

Influencia del Software SISCA en la Gestión de Capacitación: Un Estudio de caso en una Gerencia Subregional de Cajamarca - Perú

Marvic L. HORNA-CAPURRO

Programa de Estudio de Administración, Universidad Privada Antenor Orrego
Trujillo, La Libertad 13001, Perú

Segundo E. CIEZA-MOSTACERO

Programa de Estudio de Administración, Universidad Privada Antenor Orrego
Trujillo, La Libertad 13001, Perú

Claudia E. MORI-UGARTE

Programa de Estudio de Administración, Universidad Privada Antenor Orrego
Trujillo, La Libertad 13001, Perú

Raúl Y. LOZANO-PERALTA

Universidad Privada Antenor Orrego
Trujillo, La Libertad 13001, Perú

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la implantación del software Sistema de Gestión de Capacitación (SISCA) en la gestión de capacitación de una gerencia subregional en el año 2023, aplicando un enfoque cuantitativo, con diseño experimental, de grado preexperimental, utilizando un cuestionario de 12 ítems validados por expertos, empleando la V de Aiken para la validez de contenido (0.83), el cual, fue empleado para medir el antes y después de esta variable, para una población de 78 servidores durante los meses de diciembre del 2022 y abril del 2023, donde, los resultados arrojaron que, entre la antes y después, se registró un crecimiento del 67.86%, 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 una gerencia subregional en el año 2023.

Palabras Claves: Implantación, Software SISCA, Capacitación, Gestión de capacitación, Gerencia subregional.

1. INTRODUCCIÓN

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 [1].

La crisis sanitaria mundial, cambió la manera en que funcionaban los estados y fueron considerados por la ciudadanía, como el único actor capaz de mitigar las dificultades tanto sanitarias como socioeconómicas, ejerciendo más presión sobre los gobiernos locales y nacionales, que demandaban una gestión más eficaz, eficiente y transparente, para esto, fue necesario utilizar ciertos aspectos relevantes, tales como: una conexión más fuerte con la población, teletrabajo, gobierno abierto e innovación pública [2].

Mientras que, en Ecuador, se esperaba que el sector público se pareciera al sector privado, esto debido a su baja efectividad, a un manejo de los recursos menos eficiente 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 se instauró en lo más profundo del estado, convirtiéndose en una herramienta ventajosa y de fácil alcance, generando así un descenso de obstáculos burocráticos, flexibilidad y transparencia, todo enfocado al ciudadano [3].

De igual manera, en el Perú, fueron adoptadas medidas tales como: transparencia, gobierno abierto y electrónico y acceso a la información, 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 [4].

El estado peruano presentó deficiencias en la prestación de servicios públicos, como por ejemplo, estructura organizacional, diseño funcional inadecuados, falta de sistemas y métodos de dirección y políticas de administración de recursos humanos sin concluir, 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 [5].

La Gerencia Sub Regional Chota es una unidad ejecutora, la cual, busca contribuir con el desarrollo integral de su jurisdicción regional. 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 2022, es el Ing. Martín Vásquez Rubio; 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.

