: Desarrollo del nuevo sistema

El 18 de enero del año 2023 se continuó con la implantación, se accedió al software SISCA a través de las credenciales del jefe de la Unidad de Recursos Humanos, donde la plataforma solicitó seleccionar el periodo, mostrando en pantalla, la opción correspondiente al año 2022, debido a que la entidad accedió por primera vez al aplicativo en ese año. Después de validar dicho periodo, se recibió un mensaje de bienvenida por parte de la plataforma y mostró sus diferentes módulos tales como: Inicialización, planificación, ejecución, evaluación, reportes y asistencia técnica SERVIR.

Para cambiar la fecha del periodo y continuar con la implantación, se accedió al segundo módulo llamado planificación, aquí se encontró una lista de opciones en el lado izquierdo de la pantalla y se accedió a la opción titulada apertura de ciclo, dentro de este apartado, se identificó un botón rojo con las letras añadir ciclo GDC, el cual, al hacer clic derecho en el botón, se abrió una ventana emergente solicitando ingresar el nuevo ciclo que, en este caso, sería el del año 2023 y se procedió a hacer clic derecho en el botón grabar, de esta manera, la plataforma SISCA identificó el nuevo periodo.

Una vez ingresado el nuevo periodo, se regresó a la pantalla principal para dirigirse al módulo de inicialización, una vez allí, se observó en la parte izquierda de la pantalla las diferentes opciones disponibles en dicho módulo. Estas opciones incluían elementos como: sede, órganos/unidades, puestos y funciones, datos de la entidad, Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI), entre otros. Estas opciones resultaron indispensables para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma SISCA.

Se accedió a la opción mencionada sede dentro del módulo de inicialización y al hacerlo, se hizo clic derecho en el botón rojo llamado nuevo e inmediatamente se procedió a ingresar el nombre de la sede y su respectiva dirección, además de establecer a la entidad como una sede principal y su estado como activa. Una vez que se completó la información requerida, se seleccionó el botón Grabar y como resultado, se mostró un cuadro de confirmación que validaba los datos ingresados previamente.

Luego, en la sección de órganos/unidades, se procedió a registrar todas las unidades de la Gerencia Sub Regional Chota, incluyendo sus siglas, donde cada unidad fue clasificada en uno de los tres tipos según corresponda: alta dirección, apoyo o línea, además, se registró la unidad superior a la que pertenecía cada una de ellas y, por último, se indicó el estado de cada unidad, ya sea activo o inactivo, toda esta información fue obtenida del organigrama de la entidad.

Después, se procedió a completar la sección de puestos y funciones utilizando los datos de la sección anterior, se registraron los puestos existentes en sus respectivas unidades, además, se especificó el tipo de función que desempeñaban, ya sea funciones sustantivas o funciones de soporte y complemento, toda esta información fue obtenida de legajo personal de cada uno de los servidores y al igual que en la sección anterior, se indicó el estado de cada puesto.

Seguidamente, se accedió a la cuarta sección denominada servidores y puestos de trabajo, en esta sección, se registraron los nombres y

números de documento de identidad de todos los servidores de la entidad, además, se incluyó el régimen de contrato al que pertenecían, ya sea D.L. 276, 1057 o 728 y también se indicó la unidad en la que desempeñaban sus funciones, así como el nombre y la fecha de inicio de su puesto, toda esta información fue obtenida de las boletas de pago de los servidores.

Luego, se procedió a acceder al apartado llamado datos de la entidad, donde se tuvo que registrar el RUC de la entidad el cual es 20368999726, así como su nombre que figura como SUB REGION III CHOTA, sus siglas, la cuales son GSRCH, su nivel de gobierno y sector el cual es denominado gobierno regional, el tipo de entidad correspondiente, la cual es unidad ejecutora, además de la fecha de su creación perteneciente al 05 de septiembre del año 1985, también, el titular de la entidad al igual que la máxima autoridad administrativa que es el gerente sub regional, el responsable de la ORH o quien haga sus veces correspondiente al jefe la unidad de recursos humanos que hasta febrero del año 2023 es el Abg. Gallo Rojas Marvyn Enrique y el responsable de la OPP que es el Sub Gerente de Planeamiento y Presupuesto que hasta la fecha mencionada es el Ing. Vargas Bustamante, Hugo, toda esta información fue obtenida de los documentos de la entidad.

Posteriormente, se accedió al apartado denominado profesionales ORH, en el cual, se registró al profesional encargado de la plataforma, que en este caso corresponde al jefe de la unidad de recursos humanos, además, se incluyó información sobre una persona suplente que asumiría sus responsabilidades en caso de que el titular no pudiera desempeñar sus funciones. Se registraron sus números de DNI como Login y sus nombres completos de ambos profesionales, así como su estado, ya sea activo o inactivo.

Finalmente, se llevó a cabo el registro del Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Operativo Institucional (POI) en sus respectivos apartados, para ello, se estableció contacto con el Sub-

Gerente de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, el Ing. Vargas Bustamante, Hugo, quien proporcionó los documentos requeridos, del PEI, se obtuvieron los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), mientras que del POI se extrajeron las Actividades Operativas (AO) correspondientes a los OEI establecidos.

Una vez que se completó el registro de todos estos datos, se concluyó con la fase 3 correspondiente al desarrollo del nuevo sistema de la implantación del software SISCA en la Gerencia Sub Regional Chota.

Fase 4: Implantación del sistema

Después de completar la fase inicial de implementación del software SISCA, el 7 de febrero de 2023 se procedió a la siguiente etapa, denominada planificación, en esta fase, se accedió al menú principal de la plataforma SISCA y se seleccionó la opción del mismo nombre, una vez dentro, se ingresó al apartado de cronograma institucional, donde se establecieron las fechas correspondientes a las diferentes fases necesarias, para llevar a cabo las actividades de uso del software SISCA. Se definieron las acciones requeridas para cada fase y se fijaron fechas para su ejecución, cuando se concluyó con esto, el jefe de la unidad de recursos humanos procedió a aprobar el cronograma haciendo clic en el recuadro correspondiente.

En la siguiente sección, denominada conformación de comité, se seleccionaron los siguientes miembros para formar parte del comité de capacitaciones de la entidad: el jefe de la URH, el gerente subregional, el subgerente de la OPP y el presidente del sindicato de trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chota, para luego hacer clic en el cuadro llamado grabar, de esta manera se logró establecer un comité completo encargado de las capacitaciones en la entidad.

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis en conjunto con el jefe de recursos humanos, para determinar el tipo de capacitación que se ejecutaría a través de la plataforma SISCA, a través de este análisis, se llegó a la conclusión de que se realizaría un curso sobre el sistema

de control interno (SCI), el cual es ofrecido por la Contraloría General de la República (CGR) de forma gratuita y cuya modalidad sería virtual; una vez establecida esta opción, se presentó ante el comité correspondiente, el cual aprobó dicha propuesta.

Después, se procedió a ingresar nuevamente al software SISCA y se accedió a la sección de capacitaciones planificadas por la entidad, dentro de esta sección, se hizo clic en el cuadro llamado añadir capacitación planificada, donde apareció una ventana emergente que requería completar una serie de datos.

Dentro de la ventana emergente, se encontraban diferentes campos que debían ser llenados, el primero de ellos llamado necesidad de capacitación, que fue: "Como parte de la Implementación del Sistema de Control Interno, la Contraloría General de la República solicitó a las entidades públicas llevar a cabo cursos/talleres relacionados"; además, se estableció el nombre de la capacitación como "Gestión de Riesgo bajo el Sistema de Control Interno".

También se incluyó la prioridad, que se identificó como "E - Necesidades Identificadas por SERVIR para el fortalecimiento del servicio civil"; asimismo, se solicitó proporcionar una descripción del objetivo de aprendizaje y desempeño, donde, el objetivo de aprendizaje fue "Conocer e Interiorizar la metodología para una adecuada identificación y tratamiento de los riesgos dentro de un proceso.", mientras que el objetivo de desempeño fue "Aplicar la metodología de gestión del riesgo, para coadyuvar al logro de los objetivos y metas institucionales de cada proceso".

Luego, se pidió especificar el nivel de evaluación, la cual fue reacción y aprendizaje, en cuanto al tipo de capacitación, se seleccionó que sería un curso con modalidad virtual, que se llevaría a cabo durante el segundo trimestre del año 2023. Por último, se procedió a registrar tanto el costo directo como el costo indirecto, los cuales se establecieron en S/. 0.00, además de elegir el tipo de beca, seleccionando la opción sector público, y se añadió el eje temático

denominado materias transversales, de esta manera, se finalizó el registro de la capacitación planificada por la entidad.

Una vez que se llegó a este punto, el jefe de la URH completó todas sus tareas en la plataforma SISCA, por lo cual únicamente restaba realizar la validación de la capacitación por parte del gerente y llevar a cabo las coordinaciones correspondientes con la CGR acerca de la fecha y hora en que se llevará a cabo la capacitación, siendo seleccionado el miércoles 12 de abril del 2023 a horas 10:00am vía plataforma Zoom. El comunicado a todos los trabajadores fue dado vía correo electrónico y mediante el comunicador que posee cada unidad.

Unos días antes de la ejecución de la capacitación, la CGR creó la reunión, agendándola para el día 12 de abril del 2023, otorgando el enlace de la plataforma Zoom junto al nombre de la reunión “Gestión de Riesgo Bajo el Sistema de Control Interno”.

El día de la capacitación, a las 9:00am, se volvió a comunicar a los servidores de la Gerencia Sub Regional Chota, que ese día se llevaría a cabo dicha capacitación, uno a uno, los servidores fueron entrando a la reunión, la cual tuvo una duración de 2 horas y media, donde se tocaron los temas de Marco Normativo Control Interno y Gestión de Riesgo en la implementación del Sistema de Control Interno.

Una vez dada por finalizada la reunión concerniente al curso Gestión de Riesgo Bajo el Sistema de Control Interno dictado por la Contraloría General de la República, se dio por concluida, esta primera capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota mediante la utilización del software SISCA.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

Gestión de capacitación

- Objetivo específico 1: Determinar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes de implantar el software SISCA en el año 2023.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la valoración cualitativa, referente a los resultados de las encuestas aplicadas para determinar el nivel en el que se encuentra la gestión de capacitación antes de la implantación del software SISCA.

Tabla 4. Nivel de la gestión de capacitación antes de implantar el software SISCA

Número	Valoración cualitativa	Cantidad	Porcentaje
1	Muy mala	22	28.2%
2	Mala	24	30.8%
3	Regular	22	28.2%
4	Buena	9	11.5%
5	Muy buena	1	1.3%
Total		78	100%

Fuente: Elaboración del autor en base de los datos de la encuesta.

En la tabla número 4 se puede observar que antes de la implantación del software SISCA, el 28.2% de los servidores de la Gerencia Sub Regional Chota, considera que el nivel de la gestión de capacitación en la entidad es muy mala, el 30.8% lo considera mala, el 28.2% lo considera regular, el 11.5% lo considera buena y, por último, el 1.3% de los servidores considera que el nivel de la gestión de capacitación en la entidad es muy buena. En conclusión, el nivel de la gestión de capacitación de la entidad antes de la implantación del software SISCA es mala.

Dimensiones de la gestión de capacitación

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la valoración cualitativa, referente al nivel en que se encuentra cada una de las

dimensiones de la gestión de capacitación antes de la implantación del software SISCA.

Tabla 5. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión de capacitación (GDC)

Dimensiones	Muy mala (%)	Mala (%)	Regular (%)	Buena (%)	Muy buena (%)
Planificación	33.3	41.0	17.9	7.7	0.0
Ejecución	32.1	33.3	26.9	7.7	0.0
Evaluación	23.1	51.3	19.2	6.4	0.0

Fuente: Elaboración del autor en base de los datos de la encuesta.

En la tabla 5, se observan los resultados de las dimensiones pertenecientes a la variable Gestión de capacitación (GDC), donde, con respecto al grado en el que perciben los servidores de la Gerencia Sub Regional Chota la planificación, se obtuvo que el 33.3% la considera muy mala, el 41.0% mala, el 17.9% regular, el 7.7% buena y el 0.0% la considera muy buena. En conclusión, el nivel de planificación de la entidad antes de la implantación del software SISCA es mala. Con respecto al nivel ejecución se obtuvo que el 32.1% lo considera muy mala, el 33.3% lo considera mala, el 26.9% lo considera regular, el 7.7% lo considera buena y el 0.0% de los servidores lo considera muy buena. En conclusión, el nivel de ejecución es mala. Por último, con respecto al nivel de evaluación se obtuvo que el 23.1% de los servidores lo considera muy mala, el 51.3% lo considera mala, el 19.2% lo considera regular, el 6.4% lo considera buena y el 0.0% lo considera muy buena. En conclusión, el nivel de evaluación de la entidad es mala.

- Objetivo específico 2: Implantar el software SISCA en la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023, con el fin de mejorar y agilizar la gestión de capacitación.

A continuación, se muestra el proceso de implantación de forma detallada, al igual que las fases que fueron utilizadas para la

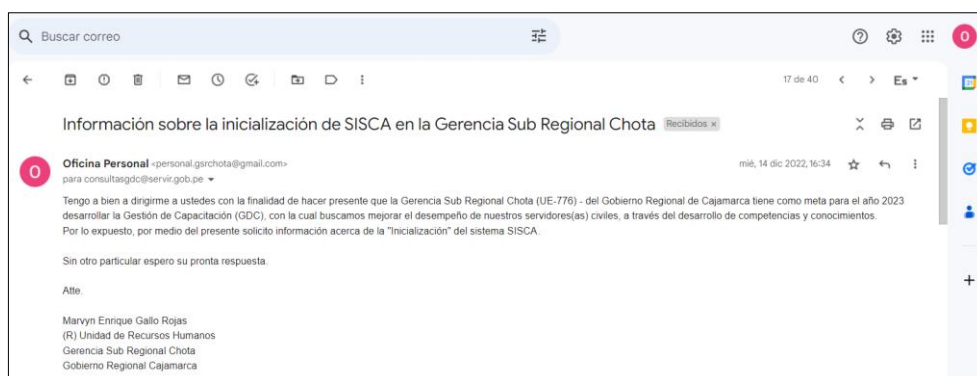
implantación del software SISCA realizada por la Gerencia Sub Regional Chota.

Fase 1: Análisis del sistema actual

En esta fase se identificó un problema en la Gerencia Sub Regional Chota, específicamente en la Unidad de Recursos Humanos (URH), el cual, estaba relacionado con la gestión de capacitación; por ende, se decidió implementar un software proporcionado por la entidad SERVIR, conocido como SISCA, considerado una solución eficiente que, agilizaría los procesos necesarios para llevar a cabo la gestión de capacitación.

Fase 2: Diseño del nuevo sistema

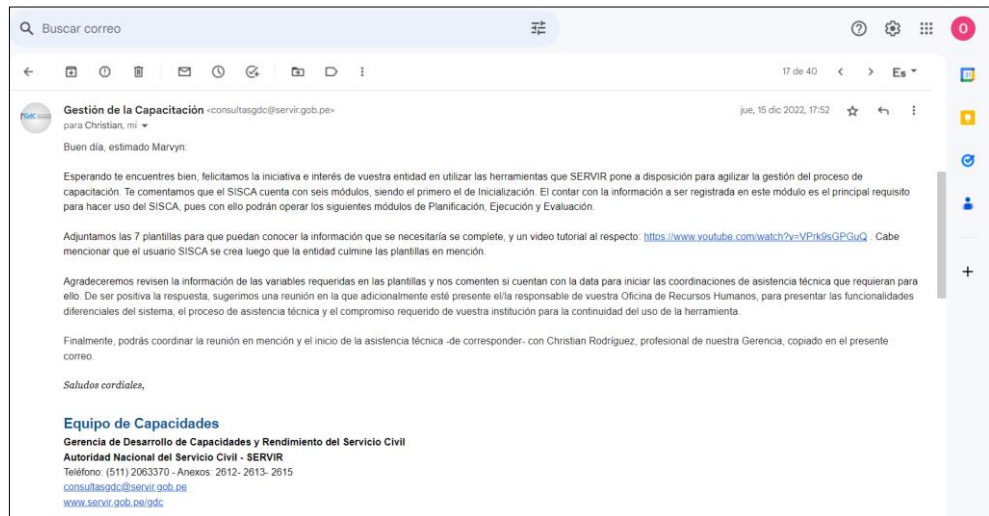
Figura 2. Correo enviado a SERVIR



Fuente: Gmail.