En la problemática están involucrados el jefe de la Unidad de Recursos Humanos (URH), quien se encarga de la supervisión del desarrollo de las capacitaciones; así como el gerente, el cual coordina de forma directa con el antes mencionado y por último, también está involucrado el jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP). El proceso de capacitación la gerencia sub regional 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 OPP 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 identificó que existe una falta de control en la planificación, ejecución y evaluación de esta gestión, debido a que no se sigue el proceso adecuado establecido por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). El principal problema se origina en la URH, donde no se logra un control de las capacitaciones y no se aplican los instrumentos necesarios; 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 SISCA para gestionar, mejorar, controlar y agilizar la gestión de capacitación (GDC), teniendo como objetivo general el determinar la influencia de la implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de una gerencia subregional en el año 2023, y como objetivos específicos: determinar el nivel de la gestión de la capacitación de una gerencia subregional antes de implantar el software SISCA en el año 2023, implantar el software SISCA en una gerencia subregional en el año 2023, determinar el nivel de la gestión de la capacitación de una gerencia subregional después de implantar el software SISCA en el año 2023 y comparar el nivel de la gestión de la capacitación de una gerencia subregional antes y después de implantar el software SISCA en el año 2023, siendo desarrollados a través de los apartados de: materiales y métodos, resultados, discusión y conclusiones, además, de comprar con autores internacionales y nacionales, tales como: Póveda-Pineda y Sifuentes-Medina, Herrera-Abramonte et al., Barragán, Tejada, Pinto y Plaza.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue del tipo aplicada, con diseño experimental, de grado preexperimental, donde el objetivo de estudio constituyó en determinar la influencia del software SISCA en la GDC de una gerencia subregional utilizando la guía desarrollada de Project Management Institute [6], indicando la manera correcta para su implementación, siguiendo las fases de inicio, planificación y ejecución; para la fase inicio, se comunicó con la entidad SERVIR desde la cuenta Gmail de la URH, para así agendar una reunión con el profesional correspondiente, una vez dentro de la reunión, se abordaron temas concernientes a los procedimientos a seguir para que la entidad cuente con dicho software, creando de esta manera, un usuario y contraseña del aplicativo, una vez dentro, se accede al módulo inicialización, donde, se registra la información de la entidad, sede, órganos/unidades, puestos y funciones, servidores y puestos de trabajo, datos de la entidad, proveedores de capacitación, profesionales de URH, Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Institucional (POI); para la fase planificación, se accedió al módulo con el mismo nombre, donde, se estableció un cronograma institucional con fechas de inicio y término de cada una de las actividades planeadas, para luego llevar a cabo un análisis en conjunto con el responsable de la URH, para elegir la capacitación que se llevará a cabo, la cual llevó por nombre, Gestión de riesgo bajo el Sistema de Control Interno, dictada por la CGR de manera gratuita,

esperando la validación por parte del gerente; una vez realizado, se agendó la reunión para el día 12 de abril del 2023 a las 10:00am vía plataforma Zoom; para la fase de ejecución, se envió el enlace de acceso a la reunión a todos los trabajadores de una gerencia subregional, cuya duración fue de 2 horas y media, tratando temas concernientes al marco normativo del control interno y sobre la gestión de riesgo en la implementación del Sistema de Control Interno (SCI).

Por otro lado, a las encuestas tanto del antes como del después se les otorgó la valoración cualitativa, esto para desarrollar su análisis descriptivo, siendo estas: muy mala, mala, regular, buena y muy buena.

Tabla 1. Etapas de la implantación del software SISCA

N°	Fase	Acciones	
		Descripción	Herramientas
1	Inicio	Comunicación y reunión con SERVIR, creación de usuario y contraseña, introducción de información al sistema.	Gmail Meet SISCA Microsoft Excel
2	Planificación	Creación de cronograma institucional, elección y validación del curso de capacitación y determinación presupuesto.	Zoom
3	Ejecución	Realización de la capacitación.	Zoom

Fuente: Elaborado por los autores.

3. RESULTADOS

Los resultados de la investigación se muestran en función de la metodología de la implantación del software SISCA en la GDC, cuyas fases se desarrollan a continuación:

Inicio

En esta fase, se procedió a comunicarse con SERVIR el día 14 de diciembre de 2022, a través del correo electrónico de la URH, donde se mencionó que, la entidad estaba interesada en sumarse a la plataforma.

Al día siguiente, SERVIR respondió el correo, agendando una reunión vía Meet para el 19 de diciembre; durante dicha reunión, se explicaron los procedimientos que debían seguirse para contar con el aplicativo, en la cual, se solicitó los datos del profesional de recursos humanos, para la creación de un usuario y contraseña, finalizando de esta manera la reunión.

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, mostrando 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 URH.

Figura 1. Módulos del software SISCA



Fuente: Software SISCA v2.5.0.0.

Se accedió al módulo inicialización, una vez allí, se observó en la parte izquierda de la pantalla las diferentes opciones disponibles; tales 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). Estas opciones resultaron indispensables para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma SISCA, una vez completadas, se concluyó con la primera fase llamada inicio.

Planificación

Esta fase inició el 7 de febrero de 2023, seleccionando la opción planificación, donde, se ingresó al apartado de cronograma institucional, estableciendo las fechas correspondientes a las diferentes actividades definiendo así, las acciones requeridas para cada actividad, fijando fechas para su ejecución.

Posteriormente, se determinó en conjunto con el jefe de URH, el tipo de capacitación que se ejecutaría; siendo un curso sobre el SCI, el cual, fue ofrecido por la CGR de forma gratuita y que cuya modalidad sería virtual.

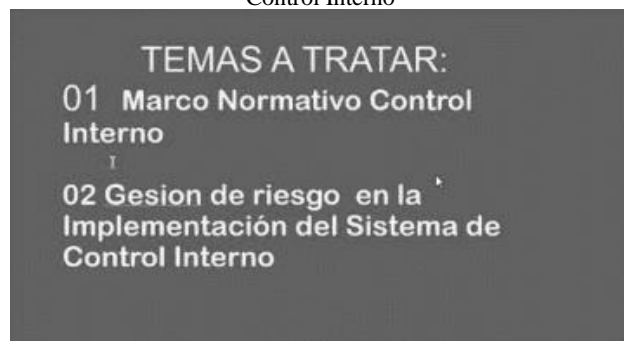
Después, se procedió a ingresar nuevamente al software SISCA, accediendo a capacitaciones planificadas por la entidad, en esta sección, se requería completar una serie de datos, tales como, necesidad de capacitación, nombre capacitación, prioridad, descripción del objetivo de aprendizaje, descripción del objetivo de desempeño, nivel de evaluación, tipo de acción, modalidad, oportunidad, costo directo e indirecto, tipo de beca y eje temático.

Una vez llegado a este punto, 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.

Ejecución

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”.

Figura 2. Capacitación de gestión de riesgo del Sistema de Control Interno



Fuente: Software SISCA v2.5.0.0.

El día de la capacitación, a las 9:00am, se volvió a comunicar a los servidores de una gerencia subregional, que ese día se llevaría a cabo dicha capacitación, 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 SCI.

Análisis descriptivo e inferencial

En esta etapa se realizaron los siguientes análisis:

Análisis descriptivo: En el desarrollo de esta investigación se recogieron los datos mediante una encuesta realizada a 78 servidores de una subgerencia regional, misma que se realizó, en los primeros días de enero de 2023, esto permitió conocer el estado de la GDC de esta entidad; seguido de ello, se procedió con la implementación del software SISCA, misma que se ejecutó desde los meses de diciembre de 2022 hasta abril de 2023 y finalmente, se recogieron los datos mediante una encuesta realizada a los mismos 78 servidores en el mes de abril de 2023, después de la implantación. Los resultados mostraron que la variable GDC obtuvo un crecimiento significativo del 67.86% (tabla 2), al igual que en cada una de sus dimensiones, planificación, ejecución y evaluación con un crecimiento del 66.67%, 66.67% y 77.78% respectivamente, indicando una mejora positiva en las capacitaciones (tabla 2).

Tabla 2. Resultados de la GDC y sus dimensiones

Nº	Variable/ Dimensión	Antes (media)	Después (media)	Crecimiento (%)
1	GDC	28 (mala)	47 (buena)	67.86
2	Planificación	9 (mala)	15 (buena)	66.67
3	Ejecución	9 (mala)	15 (buena)	66.67
4	Evaluación	9 (mala)	16 (buena)	77.78

Fuente: Elaborado por los autores.