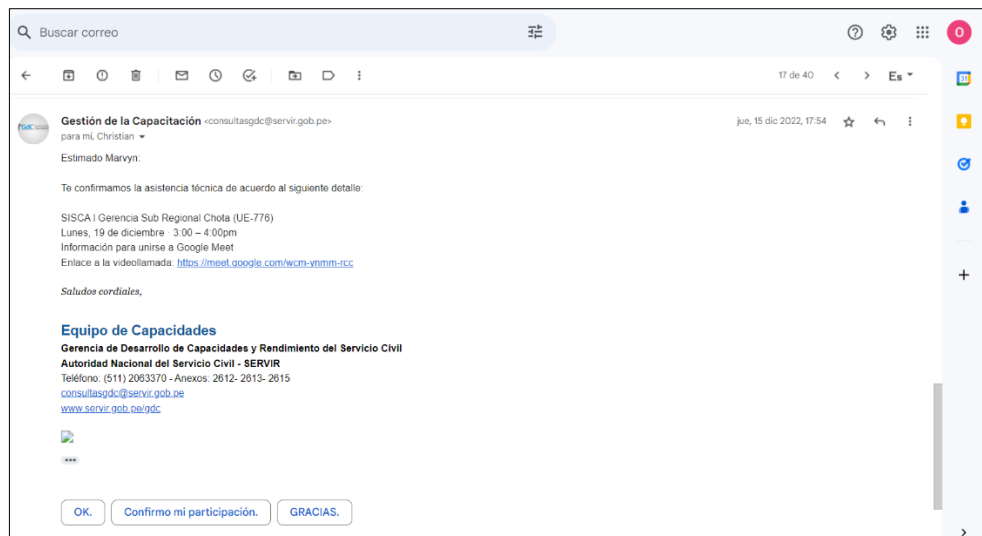
Con la finalidad de obtener el SISCA, se procedió a instruirse sobre el tema, en cómo se consigue dicho aplicativo y quienes puede utilizarlo, inmediatamente se estableció comunicación con SERVIR el día 14 de diciembre de 2022, a través del correo electrónico de la URH, en nombre del Abg. Marvyn Enrique Gallo Rojas, donde se mencionó que, la entidad estaba interesada en sumarse a la plataforma y se solicitó información sobre su implementación.

Figura 3. Respuesta de SERVIR



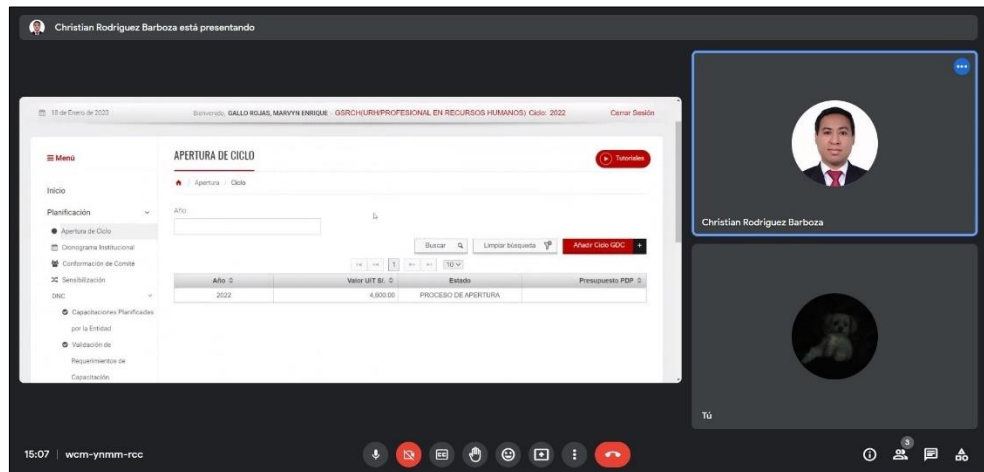
Fuente: Gmail.

Figura 4. Se agenda la reunión para la inicialización del software SCSA



Fuente: Gmail.

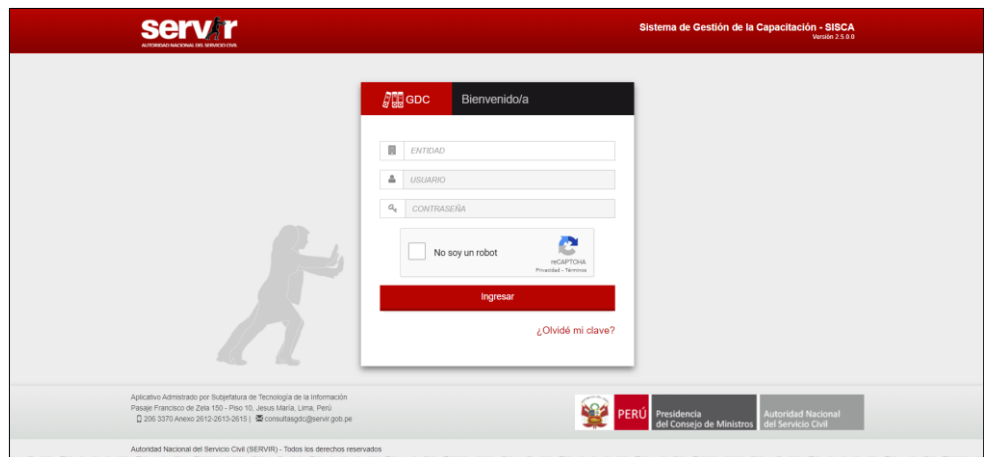
Figura 5. Reunión para la inicialización del software SISCA



Fuente: Google Meet.

Al día siguiente, SERVIR respondió el correo, felicitando a la entidad por la iniciativa de querer implantar el software y agendando una reunión vía Meet para el 19 de diciembre. Durante dicha reunión, se explicaron los procedimientos que debían seguirse para que se pudiera contar con el aplicativo, en la cual, se solicitó los datos del profesional de recursos humanos, para solicitar la creación de un usuario y contraseña para la entidad, finalizando de esta manera la reunión.

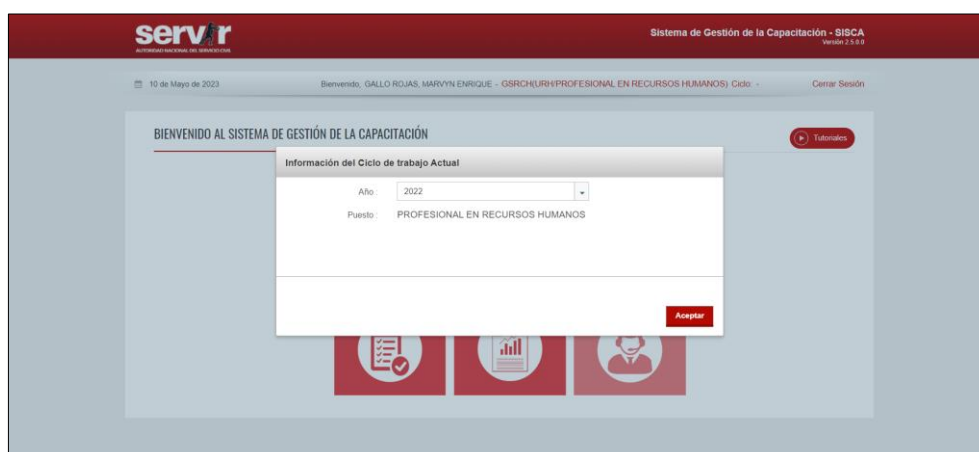
Figura 6. Pantalla de acceso del software SISCA



Fuente: Software SISCA.

Fase 3: Desarrollo del nuevo sistema

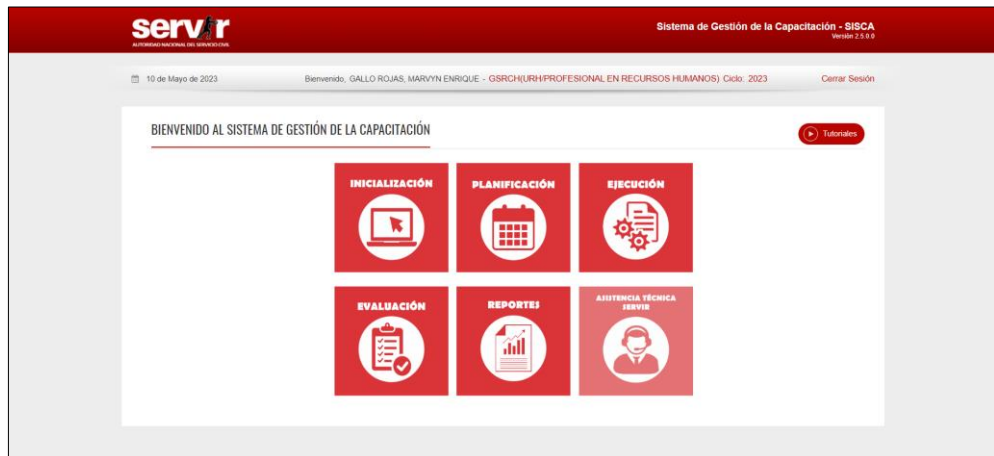
Figura 7. Elección del periodo



Fuente: Software SISCA.

El 18 de enero del año 2023 se continuó con la implantación, se accedió al software SISCA a través de las credenciales del jefe de la URH, donde, la plataforma solicitó seleccionar el periodo, mostrando en pantalla, la opción correspondiente al año 2022, debido a que la entidad accedió por primera vez al aplicativo en ese año. Después de validar dicho periodo, se recibió un mensaje de bienvenida por parte de la plataforma y mostró sus diferentes módulos tales como: inicialización, planificación, ejecución, evaluación, reportes y asistencia técnica SERVIR, de los cuales solo llegaron a ser implementados los 3 primeros módulos, debido al tiempo y la disponibilidad de la Unidad de Recursos Humanos que se requería para implementarlos, no obstante, dichos módulos no influían en la realización de la investigación.

Figura 8. Pantalla de inicio del software SISCA



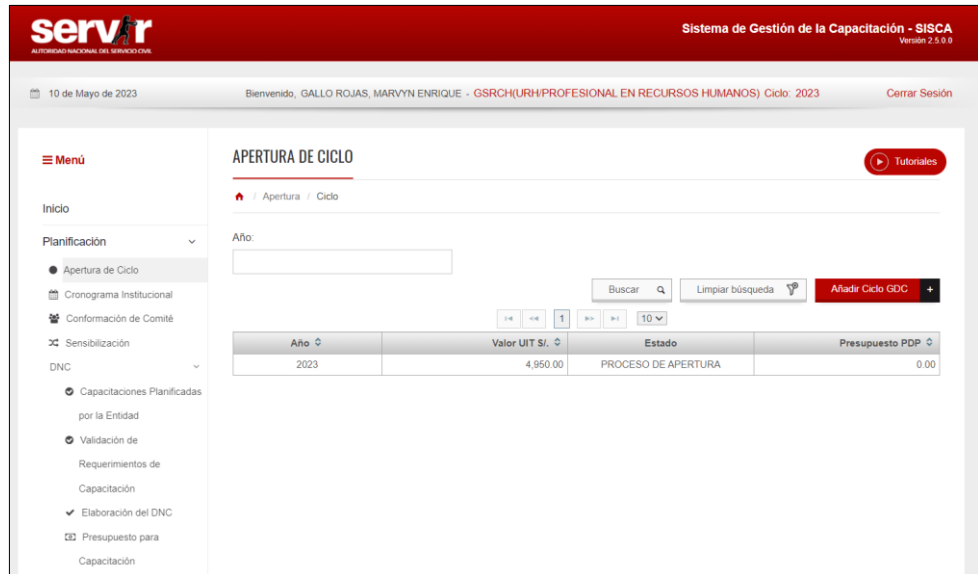
Fuente: Software SISCA.

Figura 9. Módulo de planificación del software SISCA



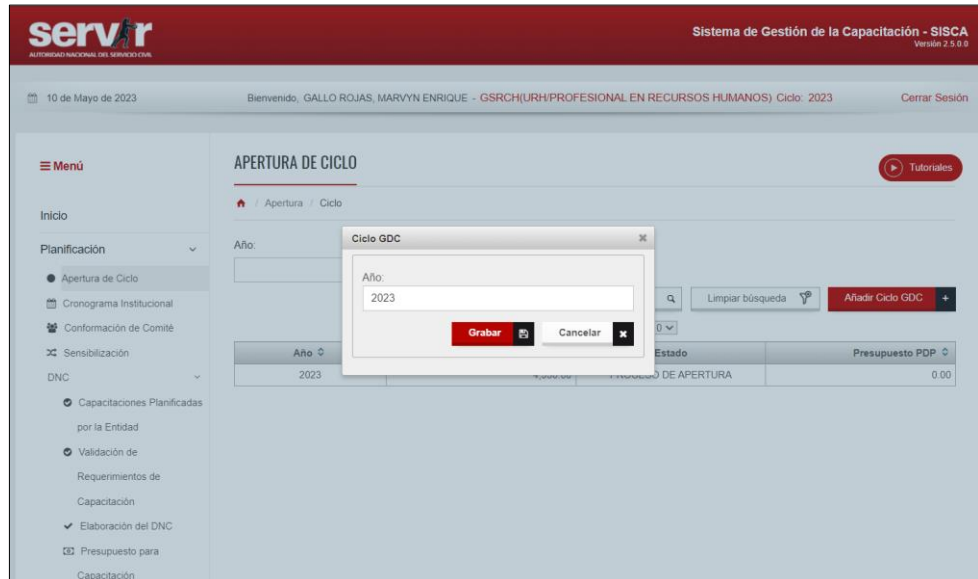
Fuente: Software SISCA.

Figura 10. Pantalla de apertura del ciclo del software SISCA



Fuente: Software SISCA.

Figura 11. Pantalla de cambio de ciclo del software SISCA



Fuente: Software SISCA.

Para cambiar la fecha del periodo y continuar con la implantación, se accedió al segundo módulo llamado planificación, aquí se encontró una lista de opciones en el lado izquierdo de la pantalla y se accedió a la opción titulada apertura de ciclo, dentro de este apartado, se

identificó un botón rojo con las letras añadir ciclo GDC, el cual, al hacer clic derecho en el botón, se abrió una ventana emergente solicitando ingresar el nuevo ciclo que, en este caso, sería el del año 2023 y se procedió a grabar, de esta manera, la plataforma SISCA identificó el nuevo periodo.

Figura 12. Menú de inicialización del software SISCA



Fuente: Software SISCA.

Una vez en el nuevo periodo, se regresó a la pantalla principal para acceder al módulo inicialización, una vez allí, se observó en la parte izquierda de la pantalla las diferentes opciones disponibles; estas incluían elementos como: sede, órganos/unidades, puestos y funciones, servidores y puestos de trabajo, datos de la entidad, proveedores de capacitación, profesionales ORH, Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI), entre otros. Estas opciones resultaron indispensables para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma SISCA, sin embargo, no fue posible implementar la opción de proveedores de capacitación, debido a que la entidad no contaba con un registro de anteriores capacitadores, a pesar de eso, en la primera reunión con el profesional de SERVIR fue indicado que dicha opción no era de carácter obligatorio.

Figura 13. Opción sedes del software SISCA



Fuente: Software SISCA.

Se accedió a la opción sede y se hizo clic derecho en el botón rojo llamado nuevo e inmediatamente se procedió a ingresar el nombre de la sede con su respectiva dirección, además, se estableció a la entidad como una sede principal y su estado como activa. Una vez completada la información requerida, se seleccionó el botón grabar y como resultado, se mostró un cuadro de confirmación que validaba los datos ingresados previamente.

Figura 14. Opción órganos/unidades del software SISCA

Iniciación del proceso		Siglas:	Tipo:	Descripción de Organo/Unidad:			
<ul style="list-style-type: none"> Sedes Órganos / Unidades Puestos y Funciones Servidores y Puesto de trabajo Datos de la Entidad Proveedores de Capacitación Profesionales ORH PEI POI 		<input type="text"/>	Seleccione	<input type="text"/>			
		Organo/Unidad Superior:	Estado:				
		Seleccione	Todos				
		<input type="text"/> Buscar <input type="text"/> Limpiar búsqueda <input type="button" value="Nuevo"/>					
		<input type="button" value="Descargar Plantilla"/> <input type="button" value="Añadir desde Excel"/>					
		<input type="button" value="1"/> <input type="button" value="2"/> <input type="button" value="20"/>					
Nro	Siglas	Tipo	Descripción de Organo/Unidad	Organo/Unidad Superior	Estado	Depende Valid. Org. Sup.	Acción
1	GSROH	DE ALTA DIRECCION	GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA		ACTIVO	NO	
2	OIIYRPPF	DE APOYO	OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA	ACTIVO	NO	
3	SPAD	DE APOYO	SECRETARIA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS	GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA	ACTIVO	NO	
4	UFI	DE APOYO	UNIDAD FORMULADORA	GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA	ACTIVO	NO	
5	OSRA	DE LINEA	OFICINA SUB REGIONAL DE ADMINISTRACION	GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA	ACTIVO	NO	
6	UC	DE APOYO	UNIDAD DE CONTABILIDAD	OFICINA SUB REGIONAL DE ADMINISTRACION	ACTIVO	NO	
7	ULP	DE APOYO	UNIDAD DE LOGISTICA Y PATRIMONIO	OFICINA SUB REGIONAL DE ADMINISTRACION	ACTIVO	NO	
8	URH	DE APOYO	UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	OFICINA SUB REGIONAL DE ADMINISTRACION	ACTIVO	NO	
9	UT	DE APOYO	UNIDAD DE TESORERIA	OFICINA SUB REGIONAL DE ADMINISTRACION	ACTIVO	NO	
10	SGO	DE LINEA	SUB GERENCIA DE OPERACIONES	GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA	ACTIVO	NO	
11	DE	DE APOYO	DIVISION DE ESTUDIOS	SUB GERENCIA DE OPERACIONES	ACTIVO	NO	
12	DO	DE APOYO	DIVISION DE OBRAS	SUB GERENCIA DE OPERACIONES	ACTIVO	NO	
13	DSL	DE APOYO	DIVISION DE SUPERVISION Y LIQUIDACION	SUB GERENCIA DE OPERACIONES	ACTIVO	NO	
14	SGPP	DE LINEA	SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA	ACTIVO	NO	
15	LIP	DE APOYO	UNIDAD DE PLANEAMIENTO	SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	ACTIVO	NO	
16	LIPPTO	DE APOYO	UNIDAD DE PRESUPUESTO	SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	ACTIVO	NO	

Fuente: Software SISCA.

Luego, en la sección de órganos/unidades, se procedió a registrar todas las unidades de la Gerencia Sub Regional Chota, incluyendo sus siglas, donde cada unidad fue clasificada en uno de los tres tipos, según corresponda: alta dirección, apoyo o línea, además, se registró la unidad superior a la que pertenecía cada una de ellas y, por último, se indicó el estado de cada unidad, ya sea activo o inactivo, toda esta información fue obtenida del organigrama de la entidad.

Figura 15. Opción puestos y funciones del software SISCA

LISTADO DE PUESTOS

Inicio / Inicialización del proceso / Puestos y Funciones

Organo/Unidad Puesto: Seleccione
Descripción del Puesto: Ingrese el nombre del puesto

Familia de Puesto: Seleccione
Tipo de Función: Seleccione

Estado: Todos

Buscar Limpiar búsqueda Nuevo Eliminar Masivo Activar Masivo

Descargar Plantilla Añadir desde Excel

Nro	Organo / Unidad	Descripción del Puesto	Familia de Puesto	Tipo de Función	Estado	Acción
1	OSRA	OPERADOR EQUIPO ELECTRÓNICO II		FUNCIONES DE SOPORTE O COMPLEMENTO	ACTIVO	[Iconos de acción]
2	LIF	ASISTENTE DE PROYECTOS DE INVERSIÓN		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
3	LIF	ASISTENTE DE ESTUDIOS DE PRE INVERSIÓN		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
4	LIF	PLANIFICADOR III		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
5	DRRNM	TÉCNICO ADMINISTRATIVO III		FUNCIONES DE SOPORTE O COMPLEMENTO	ACTIVO	[Iconos de acción]
6	DRRNM	INGENIERO III		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
7	DRRNM	INGENIERO IV		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
8	DDC	TÉCNICO ADMINISTRATIVO II		FUNCIONES DE SOPORTE O COMPLEMENTO	ACTIVO	[Iconos de acción]
9	DDC	INGENIERO III		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
10	DDC	INGENIERO IV		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
11	DPI	INGENIERO IV		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
12	SGPD	SECRETARIA IV		FUNCIONES DE SOPORTE O COMPLEMENTO	ACTIVO	[Iconos de acción]
13	SGPD	SUB GERENTE DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO		FUNCIONES DIRECTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
14	DSL	AUXILIAR SISTEMA ADMINISTRATIVO II		FUNCIONES DE SOPORTE O COMPLEMENTO	ACTIVO	[Iconos de acción]
15	DSL	ESPECIALISTA EN LIQUIDACIÓN DE OBRAS		FUNCIONES DE ADMINISTRACIÓN INTERNA	ACTIVO	[Iconos de acción]
16	DSL	INGENIERO III		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
17	DSL	INGENIERO IV		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
18	DO	INGENIERO III		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]
19	DO	INGENIERO IV		FUNCIONES SUSTANTIVAS	ACTIVO	[Iconos de acción]

Fuente: Software SISCA.

Después, se procedió a completar la sección de puestos y funciones utilizando los datos de la sección anterior, estos fueron registrados en relación con sus unidades, además, se especificó el tipo de función que desempeñaban, las cuales podían ser: funciones sustantivas o funciones de soporte y complemento; toda esta información fue obtenida de legajo personal de cada uno de los servidores y al igual que en la sección anterior, se indicó el estado de cada puesto.

Figura 16. Opción servidores y puestos del software SISCA

LISTADO DE SERVIDORES

Inicio / Inicialización del proceso / Servidores y Puesto de trabajo

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombres:

Organo/Unidad: Doc. Identidad: Estado:

Buscar Limpiar búsqueda Nuevo Eliminar Masivo Activar Masivo

Descargar Plantilla Añadir desde Excel

Nro	Apellidos y Nombre	Doc. Ident.	Contrato		Puesto			Estado	Acciones
			Régimen	Org/Unid	Nombre	Inicio	Fin		
1	VAÑQUEZ RUBIO, MARTIN	27437789	D.L.276	OSRCH	GERENTE SUB REGIONAL	02/08/2021		ACTIVO	
2	FERNANDEZ IDROGO, ARMANDINA	27370215	D.L.276	OSRCH	SECRETARIV	01/04/1983		ACTIVO	
3	IDROGO BRAVO, CARLOS JESUS	27373088	D.L.276	OIYRPPP	TECNICO EN CAPACITACION Y DIFUSION III	01/04/1982		ACTIVO	
4	HERRERA DIAZ, DANTE RAFAEL	27432991	D.L.1057 (CAS)	OIYRPPP	OPERADOR EQUIPO ELECTRONICO II	01/06/2017		ACTIVO	
5	FERNANDEZ ESTELA, WILMER	41784050	D.L.1057 (CAS)	SPAD	ESPECIALIS EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS	29/06/2006		ACTIVO	
6	TANTALEAN SANCHEZ, LUIS ALBERTO	27360214	D.L.276	LIF	PLANIFICADOR III	05/04/1987		ACTIVO	
7	SANCHEZ VASQUEZ, WILDER	46193581	D.L.1057 (CAS)	LIF	ASISTENTE DE PROYECTO DE INVERSION	12/08/2020		ACTIVO	
8	MEJIA MENDOZA, FRANCISCO MARCO	70402027	D.L.1057 (CAS)	OSRA	DIRECTOR SUB REGIONAL DE ADMINISTRACION	08/06/2018		ACTIVO	
9	TAFUR PLASENCIA, IMELDA GUADALUPE	27428548	D.L.276	OSRA	SECRETARIV	16/09/1987		ACTIVO	
10	QUISPE VILCHEZ, JAIRO JACOB	47607250	D.L.1057 (CAS)	OSRA	OPERADOR EQUIPO ELECTRONICO II	08/09/2020		ACTIVO	
11	CORONADO DE JIMENEZ, GAUCELIA ISABEL	27362292	D.L.276	UC	TECNICO ADMINISTRATIVO III	15/07/1974		ACTIVO	
12	ALVAREZ GUEVARA, MARIA LISBETH	47800141	D.L.1057 (CAS)	UC	CONTADOR	01/01/2020		ACTIVO	
13	IDROGO BRAVO, ANTERO JAVIER	27367010	D.L.276	UC	TECNICO ADMINISTRATIVO III	21/10/1982		ACTIVO	

Fuente: Software SISCA.

Posteriormente, se accedió a la cuarta sección denominada servidores y puestos de trabajo, en esta sección, se registraron los nombres junto a los números de documento de identidad de todos los servidores de la entidad, además, se incluyó el régimen de contrato al que pertenecían, D.L. 276, 1057 o 728, también, se indicó la unidad en la que desempeñaban sus funciones, así como el nombre y la fecha de inicio de su puesto; toda esta información fue obtenida de las boletas de pago de los servidores.

Figura 17. Opción datos de la entidad del software SISCA

The screenshot displays the 'REGISTRO DE ENTIDADES' form in the SISCA software. The form is organized into several sections with the following data:

- RUC:** 20368999726
- Nombre:** SUB REGION III CHOTA
- Siglas:** GSRCH
- Nivel de Gobierno:** Gobierno Regional
- Sector:** Gobierno Regional
- Tipo de Entidad:** Unidad Ejecutora
- Fecha Creación:** 05/09/1985
- Entidad en tránsito al régimen de la LSC:** Si
- Entidad implementa GdR - SERVIR:** No
- Titular de la Entidad:** GSRCH | GERENTE SUB REGIONAL
- Maxima Autoridad Administrativa:** GSRCH | GERENTE SUB REGIONAL
- Responsable de ORH o quien hace sus veces:** URH | PROFESIONAL EN RECURSOS HUMANOS
- Profesional ORH a cargo de Capacitación:** GALLO ROJAS, MARVYN ENRIQUE
- Responsable de OPP:** VARGAS BUSTAMANTE, HUGO

Fuente: Software SISCA.

Luego, se accedió al apartado datos de la entidad, donde se registró el RUC de la entidad el cual es 20368999726, así como el nombre SUB REGION III CHOTA, sus siglas GSRCH, el nivel de gobierno y sector denominado Gobierno Regional, el tipo de entidad correspondiente, la cual es Unidad Ejecutora, además de la fecha de su creación perteneciente al 05 de septiembre del año 1985, también, se registró el titular de la entidad al igual que la máxima autoridad administrativa que es el Gerente Sub Regional, el responsable de la ORH o quien haga sus veces, que hasta febrero del año 2023 es el Abg. Gallo Rojas Marvyn Enrique y el responsable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), que hasta la fecha mencionada es el Ing. Vargas Bustamante Hugo; toda esta información fue obtenida de los documentos de la entidad.

Figura 18. Opción de profesionales ORH del software SISCA

The screenshot displays the SISCA software interface. At the top, the logo 'servir' is visible on the left, and 'Sistema de Gestión de la Capacitación - SISCA Versión 2.5.0.0' is on the right. The user is logged in as 'GALLO ROJAS, MARVYN ENRIQUE' on '10 de Mayo de 2023'. The main content area is titled 'LISTADO DE ADMINISTRADORES ORH, ENTIDAD: SUB REGION III CHOTA'. Below the title is a search form with three input fields: 'Login' (containing 'Ingrese nombre de usuario'), 'Nombre completo', and 'Estado' (set to 'Todos'). There are 'Buscar', 'Limpiar búsqueda', and 'Nuevo' buttons. Below the search form is a table with the following data:

Login	Nombre completo	Estado	Acción
44992037	GALLO ROJAS, MARVYN ENRIQUE	ACTIVO	[Iconos de acción]
72222307	SANCHEZ GAVIDIA, LEISA ALEXANDRA	ACTIVO	[Iconos de acción]

Fuente: Software SISCA.

Posteriormente, se accedió al apartado denominado profesionales ORH, en el cual, se registró al profesional encargado de la plataforma, que en este caso corresponde al jefe de la URH, además, se incluyó información sobre una persona suplente, quien asumiría sus responsabilidades en caso el titular no pudiera desempeñar sus funciones. Se registraron sus números de DNI como login y sus nombres completos de ambos profesionales, así como su estado, ya sea activo o inactivo.

Figura 19. Opción PEI del software SISCA

The screenshot displays the 'REGISTRO DEL PEI' (PEI Register) interface in the SISCA software. The interface is divided into a sidebar menu on the left and a main content area on the right. The sidebar menu includes options like 'Inicio', 'Iniciación del proceso', 'Sedes', 'Órganos / Unidades', 'Puestos y Funciones', 'Servidores y Puesto de trabajo', 'Datos de la Entidad', 'Proveedores de Capacitación', 'Profesionales ORH', 'PEI', and 'POI'. The main content area features a header with 'REGISTRO DEL PEI' and a 'Tutoriales' button. Below the header, there are filters for 'Periodo' (set to 2023) and 'Estado' (set to Todos). There are buttons for 'Añadir Periodo', 'Modificar Periodo', 'Buscar', 'Limpiar búsqueda', 'Nuevo', 'Eliminar Masivo', and 'Activar Masivo'. There are also buttons for 'Descargar Plantilla' and 'Añadir desde Excel'. The main content area contains a table with the following data:

Descripción	Estado	#Acciones Estratégicas	Acción
OEI 01 MEJORAR LOS LOGROS DE APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE LOS DIFERENTES NIVELES Y MODALIDADES DEL SISTEMA EDUCATIVO	ACTIVO	1	[Edit] [Power] [Close]
OEI 03 AMPLIAR LA COBERTURA Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE AGUA, SANEAMIENTO BÁSICO Y VIVIENDA	ACTIVO	1	[Edit] [Power] [Close]
OEI 08 MEJORAR LA COMPETITIVIDAD ECONÓMICA DE LAS CADENAS PRODUCTIVAS ESTRATÉGICAS EN LA REGIÓN CAJAMARCA	ACTIVO	2	[Edit] [Power] [Close]
OEI 12 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA	ACTIVO	3	[Edit] [Power] [Close]

Fuente: Software SISCA.

Figura 20. Opción POI del software SISCA

Menú

Inicio

Inicialización del proceso

- Sedes
- Órganos / Unidades
- Puestos y Funciones
- Servidores y Puesto de trabajo
- Datos de la Entidad
- Proveedores de Capacitación
- Profesionales CRH
- PEI
- POI**

REGISTRO DE POI PARA EL CICLO GDC

Tutoriales

/ Planificación / Registro de POI para el ciclo GDC

Año de Ciclo de Cronograma:

PEI:

Organo/Unidad:

Objetivo Estratégico Institucional:

Acción Estratégica Institucional:

UNIDAD/ÓRGANO : SUB GERENCIA DE OPERACIONES

OBJETIVO ESTRATÉGICO : OEI.01 MEJORAR LOS LOGROS DE APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE LOS DIFERENTES NIVELES Y MODALIDADES DEL SISTEMA EDUCATIVO

ACCIÓN ESTRATÉGICA : AEI.01.03 INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN BÁSICA Y SUPERIOR CON INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO MODERNO Y ADECUADO.