Tabla 3. Equivalencia cualitativa de la GDC y sus dimensiones

Variable/ Nivel	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
GDC	12-21	22-31	32-41	42-51	52-60
Dimensiones GDC	4-7	8-11	12-15	16-19	20

Fuente: Elaborado por los autores.

Tabla 4. Nivel de la GDC antes y después de la implantación del software

	Nº	Valoración cualitativa	Cantidad	Porcentaje
			Antes	
	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
			78	100%
Después				
	Nº	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
			78	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

Análisis inferencial: Este análisis se dividió en 2 partes: la prueba de normalidad, donde se escogió la prueba Kolmogorov-Smirnov debido a que se superó las 50 muestras y

la prueba de hipótesis para la variable GDC. Para la normalidad se plantearon 2 hipótesis: H_0 : Los datos tienen una distribución normal y H_1 : Los datos no tienen una distribución normal, además 2 criterios de decisión: 1) Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alternativa (H_1) y 2) Si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y rechaza la hipótesis alternativa (H_1). Por lo tanto, tal como se muestra en la tabla 5, se puede concluir que como el nivel de significancia (Sig.) es igual a 0.200 y este, a su vez, es mayor a 0.05, se cumple el segundo criterio de decisión, en otras palabras, los datos siguen una distribución normal, razón por la cual, se aplicó una prueba estadística paramétrica para determinar la influencia entre variables como la prueba de T-Student. Para la prueba de hipótesis, tal como se muestra en la tabla 6, se pudo concluir que la implantación del software SISCA influye significativamente en la GDC.

Tabla 5. Prueba de normalidad variable GDC

Nº	Variable	gl	Prueba de normalidad	Estad.	Sig.
1	GDC	78	Kolmogorov-Smirnov	0.082	0.200

Fuente: SPSS v28.0.0.0(190).

Tabla 6. Prueba T-Student para la variable GDC

Nº	Variable	Hipótesis	Sig.	Decisión
1	GDC	<p>H_0: La implantación del software SISCA no influye de manera significativamente en la gestión de capacitación.</p> <p>H_1: La implantación del software SISCA influye de manera significativamente en la gestión de capacitación.</p>	0.000	Rechazar H_0

Fuente: SPSS v28.0.0.0(190).

Para las dimensiones de la variable GDC, este análisis se dividió en 2 partes: la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis. Para la normalidad se plantearon 2 hipótesis: H_0 : Los datos tienen una distribución normal y H_1 : Los datos no tienen una distribución normal, además 2 criterios de decisión: 1) Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alternativa (H_1) y 2) Si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y rechaza la hipótesis alternativa (H_1). Por lo tanto, tal como se muestra en la tabla 7, se puede concluir que como el nivel de significancia (Sig.) de la dimensión planificación es igual a 0.016 y este, a su vez, es menor a 0.05 (al igual que la dimensión evaluación con un nivel de significancia de 0.046), se cumple el primer criterio de decisión, en otras palabras, los datos no siguen una distribución normal, razón por la cual, se aplicó la prueba estadística no paramétrica de Wilcoxon. Por otro lado, para la dimensión ejecución, el nivel de significancia es igual a 0.200, siendo mayor a 0.05, razón por la cual, se cumple el segundo criterio de la decisión, en otras palabras, los datos siguen una distribución normal, aplicando la prueba estadística paramétrica de la T-Student.

Tabla 7. Prueba de normalidad de las dimensiones de la GDC

Nº	Dimensión	gl	Prueba de normalidad	Estad.	Sig.
1	Planificación	78	Kolmogorov-Smirnov	0.112	0.016
2	Ejecución			0.078	0.200
3	Evaluación			0.101	0.046

Fuente: SPSS v28.0.0.0(190).