ACTIVIDADES OPERATIVAS

AMPLIACION Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA I.E.S. SAN FRANCISCO DE ASIS - LOCALIDAD DE LLAUCAN, DISTRITO DE BAMBAMARCA	✎ 🗑
INSTALACION DEL SERVICIO EDUCATIVO ESCOLARIZADO DEL NIVEL INICIAL EN LAS LOCALIDADES DE NUEVO HORIZONTE, SAN JUAN, YANTAYO, CHONTABAMBA Y VILLA PALMA EN LOS DISTRITOS DE CHADIN, CONCHAN Y PACCHA DE LA PROVINCIA DE CHOTA - REGIÓN CAJAMARCA	✎ 🗑
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E.S. JOSÉ ANTONIO ENCINAS DEL C.P. CADMALCA ALTO DEL DISTRITO DE LAJAS - PROVINCIA DE CHOTA - REGIÓN CAJAMARCA	✎ 🗑
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS SAMUEL DEL ALCAZAR, VALENTIN PANIAGUA CORAZAO EN LOS CCPP LLANGODEN ALTO Y LANCHECONGA, DISTRITOS DE LAJAS Y HUAMBOS-CHOTA - CAJAMARCA - 2289339.	✎ 🗑
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO INICIAL EN LA I.E.I. N° 532 DEL C.P. SANTA CLARA Y EN LA I.E.I. N° 548 DEL C.P. CHALAMARCA BAJO, DISTRITO DE CHALAMARCA	✎ 🗑
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO INICIAL EN LAS I.E.I. N° 301 - N° 311 Y EN LA I.E.I. N° 568, MULTIDISTRITAL - CHOTA - CAJAMARCA	✎ 🗑
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO INICIAL EN LAS I.E.I. N° 599 CENTRO POBLADO EL NARANJO, I.E.I. N° 581 PALMA Y I.E.I. N° 10483 VILCASIT, DISTRITO DE TACABAMBA - CHOTA - CAJAMARCA	+ ✎ 🗑

OBJETIVO ESTRATÉGICO : OEI.03 AMPLIAR LA COBERTURA Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE AGUA, SANEAMIENTO BÁSICO Y VIVIENDA

ACCIÓN ESTRATÉGICA : AEI.03.01 ASISTENCIA TÉCNICA Y VIGILANCIA FOCALIZADA INTEGRAL EN AGUA Y SANEAMIENTO A GOBIERNOS LOCALES Y JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA Y SANEAMIENTO.

ACTIVIDADES OPERATIVAS

MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CREACION DE UNIDADES BASICAS DE SANEAMIENTO (UBS) EN LA LOCALIDAD DE LAJAS ALTAS BAJO DEL DISTRITO DE LAJAS - CHOTA - CAJAMARCA	✎ 🗑
MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE E INSTALACION DE SISTEMAS FAMILIARES DE UNIDADES BASICAS DE SANEAMIENTO EN LA LOCALIDAD RURAL DE LINGAN GRANDE DEL DISTRITO DE CHOTA, PROVINCIA DE CHOTA - REGIÓN CAJAMARCA	+ ✎ 🗑

OBJETIVO ESTRATÉGICO : OEI.08 MEJORAR LA COMPETITIVIDAD ECONÓMICA DE LAS CADENAS PRODUCTIVAS ESTRATÉGICAS EN LA REGIÓN CAJAMARCA

ACCIÓN ESTRATÉGICA : AEI.08.03 INFRAESTRUCTURA VIAL ADECUADA PARA LA POBLACIÓN.

ACTIVIDADES OPERATIVAS

CREACION DE LA CARRETERA HUALLANGATE - VISTA ALEGRE - SUSANGATE - SAN JOSE, DISTRITO DE CHOTA, CHOTA - CAJAMARCA	✎ 🗑
MEJORAMIENTO DEL CAMINO VECINAL CHADIN - NUEVO HORIZONTE - CHACAPAMPA - ANDAMACHAY, DISTRITOS DE CHADIN Y CORTEGANA, CHOTA - CAJAMARCA	✎ 🗑
MEJORAMIENTO Y CONSTRUCCION DEL CAMINO VECINAL - PUENTE QUEBRADA SALAS - CRUCE VALLE CALLACATE, DISTRITO DE CUTERVO - CUTERVO, DISTRITO DE COCHABAMBA - CHOTA - CAJAMARCA	+ ✎ 🗑

ACCIÓN ESTRATÉGICA : AEI.08.05 SISTEMA DE RIEGO EFICIENTE PARA PRODUCTORES AGRARIOS.

ACTIVIDADES OPERATIVAS

MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DEL SERVICIO DE AGUA PARA RIEGO EN LAS LOCALIDADES DE MARCOPATA, Y NUEVO TRIUNFO CHALAMARCA, DISTRITO DE CHALAMARCA - CHOTA - CAJAMARCA	+ ✎ 🗑
---	-------

UNIDAD/ÓRGANO : UNIDAD DE LOGISTICA Y PATRIMONIO

OBJETIVO ESTRATÉGICO : OEI.12 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA

ACCIÓN ESTRATÉGICA : AEI.12.04 ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL PERMANENTE EN LA EJECUCIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS A LAS UNIDADES EJECUTORAS DEL GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA.

ACTIVIDADES OPERATIVAS

EQUIPAMIENTO IMPLEMENTACION FUNCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	+ ✎ 🗑
--	-------

UNIDAD/ÓRGANO : UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO : OEI.12 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA

ACCIÓN ESTRATÉGICA : AEI.12.06 PROFESIONALIZACIÓN Y BIENESTAR INTEGRAL AL SERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA.

ACTIVIDADES OPERATIVAS

GESTION DEL EMPLEO (PAGO DE PERSONAL CESANTE)	✎ 🗑
GESTION DEL EMPLEO (PAGO DE PERSONAL NOMBRADO Y CONTRATADO).	✎ 🗑
GESTION DEL EMPLEO (PAGO PERSONAL CAS)	+ ✎ 🗑

Fuente: Software SISCA.

Finalmente, se llevó a cabo el registro del Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Operativo Institucional (POI) en sus respectivos apartados, para ello, se estableció contacto con el Sub-Gerente de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, el Ing. Vargas Bustamante, Hugo, quien proporcionó los documentos requeridos. Del PEI, se obtuvieron los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), mientras que del POI, se extrajeron las Actividades Operativas (AO) correspondientes a los OEI establecidos.

Una vez completado el registro de todos estos datos, se concluyó con la fase 3 correspondiente a la inicialización de la implementación del software SISCA en la Gerencia Sub Regional Chota.

Fase 4: Implantación del sistema

Figura 21. Opción cronograma institucional del software SISCA

Etapa	Fase	Desde	Hasta	# Actividades	Acción
PLANIFICACIÓN	1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN (CPC)	01/11/2022	07/01/2023	4	
PLANIFICACIÓN	2 SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN			4	
PLANIFICACIÓN	3 DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	01/02/2023	11/03/2023	4	
PLANIFICACIÓN	4 ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS	14/03/2023	15/03/2023	4	
PLANIFICACIÓN	5 CUMPLIMIENTO DE LA PRIMERA ETAPA	15/03/2023	16/03/2023	2	
EJECUCIÓN	1 ACCIONES PREVIAS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS CAPACITACIONES	17/03/2023	20/03/2023	3	
EJECUCIÓN	2 ACCIONES CONCURRENTES A LAS CAPACITACIONES	21/03/2023	31/03/2023	1	
EJECUCIÓN	3 ACCIONES POSTERIORES A LAS CAPACITACIONES			1	
EJECUCIÓN	4 CUMPLIMIENTO DE LA SEGUNDA ETAPA	03/04/2023	07/04/2023	2	
EVALUACIÓN	1 DESARROLLO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			1	
EVALUACIÓN	2 ACCIONES CONCURRENTES A LAS CAPACITACIONES			1	
EVALUACIÓN	3 CUMPLIMIENTO DE LA TERCERA ETAPA	10/04/2023	19/05/2023	2	

Fuente: Software SISCA.

Esta fase inició el 7 de febrero de 2023, accediendo al menú principal de la plataforma SISCA y seleccionando la opción planificación, una vez dentro, se ingresó al apartado de cronograma institucional, donde se establecieron las fechas correspondientes a las diferentes fases

necesarias para llevar a cabo las actividades que se muestran en la figura 21. Se definieron las acciones requeridas para cada fase y se fijaron fechas para su ejecución, cuando se concluyó con esto, el jefe de la unidad de recursos humanos aprobó el cronograma, haciendo clic en el recuadro correspondiente.

En la siguiente sección, denominada conformación de comité, se seleccionaron los siguientes miembros para formar parte de este: el jefe de la URH, el gerente sub regional, el sub gerente de la OPP, para luego, hacer clic en el cuadro llamado grabar, de esta manera, se logró establecer el comité encargado de las capacitaciones en la entidad, sin embargo, dicha sección no fue implementada en su totalidad, debido a la falta de un representante de los servidores, el cual debió ser elegido mediante una votación y posteriormente emitir la resolución correspondiente para validar dicho comité.

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis en conjunto con el jefe de recursos humanos, para determinar el tipo de capacitación que se ejecutaría, a través de este análisis, se llegó a la conclusión de que se realizaría un curso sobre el Sistema de Control Interno (SCI), el cual, fue ofrecido por la Contraloría General de la República (CGR) de forma gratuita y que cuya modalidad sería virtual. Una vez establecida esta opción, se presentó ante el comité correspondiente, el cual aprobó dicha propuesta.

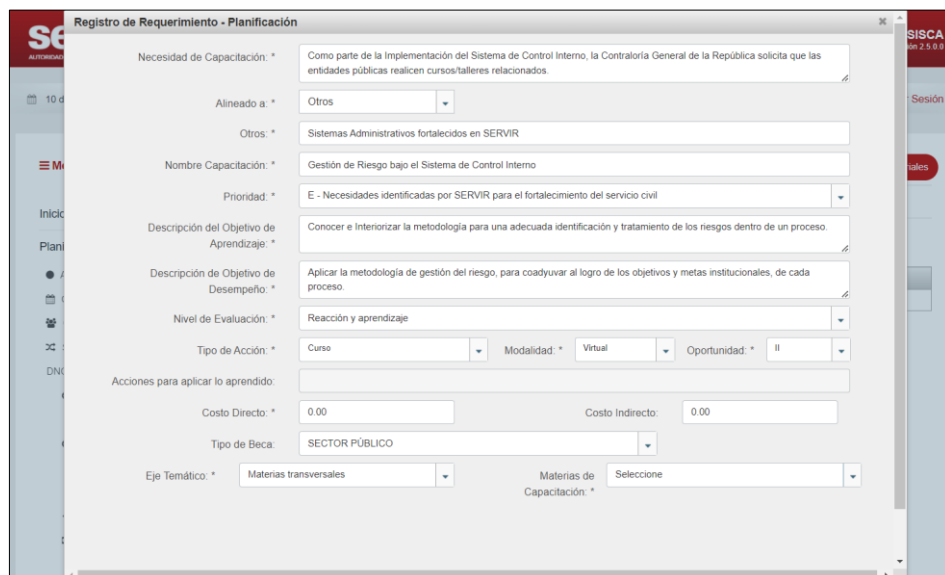
Figura 22. Opción capacitaciones planificadas por la entidad del software SISCA



Fuente: Software SISCA.

Después, se procedió a ingresar nuevamente al software SISCA y se accedió a capacitaciones planificadas por la entidad, dentro de esta sección, se hizo clic en el cuadro llamado añadir capacitación planificada, donde apareció una ventana emergente que requería completar una serie de datos.

Figura 23. Apartado de registro de requerimiento de capacitaciones del software SISCA



Fuente: Software SISCA.

Dentro de la ventana emergente, se encontraban diferentes campos que debían ser llenados, el primero de ellos llamado necesidad de capacitación, que fue: "Como parte de la Implementación del Sistema de Control Interno, la Contraloría General de la República solicitó a las entidades públicas llevar a cabo cursos/talleres relacionados"; además, se estableció el nombre de la capacitación como "Gestión de Riesgo bajo el Sistema de Control Interno".

También se incluyó la prioridad, que se identificó como "E - Necesidades Identificadas por SERVIR para el fortalecimiento del servicio civil"; asimismo, se solicitó proporcionar una descripción del objetivo de aprendizaje y desempeño, donde, el objetivo de aprendizaje fue "Conocer e Interiorizar la metodología para una adecuada identificación y tratamiento de los riesgos dentro de un proceso.", mientras que el objetivo de desempeño fue "Aplicar la metodología de gestión del riesgo, para coadyuvar al logro de los objetivos y metas institucionales de cada proceso".

Luego, se pidió especificar el nivel de evaluación, el cual fue reacción y aprendizaje, en cuanto al tipo de capacitación, se seleccionó que sería un curso con modalidad virtual, que se llevaría a cabo durante el segundo trimestre del año 2023.

Figura 24. Opción del presupuesto para capacitación del software SISCA

The screenshot displays the SISCA web application interface. At the top, the header includes the 'servir' logo and the text 'Sistema de Gestión de la Capacitación - SISCA Versión 2.5.0.0'. Below the header, the user is logged in as 'GALLO ROJAS, MARYVN ENRIQUE' with the role 'GSRCH(URH)PROFESIONAL EN RECURSOS HUMANOS' for the year 'Ciclo: 2023'. The main content area is titled 'REGISTRO DE PRESUPUESTO PARA CAPACITACIÓN' and contains the following fields:

- Ciclo de Capacitación:** A dropdown menu with '2023' selected.
- Monto total requerido para el DNC S/ :** A text input field containing '0.00'.
- Monto total de presupuesto para Capacitación S/ :** A text input field containing '0.00'.

A 'Grabar' button is located at the bottom right of the form. A sidebar menu on the left lists various navigation options, with 'Presupuesto para Capacitación' highlighted.

Fuente: Software SISCA.

Por último, se registró tanto el costo directo como el costo indirecto, los cuales se establecieron en S/. 0.00, además de elegir el tipo de beca, seleccionando la opción Sector Público, y se añadió el eje temático denominado materias transversales, de esta manera, se finalizó el registro de la capacitación planificada por la entidad.

Figura 25. Opción validación de requerimiento de capacitación del software SISCA

The screenshot shows the SISCA software interface for validating training requirements. The header includes the 'servir' logo and the text 'Sistema de Gestión de la Capacitación - SISCA Versión 2.5.0.0'. The user is logged in as GALLO ROJAS, MARYVN ENRIQUE, and the current cycle is 2023. The main area is titled 'VALIDACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN' and contains search filters for 'Organo/Unidad' (set to 'Todos'), 'Nombre de Capacitación' (with a search box), 'Necesidad de Capacitación' (with a search box), and 'Estado' (set to 'TODOS'). There are buttons for 'Buscar', 'Limpiar búsqueda', 'Agrupar', and 'Exportar Validación'. Below the filters is a legend for 'LEYENDA DE CAPACITACIONES' and a table of training requirements.

Organo/Unidad	Necesidad Capacitación	Nombre Capacitación	Prior.	Rango Pertin.	# Particip.	Importe	Estado	Acción
GSRCH	COMO PARTE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA SOLICITA QUE LAS ENTIDADES PUBLICAS REALICEN CURSOS/TALLERES RELACIONADOS	GESTION DEL RIESGO BAJO EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	E	6	80	0.00	VALIDADO	[Iconos de acción]

Fuente: Software SISCA.

Una vez que se llegó a este punto, el jefe de la URH completó todas sus tareas en la plataforma SISCA, por lo cual, únicamente restaba realizar la validación de la capacitación por parte del gerente y llevar a cabo las coordinaciones correspondientes con la CGR, acerca de la fecha y hora en que se llevará a cabo la capacitación, siendo seleccionado el miércoles 12 de abril del 2023, a horas 10:00am vía plataforma Zoom. El comunicado a todos los trabajadores fue dado vía correo electrónico y mediante el comunicador que posee cada unidad.

Unos días antes de la ejecución de la capacitación, la CGR creó la reunión, agendándola para el día 12 de abril del 2023, otorgando el enlace de la plataforma Zoom junto al nombre de la reunión "Gestión de Riesgo Bajo el Sistema de Control Interno", dictado por la profesional del tema, la Dr. Ramos Carrasco María Rosa.

Figura 26. Capacitación sobre la gestión de riesgo bajo el Sistema de Control Interno (SCI)



Fuente: Plataforma Zoom.

El día de la capacitación, a las 9:00am, se volvió a comunicar a los servidores de la Gerencia Sub Regional Chota, que ese día se llevaría a cabo dicha capacitación, uno a uno, los servidores fueron entrando a la reunión, la cual tuvo una duración de 2 horas y media, donde se tocaron los temas de marco normativo control interno y gestión de riesgo en la implementación del Sistema de Control Interno (SCI).

Una vez finalizó la reunión concerniente al curso gestión de riesgo bajo el sistema de control interno dictado por la Contraloría General de la República, se dio por concluida esta primera capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, mediante la utilización del software SISCA.

- Objetivo específico 3: Determinar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota después de implantar el software SISCA en el año 2023, utilizando muy mala, mala, regular, buena y muy buena como las métricas para su evaluación.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la valoración cualitativa, referente a los resultados de las encuestas aplicadas para

determinar el nivel en el que se encuentra la gestión de capacitación después de la implantación del software SISCA.

Tabla 6. Nivel de la gestión de capacitación después de implantar el software SISCA

Número	Valoración cualitativa	Cantidad	Porcentaje
1	Muy mala	1	1.3%
2	Mala	2	2.6%
3	Regular	8	10.3%
4	Buena	39	48.7%
5	Muy buena	29	37.2%
Total		78	100%

Fuente: Elaboración del autor en base de los datos de la encuesta.

En la tabla número 6, se puede observar que después de la implantación del software SISCA, solo el 1.3% de los servidores de la Gerencia Sub Regional Chota, considera que el nivel de la gestión de capacitación en la entidad es muy mala, el 2.6% la considera mala, el 10.3% la considera regular, el 48.7% la considera buena y, por último, el 37.2% de los servidores la considera muy buena. En conclusión, el nivel de la gestión de capacitación de la entidad después de la implantación del software SISCA es buena.

Dimensiones de la gestión de capacitación

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la valoración cualitativa, referente al nivel en que se encuentra cada una de las dimensiones de la gestión de capacitación después de la implantación del software SISCA.

Tabla 7. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión de capacitación (GDC)

Dimensiones	Muy mala (%)	Mala (%)	Regular (%)	Buena (%)	Muy buena (%)
Planificación	2.6	6.4	33.3	53.8	3.8
Ejecución	0.0	5.1	37.2	55.1	2.6
Evaluación	0.0	7.7	29.5	44.9	17.9

Fuente: Elaboración del autor en base de los datos de la encuesta.

En la tabla número 7, se observan los resultados de las dimensiones pertenecientes a la variable Gestión de capacitación (GDC), donde, con respecto al grado en el que perciben los servidores de la Gerencia Sub Regional Chota la planificación, se obtuvo que el 2.6% la considera muy mala, el 6.4% mala, el 33.3% regular, el 53.8% buena y el 3.8% la considera muy buena. En conclusión, el nivel de planificación de las capacitaciones después de la implantación del software SISCA, es bueno. Con respecto al nivel ejecución, se obtuvo que el 0.0% lo considera muy mala, el 5.1% lo considera mala, el 37.2% lo considera regular, el 55.1% lo considera buena y el 2.6% de los servidores lo considera muy buena. En conclusión, el nivel de ejecución de las capacitaciones después de la implantación del software SISCA, es buena. Por último, con respecto al nivel de evaluación, se obtuvo que el 0.0% de los servidores lo considera muy mala, el 7.7% lo considera mala, el 29.5% lo considera regular, el 44.9% lo considera buena y el 17.9% lo considera muy buena. En conclusión, el nivel de evaluación de las capacitaciones después de la implantación del software SISCA, es bueno.

- Objetivo específico 4: Evaluar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes y después de implantar el software SISCA en el año 2023.

A continuación, se muestran el crecimiento porcentual que ha tenido la variable gestión de capacitación, comparando las medias obtenidas

en el antes y después de cada uno de los cuestionarios con el programa SPSS.

Tabla 8. Resultados de la gestión de capacitación

N°	Variable	Antes (media)	Después (media)	Crecimiento (%)
1	Gestión de capacitación	28	47	67.86

Fuente: Elaboración del autor en base de los datos de la encuesta.

En la tabla número 10, se observa el crecimiento porcentual que ha tenido la variable gestión de capacitación antes y después de haber implando el software SISCA, considerando las medias de cada uno de los cuestionarios, donde, el antes obtuvo una media de 28 y el después alcanzó una media de 47, evidenciando un crecimiento de 67.86%. En conclusión, la variable gestión de capacitación, si obtuvo crecimiento significativo al implantar el software.

A continuación, se muestran el crecimiento porcentual que ha tenido cada una de las dimensiones de la variable gestión de capacitación, comparando las medias obtenidas en el antes y después de cada uno de los cuestionarios con el programa SPSS.

Tabla 9. Resultados de las dimensiones de la variable gestión de capacitación

N°	Dimensión	Antes (media)	Después (media)	Crecimiento (%)
1	Planeación	9	15	66.67
2	Ejecución	9	15	66.67
3	Evaluación	9	16	77.78

Fuente: Elaboración del autor en base de los datos de la encuesta.

En la tabla número 9, se observa el crecimiento porcentual con respecto a las dimensiones de la gestión de capacitación antes y después de la implantación del software SISCA, considerando las medias de cada uno de los cuestionarios, donde, la dimensión planeación, aumentó un 66.67%, la dimensión ejecución incrementó un 66.67% y la dimensión evaluación creció un 77.78%. En

conclusión, si hubo un crecimiento significativo en relación con las dimensiones de la variable gestión de capacitación, al implantar el software.

4.1.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad de la variable gestión de capacitación

A continuación, se muestra del análisis inferencial de la presente investigación, donde fue realizada la prueba de normalidad de la variable gestión de capacitación, así como la contrastación de la hipótesis:

- H0: Los datos siguen una distribución normal.
- H1: Los datos no siguen una distribución normal.

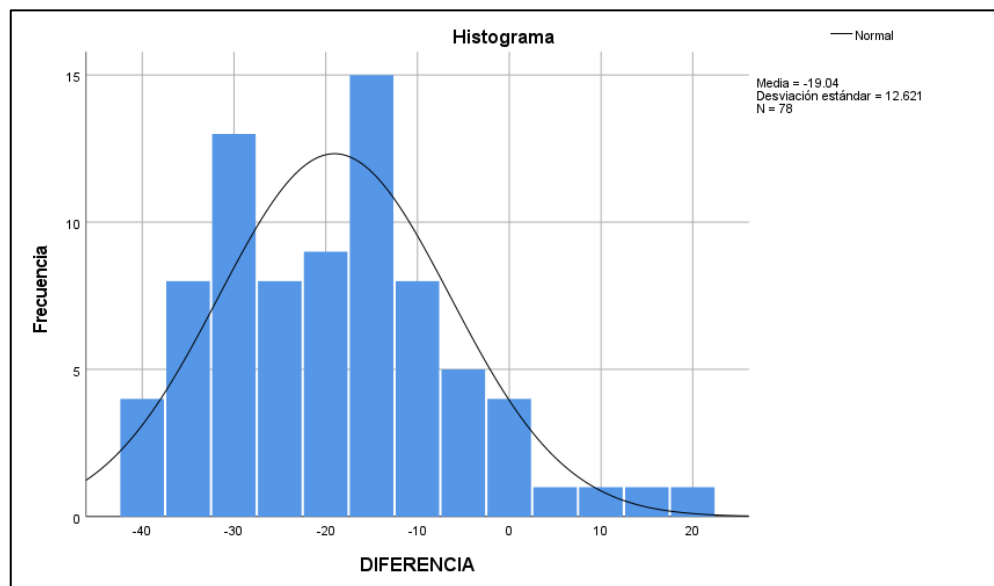
Tabla 10. Prueba de normalidad de la diferencia de la variable gestión de capacitación

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	0.082	78	0.200*

Fuente: SPSS v28.0.0.0(190)

Para esta prueba de normalidad se plantearon 2 hipótesis, las cuales fueron: H0: los datos siguen una distribución normal y H1: los datos no siguen una distribución normal, además, también se contemplaron dos criterios de decisión, los cuales fueron: si $p < 0.05$, entonces se rechaza H0 y se acepta H1 y si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la H0 y se rechaza H1. Como se puede observar en la tabla número 10, el valor de significancia de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov es de 0.200, siendo mayor que 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula (H0) y se rechazó la hipótesis alternativa (H1). En conclusión, los datos siguen una distribución normal por lo que se usó la T-Student.

Figura 27. Histograma de la prueba de normalidad de la diferencia de la variable gestión de capacitación.



Fuente: SPSS v28.0.0.0(190).

Estadística paramétrica

Dado que la prueba de normalidad mostrada en la tabla 10, arroja un valor de significancia mayor a 0.05, indicando que los datos siguen una distribución normal, se trabajó con una estadística paramétrica utilizando la T-Student, para contrastar la hipótesis:

- Hipótesis nula (H0): La implantación del software SISCA no influye de manera significativamente en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023.
- Hipótesis alternativa (H1): La implantación del software SISCA influye de manera significativamente en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023.

Tabla 11. Prueba T-Student del antes y después de la variable gestión de capacitación

Prueba de muestras emparejadas				
Diferencias emparejadas				
		t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	Gestión de capacitación antes de la implementación del software SISCA - Gestión de capacitación después de la implementación del software SISCA	-13.323	77	0.000

Fuente: SPSS v28.0.0.0(190).

Con la prueba de T-Student, se buscó elegir cuál de las hipótesis de la investigación se acepta o rechaza, las cuales fueron: hipótesis nula (H0): la implantación del software SISCA no influye de manera significativamente en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023 y la hipótesis alternativa (H1): la implantación del software SISCA influye de manera significativamente en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023, además, se contemplaron dos criterios de decisión, los cuales fueron: si $p < 0.05$, entonces se rechaza H0 y se acepta H1 y si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la H0 y se rechaza H1. Como se observa en la tabla número 11, el valor de significación es de 0.000, lo cual indica que es un valor menor a 0.05, por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1. En conclusión, la implantación del software SISCA influye de manera significativamente en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023.

Prueba de normalidad por cada dimensión de la gestión de capacitación

A continuación, se muestra del análisis inferencial de la presente investigación, donde fue realizada la prueba de normalidad de cada una de las dimensiones de la variable gestión de capacitación, así como la contrastación de la hipótesis:

- H0: los datos siguen una distribución normal
- H1: los datos no siguen una distribución normal

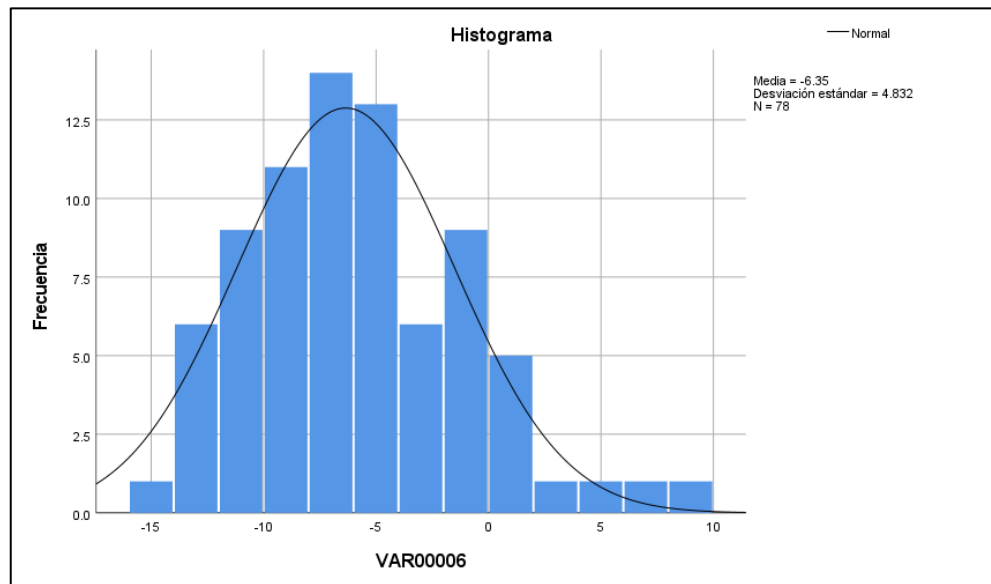
Tabla 12. Prueba de normalidad de la diferencia de cada una de las variables gestión de capacitación

N°	Dimensión	gl	Prueba de normalidad	Estad.	Sig.
1	Planificación	78	Kolmogórov-Smirnov	0.112	0.016
2	Evaluación	78	Kolmogórov-Smirnov	0.078	0.200*
3	Ejecución	78	Kolmogórov-Smirnov	0.101	0.046

Fuente: SPSS v28.0.0.0(190).

- Dimensión planificación: En la tabla número 12, se pueden observar las pruebas normalidad de las 3 dimensiones perteneciente a la variable gestión de capacitación, para la cuales se plantearon 2 hipótesis: H0: los datos siguen una distribución normal y H1: los datos no siguen una distribución normal, además, también se contemplaron dos criterios de decisión, los cuales fueron: si $p < 0.05$, entonces se rechaza H0 y se acepta H1 y si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la H0 y se rechaza H1. Con respecto a la dimensión planificación se observó, que el valor de significancia es 0.016, siendo menor que 0.05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa. En conclusión, los datos no siguen una distribución normal.

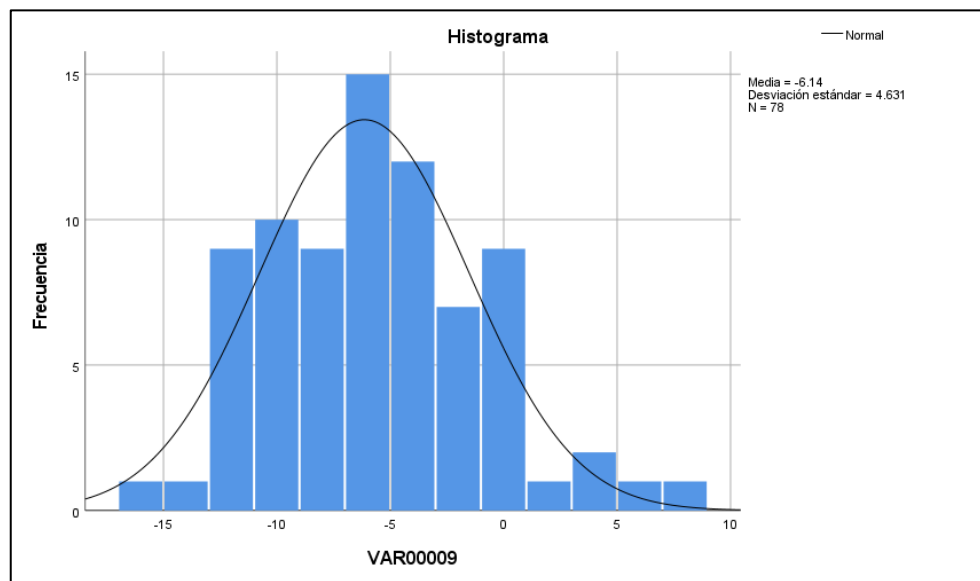
Figura 28. Histograma de la prueba de normalidad de la diferencia de la dimensión planificación.



Fuente: SPSS v28.0.0.0(190).

- Dimensión ejecución: En la tabla número 12, se pueden observar las pruebas normalidad de las 3 dimensiones perteneciente a la variable gestión de capacitación, para la cuales se plantearon 2 hipótesis: H0: los datos siguen una distribución normal y H1: los datos no siguen una distribución normal, además, también se contemplaron dos criterios de decisión, los cuales fueron: si $p < 0.05$, entonces se rechaza H0 y se acepta H1 y si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la H0 y se rechaza H1. Con relación a la dimensión ejecución se observa que el grado de significancia es 0.200, siendo mayor que 0.05, por lo que se acepta la H0 y se rechaza la H1, En conclusión, los datos siguen una distribución normal.

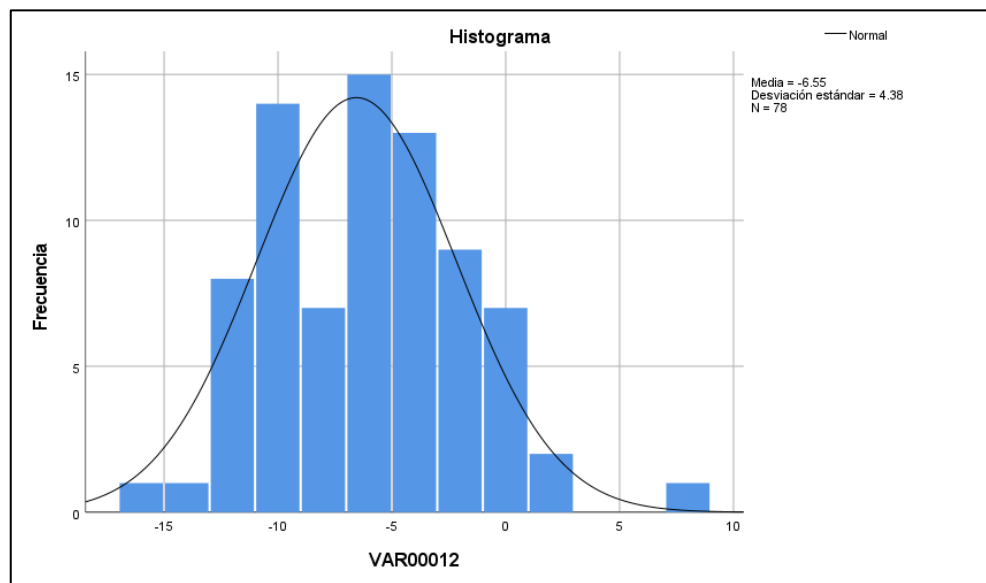
Figura 29. Histograma de la prueba de normalidad de la diferencia de la dimensión ejecución.



Fuente: SPSS v28.0.0.0(190).

- Dimensión evaluación: En la tabla número 12, se pueden observar las pruebas normalidad de las 3 dimensiones perteneciente a la variable gestión de capacitación, para la cuales se plantearon 2 hipótesis: H0: los datos siguen una distribución normal y H1: los datos no siguen una distribución normal, además, también se contemplaron dos criterios de decisión, los cuales fueron: si $p < 0.05$, entonces se rechaza H0 y se acepta H1 y si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la H0 y se rechaza H1. Con respecto a la variable evaluación, tiene un valor de significancia de 0.046, siendo menor que 0.05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa. En conclusión, los datos no siguen una distribución normal.

Figura 30. Histograma de la prueba de normalidad de la diferencia de la dimensión evaluación



Fuente: SPSS v28.0.0.0(190).

Tipo de estadística de cada dimensión de la gestión de capacitación

Dimensión planificación: Dado que la prueba de normalidad de la dimensión planificación mostrada en la tabla 12, arroja un valor de significancia menor a 0.05, indicando que los datos no siguen una distribución normal, se trabajó con una estadística no paramétrica utilizando la prueba de Wilcoxon, para contrastar la hipótesis, donde:

- Hipótesis nula (H0): No existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la planificación.
- Hipótesis alternativa (H1): Existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la planificación.

Tabla 13. Prueba Wilcoxon del antes y después de la dimensión planificación

Estadísticos de prueba ^a	
	Planificación después - Planificación antes
Z	-6.952 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	<0.001

Fuente: SPSS v28.0.0.0(190)

Debido a que en la prueba de normalidad de la dimensión planificación, los datos no siguen una distribución normal, se utilizó una estadística no paramétrica, empleando la prueba de Wilcoxon, con esta, se buscó identificar cuál hipótesis se acepta o rechaza, siendo la: hipótesis nula (H0): no existe influencia significativa de la implantación del software SISCA en la planificación y la hipótesis alternativa (H1): existe influencia significativa de la implantación del software SISCA en la planificación, además, se contemplaron dos criterios de decisión, los cuales fueron: Si $p < 0.05$, entonces se rechaza H0 y se acepta H1 y si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la H0 y se rechaza H1. Como se puede observar en la tabla número 13, el grado de significancia es menor a 0.001, razón por la cual, se rechaza la H0 y se acepta la H1. En conclusión, existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la planificación.

Dado que la prueba de normalidad de la dimensión ejecución mostrada en la tabla 12, arroja un valor de significancia mayor a 0.05, indicando que los datos siguen una distribución normal, se trabajó con una estadística paramétrica utilizando la prueba de T-Student, para contrastar la hipótesis, donde:

- Hipótesis nula (H0): No existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la ejecución.
- Hipótesis alternativa (H1): Existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la ejecución.

Tabla 14. Prueba T-Student del antes y después de la dimensión ejecución

Prueba de muestras emparejadas				
Diferencias emparejadas				
		t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	Ejecución antes – Ejecución después	-11.711	77	<0.001

Fuente: SPSS v28.0.0.0(190)

Debido a que en la prueba de normalidad de la dimensión ejecución, los datos siguen una distribución normal, se utilizó una estadística paramétrica, empleando la prueba T-Student, con esta, se buscó identificar cuál hipótesis se acepta o rechaza, siendo la: hipótesis nula (H0): no existe influencia significativa de la implantación del software SISCA en la ejecución y la hipótesis alternativa (H1): existe influencia significativa de la implantación del software SISCA en la ejecución, además, se contemplaron dos criterios de decisión, los cuales fueron: si $p < 0.05$, entonces se rechaza H0 y se acepta H1 y si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la H0 y se rechaza H1. Como se puede observar en la tabla número 14, el grado de significancia es menor a 0.001, razón por la cual, se rechaza la H0 y se acepta la H1. En conclusión, existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la ejecución.

Dado que la prueba de normalidad de la dimensión evaluación mostrada en la tabla 12, arroja un valor de significancia menor a 0.05, indicando que los datos no siguen una distribución normal, se trabajó con una estadística no paramétrica utilizando la prueba de Wilcoxon, para contrastar la hipótesis, donde:

- Hipótesis nula (H0): No existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la evaluación.
- Hipótesis alternativa (H1): Existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la evaluación.

Tabla 15. Prueba Wilcoxon del antes y después de la dimensión evaluación

Estadísticos de prueba^a	
	Evaluación después - Evaluación antes
Z	-7.216 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	<0.001

Fuente: SPSS v28.0.0.0(190)

Debido a que en la prueba de normalidad de la dimensión evaluación, los datos no siguen una distribución normal, se utilizó una estadística no paramétrica, empleando la prueba de Wilcoxon, con esta, se buscó identificar cuál hipótesis se acepta o rechaza, siendo la: hipótesis nula (H0): no existe influencia significativa de la implantación del software SISCA en la evaluación y la hipótesis alternativa (H1): existe influencia significativa de la implantación del software SISCA en la evaluación, además, se contemplaron dos criterios de decisión, los cuales fueron: si $p < 0.05$, entonces se rechaza H0 y se acepta H1 y si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la H0 y se rechaza H1. Como se puede observar en la tabla número 15, el grado de significancia es menor a 0.001, razón por la cual, se rechaza la H0 y se acepta la H1. En conclusión, existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la evaluación.

4.2. Discusión de resultados

Con relación al objetivo general de la presente investigación, la cual busca determinar la influencia de la implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023, se recopilaron las respuestas de 78 servidores pertenecientes a la entidad. Luego, utilizando la prueba estadística T-Student con la cual, se obtuvo como resultado que sí existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la gestión de capacitación, con un valor de significación de 0.000 (tabla 12), indicando que la influencia es positiva alta, esto debido a la utilización del software, el cual permite agilizar las etapas necesarias para llevar a cabo de forma correcta esta gestión, los cuales son: planeación, ejecución y evaluación, permitiendo administrar toda la información necesaria para esta, además, proporciona un alcance más amplio para todos los servidores de la entidad en materia de capacitación. De igual manera, Poveda-Pineda y Cifuentes-Medina (2020) en su investigación en la cual se analizan a 34 docentes y 102 estudiantes, indicaron que, la gran mayoría de los trabajadores, creen adecuado el aprovechamiento de las herramientas digitales para la mejora de sus programas, asimismo, consideran que las tecnologías de información y comunicación juegan un papel significativo en el avance de estrategias didácticas en el programa de licenciatura en educación superior. Torres y Vaquero (2020) indican que disponer de herramientas informáticas dentro de una empresa, como lo es un software, ayuda a mejorar sus procesos, teniéndolo todo más sistematizado y logrando facilidad en su uso.

Con respecto al primer objetivo específico de la presente investigación, el cual busca determinar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes de implantar el software SISCA en el año 2023, se utiliza para su valoración las escalas de muy mala, mala, regular, buena y muy buena. Obteniendo como resultado, que el nivel de la gestión de capacitación antes de la implantación del software SISCA es

mala con un 30.8% (Tabla 5) y, tomando en cuenta las dimensiones de esta variable, las cuales son: planificación, ejecución y evaluación, se puede comprobar que el resultado obtenido antes de la implantación, refleja que el servidor percibe que no se le ofrece un buen programa de capacitaciones, esto sumado a una total desorganización en la coordinación para llevar a cabo dicha gestión, razón por la cual no se logra dar alcance a todos los servidores, además, de la existencia de una mala planificación por parte de la Unidad de Recursos Humanos, así como deficiencias en su ejecución y evaluación, tales como: falta de seguimiento y monitoreo, tiempos de espera excesivos y bajo nivel de aprendizaje en las capacitaciones. Estos resultados contrastan con los obtenidos por Herrera-Abramonte *et al.* (2022) que en su investigación realizada a 50 abogados, donde se establece la influencia de la capacitación en el desempeño laboral, con escalas de mala, regular y buena, las que dieron como resultado, que el 46.0% la considera buena, el 36.0% la considera regular y el 18.0% la considera mala, indicando que, existe una incidencia considerable de forma directa entre las capacitaciones y el desempeño laboral. La Escuela Nacional de Administración Pública (2021), las define como un proceso en la mejora del desempeño de los trabajadores, para de esta manera, asegurar que se le brinde un servicio de calidad al ciudadano.

Con respecto al segundo objetivo específico de la presente investigación, el cual es implantar el software SISCO en la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023, realizado desde diciembre del año 2022 a abril del año de la elaboración de esta investigación, se establece una relación con lo mencionado por Barragán (2022) en su investigación realizada a 29 funcionarios, donde, se establece que los adelantos tecnológicos pueden ser implantados en entidades públicas que necesiten un mayor monitoreo y control de sus recursos, además de que a raíz de la pandemia por la Covid-19, existe un proceso de inclusión del uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración pública. Esto es reforzado por Raffina (2021, citado en Loo, 2021) donde menciona que un software de gestión,

está diseñado para cumplir las distintas tareas de aplicación, todo esto agrupado en un solo sistema, así como SERVIR (2022) menciona que el SISCA es un software diseñado para entidades públicas con el fin de monitoreo e implementar las fases de la gestión de capacitación de una manera más fácil.

Con respecto al tercer objetivo específico de la presente investigación, el cual busca determinar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota después de implantar el software SISCA en el año 2023, se utilizó las mismas escalas al igual que en el primer objetivo específico; muy mala, mala, regular, buena y muy buena. Obteniendo como resultado que el nivel de la gestión de capacitación de la entidad después de la implantación del software SISCA es buena con un 48.7% (tabla 7) y, tomando en cuenta las dimensiones de esta variable, las cuales son: planificación, ejecución y evaluación, se puede comprobar que el resultado obtenido después de la implantación, refleja que el servidor percibe una mejora significativa en la gestión de capacitación brindada por la entidad, debido a una organización y coordinación más efectiva por parte de la Unidad de Recursos Humanos, logrando de esta manera un mayor alcance al personal, una gestión más ágil al momento de planificar, ejecutar y evaluar las capacitaciones, una mejora en el seguimiento y monitoreo y una aumento en el nivel de aprendizaje de estas. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Tejada (2021) en su investigación realizada a 99 funcionarios, donde se establece en qué grado la utilización de las TIC ha contribuido en la evolución del sistema de administración de justicia del Perú, con escala de mala, regular y buena, las que dieron como resultado, que el 26.26% la considera mala y el 73.74% la considera regular, indicando que, existen evidencias concretas de que el uso de las TIC se vincula y contribuye de manera positiva en el progreso de la justicia, con confiabilidad, celeridad e inmediatez. Olivella (2020) indica que las empresas utilizan estos softwares para mejorar el funcionamiento y gestión de sus procesos o aparatos que tengan dentro de sus instalaciones.

Con respecto al cuarto objetivo específico de la presente investigación, el cual busca comparar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes y después de implantar el software SISCA en el año 2023, se utiliza el valor de la media de cada uno de los cuestionarios de la variable gestión de capacitación, donde, el antes tiene un valor de 28 y el después tiene un valor de 47. Obteniendo como resultado, que la variable gestión de capacitación, obtuvo un crecimiento significativo del 67.86% al implantar el software (tabla 9) y, tomando en cuenta las dimensiones de esta variable, las cuales son: planificación, ejecución y evaluación, se puede comprobar que al comparar el resultado obtenido antes y después, refleja que el servidor en la pre implantación considera que la entidad no ofrece una buena gestión, debido a la demora, a la mala ejecución y a la falta de alcance que tienen las capacitaciones dentro de la entidad, a diferencia de la post implantación, donde, se evidencia un crecimiento significativo tanto en la variable como en sus dimensiones, esto debido a la subsanación de las carencias percibidas por los servidores antes de la implantación. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Pinto y Plaza (2021) en su investigación realizada a 43 docentes, donde se establece la necesidad de capacitación en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), indicando que, el 97.7% de los docentes utilizan tecnologías de información y comunicación para la realizar sus actividades, al igual que consideran que estas, simplifican sus labores razón por lo cual, deben ser aprovechadas, asimismo, se evidencia la necesidad de los trabajadores en incluir las TIC en sus labores diarias. Para Loo (2021) un software de gestión es una herramienta cuyo fin es realizar los procesos de la empresa de forma simplificada, didáctica y de mejor manera.

Las limitaciones del estudio fueron: primero que, al tratarse de una investigación desarrollada en una ciudad diferente, mucha información requerida para la implantación del software demoraba en ser recibida, debido a que, muchas veces el personal encargado de proveer la

información no se encontraba disponible, además de la limitación de los días para recibir información, por motivo que al tratarse de una entidad pública solo se labora de lunes a viernes. Sin embargo, a pesar de las demoras en la recepción de documentos, y esto gracias al apoyo de la Unidad de Recursos Humanos, se logró completar la implantación de software SISCA.

Segundo, al momento de la recolección de datos con las encuestas, algunos servidores se mostraban reacios a colaborar, debido a que se encontraban ocupados con sus labores diarias, además, hubo 2 casos que ya no laboraban en la institución y otros que se encontraban de vacaciones, por lo que el tiempo de recolección de datos duró más días de lo planeado. No obstante, a pesar de la ausencia de algunos trabajadores y que la recolección de datos se extendió más de la cuenta, se logró llegar a la meta más cerca que se tenía planeada, con 78 trabajadores encuestados, realizando de esta manera la investigación.

Tercero, una limitación importante se dio el día de la capacitación, debido al deficiente servicio de internet que posee la Gerencia Sub Regional Chota, razón por la cual, se presentaron desconexiones de algunos servidores en medio de la reunión, esto sumado a la utilización de algunas computadoras obsoletas presentando fallas como, problemas con el audio, la incapacidad de conectarse a internet y congelamientos repentinos de la plataforma Zoom. Sin embargo, a pesar de las dificultades presentadas el día de la capacitación, mediante el uso de celulares y datos móviles, se pudo lograr que al menos la gran mayoría de servidores este presente en la reunión.

Asimismo, es importante destacar los aspectos que no se han abordados en la investigación y que, de alguna manera, podrían ampliar el alcance o lograr un resultado más preciso y exhaustivo. Un ejemplo de esto sería, convocar a elecciones dentro de la entidad, con el propósito de permitir que los servidores elijan un representante y de esta manera, quede completado el comité de capacitaciones, además, instruir a cada uno de los responsables de las distintas unidades de la entidad, para que puedan manejar el software SISCA y proponer capacitaciones que vayan acorde con las necesidades del personal a su cargo.

En conclusión, se puede identificar que la variable gestión de capacitación mejoró significativamente después de implantar el software SISCA, obteniendo un crecimiento del 67.86%, así como en cada una de sus dimensiones, planificación, ejecución y evaluación con un crecimiento del 66.67%, 66.67% y 77.78% respectivamente, demostrando de esta manera que existe una influencia positiva entre las variables, asimismo, se destaca que, a pesar de todas las limitaciones encontradas y de los aspectos no abordados, la investigación pudo ser finalizada, confirmando la hipótesis propuesta acerca de la influencia significativa entre variables, además, se logró generar un análisis en relación al crecimiento de la variable gestión de capacitación y la percepción que tienen los servidores de la Gerencia Sub Regional Chota de esta.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la influencia de la implantación del software SISCOA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023 es significativamente positiva, debido a que la prueba estadística T-Student arroja un nivel de significación de 0.000, gracias a la utilización del software, el cual, permite agilizar las etapas necesarias para llevar a cabo de forma correcta esta gestión.
2. Se determinó que el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes de implantar el software SISCOA en el año 2023 es mala, con un porcentaje de 30.8%, esto debido a que el servidor percibe que existe una total falta de organización en la entidad con respecto a las capacitaciones.
3. Se implantó el software SISCOA en la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023, en un tiempo de 5 meses (desde diciembre del 2022 hasta abril del 2023) donde se aplicaron las 4 fases principales para implementar software, las cuales son: análisis del sistema actual, diseño del nuevo sistema, desarrollo del sistema e implantación del sistema.
4. Se determinó que el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota después de implantar el software SISCOA en el año 2023 es buena, obteniendo un porcentaje de 48.7%, esto debido a que el servidor percibe que hubo una mejor organización y coordinación por parte de la Unidad de Recursos Humanos referente a la gestión de capacitación.
5. Se comparó el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes y después de implantar el software SISCOA en el año 2023, donde se obtuvo un crecimiento significativo del 67.86%, indicando una mejora positiva en las capacitaciones, debido a un aumento en la percepción de cómo se desarrolla dicha gestión en la entidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia Sub Regional Chota continuar con la implantación de los módulos que no pudieron ser desarrollados en esta investigación, debido a que se evidencia que puede tener un efecto positivo para la entidad.
2. Se recomienda a la Gerencia Sub Regional Chota tener en cuenta las carencias identificadas antes de la implantación de software SISCA, para que los servidores puedan acceder de forma más organizada las capacitaciones y pueda mejorar la gestión de la entidad.
3. Se recomienda a la Gerencia Sub Regional Chota contratar especialistas en los procesos de implantación de los módulos y opciones del software SISCA que no alcanzaron a implementarse, debido a que de esta manera complementará y mejorará aún más la gestión de capacitación de la entidad.
4. Se recomienda a la Gerencia Sub Regional Chota que siga utilizando el software SISCA en la gestión de capacitación, además, que siempre se realicen capacitaciones a los servidores, para que de esta manera de identifiquen errores de la post implantación, a fin de que se puedan mejorar con los especialistas correspondientes.
5. Se recomienda a la Gerencia Sub Regional Chota brindar todas las facilidades necesarias a sus servidores, para llevar a cabo las capacitaciones de manera efectiva, con el objetivo de continuar logrando un crecimiento positivo en dicha gestión.

REFERENCIAS

- Agudelo, L. G., Aignerren, J. M., & Ruiz, J. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Albós Raya, A., & Sánchez Jiménez, Ó. D. (2013). Introducción a la implantación de sistemas basados en software libre. FUOC. Publicado bajo la licencia GNU Free Documentation License.
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 113-131.
https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo corporativo* (8va edición). McGraw Hill.
- Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho, A., & Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de ciencias sociales*, 28(Extra 5), 290-301.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Cáceres-Díaz, W. A., Cieza-Mostacero, S. E., & Castañeda-Nassi, J. A. (2022). *Tecnologías de Información y Comunicación y el Desempeño Contextual de un Centro Educativo de Aplicación en Trujillo*. 245-250.
<https://doi.org/10.54808/CISCI2022.01.245>
- Castro-Maldonado, J. J., Gómez-Macho, L. K., & Camargo-Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de

- las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), Article 75.
<https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chiavenato, I. (2006). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. 589.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Novena). McGraw Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chumacero, L. M., & Leyva, N. A. (2021). Uso de tecnologías de información de comunicación y logro de aprendizajes en estudiantes de secundaria. *REVISTA CIENTÍFICA SEARCHING DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.46363/searching.v1i2.144>
- Cuero, C. (2020). La Pandemia del COVID-19 [The COVID-19 Pandemic]. *Revista Médica de Panamá - ISSN 2412-642X*.
<https://doi.org/10.37980/im.journal.rmdp.2020872>
- Diccionario panhispánico del español jurídico. (2022). *Definición de sector público estatal—Diccionario panhispánico del español jurídico—RAE*. Diccionario panhispánico del español jurídico - Real Academia Española.
<http://dpej.rae.es/lema/sector-p%C3%BAblico-estatal>
- ENAP. (2016, octubre 25). *La Escuela—Escuela Nacional de Administración Pública SERVIR*. <https://www.enap.edu.pe/la-escuela/>
- Escuela Nacional de Administración Pública. (2021). *Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679193/Gesti%C3%B3n%2>

Odel%20Proceso%20de%20Capacitaci%C3%B3n%20en%20las%20Entidades%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf

Galbiati, J. (2015). *Conceptos Básicos de Estadística*. 6.

Grillo, F. (2020). *Administración pública, pandemia y mundo post Covid 19 – Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo -CLAD-*.
<https://clad.org/2020/09/16/autor-fernando-grillo/administracion-publica-pandemia-y-mundo-post-covid-19/>

Herrera-Abramonte, L. F., Abramonte-Seminario, E. L., & Bayona-Chapilliquen, M. N. (2022). *Influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los congresistas en el Perú, 2020*. 7(31), 18.

Huamán, H., Rojas, R., Arauco, S., & Rojas, J. (2020). Modelo sistémico de participación ciudadana basado en TIC's para mejorar la gestión pública de los gobiernos locales en Perú. *Ciencia y Desarrollo*, 23(4), Article 4.
<https://doi.org/10.21503/cyd.v23i4.2168>

Huertas-Gonzales, F. R., Quiñones-Villanueva, S. D., Flores-Rodriguez, L. A., & Cieza-Mostacero, S. E. (2022). *Uso de la Plataforma Canvas y la Perspectiva sobre el Proceso de Aprendizaje Estudiantil por parte de los Docentes de una Universidad de Trujillo*. 74-79.
<https://doi.org/10.54808/CISCI2022.01.74>

Iparraguirre, E. (2022). *Guías: Gestión de la capacitación para entidades públicas: Inicio*. <https://guias.enap.edu.pe/GDC/inicio>

Izuiza, T. (2021). Gestión de rendimiento y la gestión de capacitación en la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2020. *Repositorio Institucional* - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92072>

- Jiménez, W. (1990). *Introducción Al Estudio de La Teoría Administrativa*. Fondo de Cultura Económica.
- Loo, C. (2021). Uso de Software de Gestión Integrada para el logro efectivo de las actividades empresariales. *Revista Científica*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.53673/rc.v1i1.1>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Mejía, R. C. (2020). *Administración de riesgos: Un enfoque empresarial*. Universidad EAFIT.
- Mon, A., Estayno, M., López Gil, F., & De María, E. (2013). Definición de un proceso de implantación de sistemas. Grupo de Ingeniería de Software (G.I.S.), Universidad CAECE.
- Olivella, J. (2020). *Gestión eficiente de proyectos de innovación*. Profit Editorial.
- Pinto, G., & Plaza, J. (2021). Determinar la necesidad de capacitación en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la formación docente. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), 169-181. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897553>
- Poveda-Pineda, D. F., & Cifuentes-Medina, J. E. (2020). Incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) durante el proceso de aprendizaje en la educación superior. *Formación universitaria*, 13(6), 95-104. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600095>
- Project Management Institute. (2021). *El estándar para la dirección de proyectos y guía de los fundamentos para la dirección de proyectos: (Guía del PMBOK)*. (7ma ed.). Project Management Institute.

- RAE. (2022, octubre 20). *Sobredimensionar | Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/sobredimensionar>
- RPE N° 141-2016-SERVIR-PE. (2016). *Directiva «Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas»-RESOLUCION-N° 141-2016-SERVIR-PE*. <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/directiva-normas-para-la-gestion-del-proceso-de-capacitacio-resolucion-no-141-2016-servir-pe-1415160-1/>
- Secretaría de Gestión Pública. (2022, febrero 15). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- SERVIR. (2020). *¿Qué es GDC? SERVIR - Autoridad Nacional Del Servicio Civil*. <https://www.servir.gob.pe/que-es-gdc/>
- SERVIR. (2022a). *Gestión de la Capacitación—GDC*. <https://www.gob.pe/institucion/servir/campa%C3%B1as/4834-gestion-de-la-capacitacion-gdc>
- SERVIR. (2022b). *Gestionar el PDP ahora es fácil con SISCA. SERVIR - Autoridad Nacional Del Servicio Civil*. <https://www.servir.gob.pe/gestionar-el-pdp-ahora-es-facil-con-sisca/>
- SERVIR. (2022c, mayo 8). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/7455-autoridad-nacional-del-servicio-civil-quienes-somos>
- Soledispa-Rodríguez, X. E., Zea-Barahona, C. A., & Santistevan-Villacreses, K. L. (2020). *La nueva gestión pública: Retos y oportunidades. Polo del*

Conocimiento, 5(9), 371.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1695>

Tejada, A. A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú.

Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad

Alas Peruanas, 19(27), 331-346.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8023384>

Toledo, N. (2016). *Población y Muestra*.

<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/63099>

Torres, M. J., & Vaquero, J. (2020). *Aplicaciones informáticas de la gestión comercial, UF0351* (Edición: septiembre 2020). Editorial Tutor Formación.

Ugarte, W. D., Melgar, T. V., & Tacillo, E. F. (2020). Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(45), Article 45. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18940>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN

Instrucciones:

El propósito del presente cuestionario es identificar el nivel en el que se encuentra la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, La información brindada es confidencial y será utilizada para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. A continuación, se presentan 10 afirmaciones en una escala de 5 puntos que expresan la intensidad de acuerdo o desacuerdo. Para cada una de estas afirmaciones, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa ("X") solo una de las respuestas.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión	N°	Ítem	Valoración				
			1	2	3	4	5
Planificación	1	¿Considera que la planificación de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?					
	2	¿Considera que el tiempo de planificación de las capacitaciones es el adecuado?					
	3	¿Cree usted que se realizan las capacitaciones en relación con las necesidades de cada unidad dentro de la entidad?					
	4	¿Considera que la entidad realiza una sensibilización adecuada acerca de la importancia de la gestión de capacitación?					
Ejecución	5	¿Cree usted que la ejecución de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?					
	6	¿Considera que el tiempo de espera de ejecución de las capacitaciones es el adecuado?					
	7	¿Cree usted que las capacitaciones favorecen al cierre de brechas con respecto a competencias y conocimientos de los servidores?					
	8	¿Considera que la unidad de recursos humanos realiza un seguimiento y monitoreo adecuado con respecto a las actividades realizadas en la capacitación?					
Evaluación	9	¿Considera que la entidad evalúa de manera correcta las capacitaciones?					
	10	¿Cree que existe un buen nivel de aprendizaje de las capacitaciones que ha realizado la entidad?					

	11	¿Considera que los conocimientos aprendidos en las capacitaciones contribuyen a un mejor desenvolvimiento en su unidad de trabajo?					
	12	¿Cree que la entidad logra dar alcance a todos los servidores en materia de capacitación?					

Fuente: Adaptado del Isuiza (2021)

Anexo 2. Validez de contenido del instrumento de recolección de datos.



FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento: Cuestionario sobre la gestión de capacitación

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	FIESTAS DEJO ERU ASOLA				
Centro laboral	UPAO				
Grado obtenido	MAESTRO				
Fecha de validación		Email	ifiestasd@upao.edu.co		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, 2023.				
Investigadores	Horna Capurro, Marvic Louis				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera que la planificación de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	4	
2	¿Considera que el tiempo de planificación de las capacitaciones es el adecuado?	4	
3	¿Cree usted que se realizan las capacitaciones en relación con las necesidades de cada unidad dentro de la entidad?	4	
4	¿Considera que la entidad realiza una sensibilización adecuada acerca de la importancia de la gestión de capacitación?	4	
5	¿Cree usted que la ejecución de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	4	
6	¿Considera que el tiempo de espera de ejecución de las capacitaciones es el adecuado?	4	
7	¿Cree usted que las capacitaciones favorecen al cierre de brechas con respecto a competencias y conocimientos de los servidores?	4	
8	¿Considera que la unidad de recursos humanos realiza un seguimiento y monitoreo adecuado con respecto a las actividades realizadas en la capacitación?	4	
9	¿Considera que la entidad evalúa de manera correcta las capacitaciones?	4	
10	¿Cree que existe un buen nivel de aprendizaje de las capacitaciones que ha realizado la entidad?	4	

11	¿Considera que los conocimientos aprendidos en las capacitaciones contribuyen a un mejor desenvolvimiento en su unidad de trabajo?	4	
12	¿Cree que la entidad logra dar alcance a todos los servidores en materia de capacitación?	4	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI () NO ()


FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

Martín, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4087/S0718-07052017000200011>

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO
Instrumento: Cuestionario sobre la gestión de capacitación

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	FIORENTINI CANDIOTTI GIOVANNI				
Centro laboral	UPAO				
Grado obtenido	MAESTRO EN GESTIÓN DE EMPRESAS				
Fecha de validación	05/12/2022	Email	gfiorentini@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Implantación del software SISCO en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, 2023.				
Investigadores	Horna Capurro, Marvic Louis				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera que la planificación de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	4	
2	¿Considera que el tiempo de planificación de las capacitaciones es el adecuado?	4	
3	¿Cree usted que se realizan las capacitaciones en relación con las necesidades de cada unidad dentro de la entidad?	4	
4	¿Considera que la entidad realiza una sensibilización adecuada acerca de la importancia de la gestión de capacitación?	4	
5	¿Cree usted que la ejecución de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	4	
6	¿Considera que el tiempo de espera de ejecución de las capacitaciones es el adecuado?	4	
7	¿Cree usted que las capacitaciones favorecen al cierre de brechas con respecto a competencias y conocimientos de los servidores?	5	
8	¿Considera que la unidad de recursos humanos realiza un seguimiento y monitoreo adecuado con respecto a las actividades realizadas en la capacitación?	5	
9	¿Considera que la entidad evalúa de manera correcta las capacitaciones?	5	
10	¿Cree que existe un buen nivel de aprendizaje de las capacitaciones que ha realizado la entidad?	5	



11	¿Considera que los conocimientos aprendidos en las capacitaciones contribuyen a un mejor desenvolvimiento en su unidad de trabajo?	5	
12	¿Cree que la entidad logra dar alcance a todos los servidores en materia de capacitación?	5	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI () NO ()



FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

Martín, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO
Instrumento: Cuestionario sobre la gestión de capacitación

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Castañeda Nassi José Alfredo				
Centro laboral	UPAO				
Grado obtenido	Doctor				
Fecha de validación	05/12/22	Email	jcastaneda7@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Implantación del software SÍSCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, 2023.				
Investigadores	Horna Capurro, Marvic Louis				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera que la planificación de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	4	
2	¿Considera que el tiempo de planificación de las capacitaciones es el adecuado?	3	El area de RRHH Primero debe diagnosticar
3	¿Cree usted que se realizan las capacitaciones en relación con las necesidades de cada unidad dentro de la entidad?	5	
4	¿Considera que la entidad realiza una sensibilización adecuada acerca de la importancia de la gestión de capacitación?	4	
5	¿Cree usted que la ejecución de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	5	
6	¿Considera que el tiempo de espera de ejecución de las capacitaciones es el adecuado?	4	
7	¿Cree usted que las capacitaciones favorecen al cierre de brechas con respecto a competencias y conocimientos de los servidores?	5	
8	¿Considera que la unidad de recursos humanos realiza un seguimiento y monitoreo adecuado con respecto a las actividades realizadas en la capacitación?	4	
9	¿Considera que la entidad evalúa de manera correcta las capacitaciones?	4	
10	¿Cree que existe un buen nivel de aprendizaje de las capacitaciones que ha realizado la entidad?	4	

11	¿Considera que los conocimientos aprendidos en las capacitaciones contribuyen a un mejor desenvolvimiento en su unidad de trabajo?	5	
12	¿Cree que la entidad logra dar alcance a todos los servidores en materia de capacitación?	4	

Fuente: Adaptado de Martín y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI () NO ()



FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

Martín, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4087/S0718-07052017000200011>

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO
Instrumento: Cuestionario sobre la gestión de capacitación

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Heriberto Figueroa Hargof Habel.				
Centro laboral	UPAO.				
Grado obtenido	Dra. Mg en Gestión de comunicación empresarial				
Fecha de validación	01-12-22	Email	mherbifa@upao.edu.pe		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Implantación del software SISCAs en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, 2023.				
Investigadores	Horna Capurro, Marvic Louis				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera que la planificación de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	4	
2	¿Considera que el tiempo de planificación de las capacitaciones es el adecuado?	4	
3	¿Cree usted que se realizan las capacitaciones en relación con las necesidades de cada unidad dentro de la entidad?	4	
4	¿Considera que la entidad realiza una sensibilización adecuada acerca de la importancia de la gestión de capacitación?	4	
5	¿Cree usted que la ejecución de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	4	
6	¿Considera que el tiempo de espera de ejecución de las capacitaciones es el adecuado?	4	
7	¿Cree usted que las capacitaciones favorecen al cierre de brechas con respecto a competencias y conocimientos de los servidores?	4	
8	¿Considera que la unidad de recursos humanos realiza un seguimiento y monitoreo adecuado con respecto a las actividades realizadas en la capacitación?	4	
9	¿Considera que la entidad evalúa de manera correcta las capacitaciones?	4	
10	¿Cree que existe un buen nivel de aprendizaje de las capacitaciones que ha realizado la entidad?	4	

11	¿Considera que los conocimientos aprendidos en las capacitaciones contribuyen a un mejor desenvolvimiento en su unidad de trabajo?	4	
12	¿Cree que la entidad logra dar alcance a todos los servidores en materia de capacitación?	4	

Fuente: Adaptado de Martin y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI () NO ()


FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO
Instrumento: Cuestionario sobre la gestión de capacitación

DATOS DEL EXPERTO					
Apellidos y nombres	Marquez Yauri Jleguer				
Centro laboral	UPAO				
Grado obtenido	Doctor				
Fecha de validación	02/12/2022	Email	hmy.conuelto@gmail.com		
DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN					
Título de la tesis	Implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, 2023.				
Investigadores	Horna Capurro, Marvic Louis				
Tipo de instrumento	Encuesta / Cuestionario				
RANGOS DE VALORACIÓN	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5

N.º	Ítems	Valoración	Observaciones (reflexiones, sugerencias y mejoras)
1	¿Considera que la planificación de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	(4)	Revisar redacción
2	¿Considera que el tiempo de planificación de las capacitaciones es el adecuado?	5	
3	¿Cree usted que se realizan las capacitaciones en relación con las necesidades de cada unidad dentro de la entidad?	5	
4	¿Considera que la entidad realiza una sensibilización adecuada acerca de la importancia de la gestión de capacitación?	5	
5	¿Cree usted que la ejecución de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	5	
6	¿Considera que el tiempo de espera de ejecución de las capacitaciones es el adecuado?	5	
7	¿Cree usted que las capacitaciones favorecen al cierre de brechas con respecto a competencias y conocimientos de los servidores?	5	
8	¿Considera que la unidad de recursos humanos realiza un seguimiento y monitoreo adecuado con respecto a las actividades realizadas en la capacitación?	5	
9	¿Considera que la entidad evalúa de manera correcta las capacitaciones?	5	
10	¿Cree que existe un buen nivel de aprendizaje de las capacitaciones que ha realizado la entidad?	5	

11	¿Considera que los conocimientos aprendidos en las capacitaciones contribuyen a un mejor desenvolvimiento en su unidad de trabajo?	5	
12	¿Cree que la entidad logra dar alcance a todos los servidores en materia de capacitación?	4	<i>Reserva reducida</i>

Fuente: Adaptado de Martin y Molina (2017).

El instrumento puede ser aplicado: SI () NO ()



FIRMA DEL EXPERTO

Referencias

Martin, A., y Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: Diseño y validación de un cuestionario. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 195-220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000200011>

Anexo 3. Cálculo de la V de Aiken.

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES					promedio	V	I.C. AL 95% , Z: 1,96			
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5			LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR		
1	4	4	4	4	4	4	0.75	0.53	0.89		
2	5	4	3	4	4	4	0.75	0.53	0.89		
3	5	4	5	4	4	4.4	0.85	0.64	0.95		
4	5	4	4	4	4	4.2	0.80	0.58	0.92		
5	5	4	5	4	4	4.4	0.85	0.64	0.95		
6	5	4	4	4	4	4.2	0.80	0.58	0.92		
7	5	4	5	5	4	4.6	0.90	0.70	0.97		
8	5	4	4	5	4	4.4	0.85	0.64	0.95		
9	5	4	4	5	4	4.4	0.85	0.64	0.95	Nro de jueces	5
10	5	4	4	5	4	4.4	0.85	0.64	0.95	rango (k = max - min)	4
11	5	4	5	5	4	4.6	0.90	0.70	0.97	max	5
12	4	4	4	5	4	4.2	0.80	0.58	0.92	min	1
V DE AIKEN GENERAL DEL CUESTIONARIO							0.83				

Anexo 4. Matriz de consistencia.

Implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, 2023					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Diseño metodológico
¿De qué manera la implementación del software SISCA influye en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023?	Objetivo general: - Determinar la influencia de la implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023.	La implantación del software SISCA influye de manera significativamente en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023.	Implantación del software SISCA	Cumplimiento	Tipo: Aplicada Diseño: Experimental Grado: Preexperimental
	Objetivos específicos: - Determinar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes de implantar el software SISCA en el año 2023. - Implantar el software SISCA en la Gerencia Sub Regional Chota en el año 2023. - Determinar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota después de implantar el software SISCA en el año 2023.			Planificación	
	- Comparar el nivel de la gestión de la capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota antes y después de implantar el software SISCA en el año 2023.		Gestión de capacitación	Ejecución	
				Evaluación	

Fuente: Elaborado por el autor.

Anexo 5. Constancia del desarrollo de la investigación.



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA

OFICINA SUB REGIONAL DE ADMINISTRACION
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



CONSTANCIA DEL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

Chota, 03 de julio del 2023

Señor:

Mg. Luis Alberto Flores Rodriguez

Director del Programa de Estudio de Administración

El que suscribe, **ABG. GUSMAN SAAVEDRA MENDOZA**, encargado de la Unidad De Recursos Humanos de esta GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA, con dirección en Sagrado Corazón de Jesús 620 del distrito de Chota, provincia de Chota y departamento de Cajamarca. Otorga la presente constancia de ejecución del trabajo de investigación al:

Sr. **Horna Capurro Marvic Louis**, identificado con DNI N° 70861344, estudiante de la carrera profesional de Administración, facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, quien ha realizado su trabajo de investigación titulado "Implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de la Gerencia Sub Regional Chota, 2023" para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, bajo mi supervisión, durante los meses de diciembre del 2022 al mes de abril del presente año.

El tesista realizó su ejecución del trabajo de investigación a completa satisfacción y mostró en todo momento eficiencia, responsabilidad y proactividad.

Se expide la presente constancia a solicitud de la universidad para los fines que se estime conveniente.

GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA
OFICINA SUB REGIONAL ADMINISTRACIÓN
Abog. Guzmán Saavedra Barbosa
(E) Unidad Recursos Humanos



076-351655



www.gsrchota.gob.pe
tramite@gsrchota.gob.pe



Jr. Sagrado Corazón de Jesús
N° 620 Chota - Cajamarca

Anexo 6. Consulta del Registro Único del Contribuyente (RUC) de la empresa.

12/12/22, 14:54

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



FICHA RUC : 20368999726
SUB REGION III CHOTA
 Número de Transacción : 53760485
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : SUB REGION III CHOTA
 Tipo de Contribuyente : 15-INSTITUCIONES PUBLICAS
 Fecha de Inscripción : 23/01/1998
 Fecha de Inicio de Actividades : 23/01/1998
 Estado del Contribuyente : ACTIVO
 Dependencia SUNAT : 0163 - I.R.CAJAMARCA-MEPECO
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
 Emisor electrónico desde : -
 Comprobantes electrónicos : -

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : GERENCIA SUB REGIONAL CHOTA
 Tipo de Representación : -
 Actividad Económica Principal : 8411 - ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN GENERAL
 Actividad Económica Secundaria 1 : -
 Actividad Económica Secundaria 2 : -
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL
 Sistema de Contabilidad : MANUAL
 Código de Profesión / Oficio : -
 Actividad de Comercio Exterior : **SIN ACTIVIDAD**
 Número Fax : 76 - 351366
 Teléfono Fijo 1 : 76 - 351655
 Teléfono Fijo 2 : -
 Teléfono Móvil 1 : - - 944643535
 Teléfono Móvil 2 : -
 Correo Electrónico 1 : fransmejia12@gmail.com
 Correo Electrónico 2 : logistica@gsrchota.gob.pe

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 8411 - ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN GENERAL
 Departamento : CAJAMARCA
 Provincia : CHOTA
 Distrito : CHOTA
 Tipo y Nombre Zona : -
 Tipo y Nombre Vía : JR. SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nro : 620
 Km : -
 Mz : -
 Lote : -
 Dpto : -
 Interior : -
 Otras Referencias : SALIDA A CHIMCHIN
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : PROPIO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : -
 Número de Partida Registral : -
 Tomo/Ficha : -
 Folio : -
 Asiento : -
 Origen del Capital : NACIONAL
 País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	23/01/1998	-	-	-

[https://e-menu.sunat.gob.pe/ci-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion="&exe=10.5.3.1.1](https://e-menu.sunat.gob.pe/ci-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=)

1/2

12/12/22, 14:54

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

RENTA STA. CATEG. RETENCIONES	23/01/1998	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR PENSIONIST	01/01/2008	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/01/2001	-	-	-
CONTRIB. SOLID. ASIST. PREVIS.	01/01/2008	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -27437769	VASQUEZ RUBIO MARTIN	GERENTE	28/01/1978	02/01/2019	-
	Dirección AV. TODOS LOS SANTOS 586	Ubigeo CAJAMARCA CHOTA CHOTA	Teléfono 06 - -	Correo -	

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha:12/12/2022
Hora:14:38

Anexo 7. Base de datos de la investigación.

Encuesta antes de la implantación del software SISCA

	Planificación				Ejecución				Evaluación			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	¿Considera que la planificación de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	¿Considera que el tiempo de planificación de las capacitaciones es el adecuado?	¿Oree usted que se realizan las capacitaciones en relación a las necesidades de cada unidad dentro de la entidad?	¿Considera que la entidad realiza una sensibilización adecuada acerca de la importancia de la gestión de capacitación?	¿Oree usted que la ejecución de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	¿Considera que el tiempo de espera de la ejecución de las capacitaciones es el adecuado?	¿Oree usted que las capacitaciones favorecen al cierre de brechas con respecto a competencias y conocimientos de los servidores?	¿Considera que la unidad de recursos humanos realiza un seguimiento y monitoreo adecuado con respecto a las actividades realizadas en la capacitación?	¿Considera que la entidad evalúa de manera correcta las capacitaciones?	¿Oree que existe un buen nivel de aprendizaje de las capacitaciones que ha realizado la entidad?	¿Considera que los conocimientos aprendidos en las capacitaciones contribuyen a un mejor desenvolvimiento en su unidad de trabajo?	¿Oree que la entidad logra dar alcance a todos los servidores en materia de capacitación?
Servidor 1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	5	2
Servidor 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Servidor 3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4
Servidor 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Servidor 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Servidor 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
Servidor 7	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2
Servidor 8	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3
Servidor 9	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
Servidor 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Servidor 11	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1
Servidor 12	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	4	2
Servidor 13	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1
Servidor 14	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	5	2
Servidor 15	5	4	4	2	2	2	5	2	2	3	5	2
Servidor 16	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1
Servidor 17	1	2	4	3	5	2	4	3	2	4	5	3
Servidor 18	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3
Servidor 19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
Servidor 20	2	5	1	3	2	5	5	5	2	3	5	1
Servidor 21	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	4	2
Servidor 22	3	2	2	3	3	2	5	2	2	2	5	2
Servidor 23	3	4	2	3	1	2	4	1	2	1	4	2
Servidor 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
Servidor 25	3	2	2	3	2	2	5	2	2	3	5	3
Servidor 26	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2
Servidor 27	3	2	4	2	2	4	5	2	2	4	5	2

Servidor28	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
Servidor29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1
Servidor30	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2
Servidor31	4	5	4	2	4	3	4	4	2	2	4	2
Servidor32	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2
Servidor33	1	1	2	2	3	1	4	1	2	3	2	2
Servidor34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Servidor35	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3
Servidor36	5	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	3
Servidor37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Servidor38	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	4	2
Servidor39	2	2	2	2	2	2	5	3	2	3	5	2
Servidor40	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Servidor41	1	1	2	2	1	1	5	2	2	2	5	2
Servidor42	3	2	2	2	2	2	5	3	3	3	4	2
Servidor43	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
Servidor44	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3	4	2
Servidor45	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
Servidor46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Servidor47	3	2	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1
Servidor48	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
Servidor49	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	1
Servidor50	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Servidor51	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Servidor52	1	2	2	3	4	2	1	3	1	3	3	1
Servidor53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Servidor54	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	5	1
Servidor55	5	4	4	4	4	3	4	1	1	3	4	1
Servidor56	5	5	4	4	5	4	5	4	3	2	3	1
Servidor57	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
Servidor58	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2
Servidor59	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2
Servidor60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Servidor61	2	2	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1
Servidor62	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1
Servidor63	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4
Servidor64	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1
Servidor65	4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Servidor66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Servidor67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
Servidor68	4	4	4	3	5	3	2	4	3	4	4	4

Servidor69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
Servidor70	2	4	1	2	2	1	3	1	1	4	4	1
Servidor71	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	5	4
Servidor72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Servidor73	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3
Servidor74	1	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	1
Servidor75	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Servidor76	5	2	1	1	4	2	5	2	2	3	5	1
Servidor77	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	4	2
Servidor78	2	3	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3

Encuesta después de la implantación del software SISCA

	¿Considera que la planificación de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	¿Considera que el tiempo de planificación de las capacitaciones es el adecuado?	¿Cree usted que se realizan las capacitaciones en relación a las necesidades de cada unidad dentro de la entidad?	¿Considera que la entidad realiza una sensibilización adecuada acerca de la importancia de la gestión de capacitación?	¿Cree usted que la ejecución de la gestión de capacitación dentro de la entidad es buena?	¿Considera que el tiempo de espera de la ejecución de las capacitaciones es el adecuado?	¿Cree usted que las capacitaciones favorecen al cierre de brechas con respecto a competencias y conocimientos de los servidores?	¿Considera que la unidad de recursos humanos realiza un seguimiento y monitoreo adecuado con respecto a las actividades realizadas en la capacitación?	¿Considera que la entidad evalúa de manera correcta las capacitaciones?	¿Cree que existe un buen nivel de aprendizaje de las capacitaciones que ha realizado la entidad?	¿Considera que los conocimientos aprendidos en las capacitaciones contribuyen a un mejor desenvolvimiento en su unidad de trabajo?	¿Cree que la entidad logra dar alcance a todos los servidores en materia de capacitación?
Servidor 1	4	4	4	5	4	4	5	5	2	3	3	2
Servidor 2	4	3	5	2	5	4	4	3	3	4	5	4
Servidor 3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
Servidor 4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4
Servidor 5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3
Servidor 6	3	3	3	2	3	2	5	2	2	3	5	3
Servidor 7	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4
Servidor 8	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3
Servidor 9	3	4	3	2	3	3	5	3	4	4	5	3
Servidor 10	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	2
Servidor 11	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4
Servidor 12	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
Servidor 13	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4
Servidor 14	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4
Servidor 15	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
Servidor 16	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
Servidor 17	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
Servidor 18	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
Servidor 19	5	5	3	5	4	5	3	3	5	4	4	4
Servidor 20	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
Servidor 21	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
Servidor 22	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Servidor 23	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
Servidor 24	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
Servidor 25	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
Servidor 26	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
Servidor 27	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
Servidor 28	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4

Servicr29	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4
Servicr30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
Servicr31	2	2	2	1	2	1	4	1	1	2	4	3
Servicr32	3	3	2	2	3	3	5	2	3	3	5	3
Servicr33	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3
Servicr34	4	3	3	4	4	2	5	3	3	3	4	3
Servicr35	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	3
Servicr36	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
Servicr37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Servicr38	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	5	3
Servicr39	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4
Servicr40	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	2
Servicr41	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Servicr42	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
Servicr43	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
Servicr44	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3
Servicr45	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Servicr46	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
Servicr47	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
Servicr48	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
Servicr49	5	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3
Servicr50	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
Servicr51	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Servicr52	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
Servicr53	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4
Servicr54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
Servicr55	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
Servicr56	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
Servicr57	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
Servicr58	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Servicr59	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
Servicr60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Servicr61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Servicr62	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
Servicr63	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
Servicr64	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
Servicr65	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
Servicr66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Servicr67	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
Servicr68	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	3
Servicr69	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
Servicr70	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	5	4

Servicr71	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1
Servicr72	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3
Servicr73	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
Servicr74	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
Servicr75	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
Servicr76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Servicr77	3	2	3	2	4	4	5	3	3	5	5	3
Servicr78	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3

Anexo 8. Evidencia del desarrollo de la investigación.