Tabla 8. Pruebas T-Student y Wilcoxon para las dimensiones de la GDC

Nº	Dimensión	Hipótesis		
1	Planificación	<p>H_0: No existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la planificación.</p> <p>H_1: Existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la planificación.</p>		
		Prueba	Sig.	Decisión
		Wilcoxon	<0.001	Rechazar H_0
2	Ejecución	<p>H_0: No existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la ejecución.</p> <p>H_1: Existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la ejecución.</p>		
		Prueba	Sig.	Decisión
		T-Student	<0.001	Rechazar H_0
3	Evaluación	<p>H_0: No existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la evaluación.</p> <p>H_1: Existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en la evaluación.</p>		
		Prueba	Sig.	Decisión
		Wilcoxon	<0.001	Rechazar H_0

Fuente: SPSS v28.0.0.0(190).

Para la prueba de hipótesis de las dimensiones de la variable, tal como se muestra la tabla 8, se usó para planificación y evaluación la prueba de Wilcoxon y para evaluación la prueba T-Student, obteniendo en cada una ellas un valor de Sig. <0.001, el cual es menor a 0.05, por lo tanto, todas rechazan H_0 , indicando que existe una influencia significativa de la implantación del software SISCA en cada una de las dimensiones.

4. DISCUSIÓN

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 una gerencia subregional en el año 2023, se recopilaron las respuestas de 78 servidores tanto en el antes y el después de la implantación del software, 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 6), 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, Póveda-Pineda y Sifuentes-Medina [7] en su investigación en la cual se analizaron a 34 docentes y 102 estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 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 [8] 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 una gerencia subregional 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 es mala con un 30.8%, tal como se muestra en la tabla 4, reflejando 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 por parte de la URH. Estos resultados contrastan con los obtenidos por Herrera-Abramonte *et al.* [9] que en su investigación realizada en Perú 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 ENAP [10], 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 SISCA en una gerencia subregional 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 [11] en su investigación realizada a 29 funcionarios de la administración pública de Ecuador, 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. Así como SERVIR [12] menciona que el SISCA es un software diseñado para entidades públicas con el fin de monitoreo e implementar las fases de la GDC 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 capacitación de una gerencia subregional 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%, tal como se muestra en la tabla 4, 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 URH, logrando de esta manera, un mayor alcance al personal, una gestión más ágil, 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 [13] 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 la forma en que se imparte la justicia, gracias a una mayor confiabilidad, celeridad e inmediatez. Olivella [14] 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 capacitación de una gerencia subregional 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 (malo) y el después tiene un valor de 47 (bueno). Obteniendo como resultado, que la variable gestión de capacitación, obtuvo un crecimiento significativo del 67.86% al implantar el software (tabla 2), reflejando 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 [15] en su investigación realizada a 43 docentes de la Unidad Educativa Fiscal Provincia del Tungurahua en Ecuador, 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 [16] 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 que, al tratarse de una investigación desarrollada en una ciudad diferente, mucha información requerida demoraba en ser recibida, debido, a que muchas veces el personal encargado de proveer la información no se encontraba disponible, también, al momento de la recolección de datos con las encuestas, algunos servidores se mostraban reacios a colaborar, porque se encontraban ocupados con sus labores diarias, por consecuencia, el tiempo de recolección de datos duró más días de lo planeado, sin embargo, a pesar de las demoras, y esto gracias al apoyo de la URH, se logró completar la implantación de software SISCA.

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, como sería, convocar a elecciones dentro de la entidad, con el propósito de permitir que los servidores elijan un representante en 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.

5. CONCLUSIONES

Se determinó que la influencia de la implantación del software SISCA en la gestión de capacitación de una gerencia subregional 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.

Se determinó que el nivel de la gestión de una gerencia subregional antes de implantar el software SISCA 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.

Se implantó el software SISCA de una gerencia subregional en el año 2023, en un tiempo de 5 meses (desde diciembre del 2022 hasta abril del 2023) donde se aplicaron las 4 fases para implementar software, las cuales son: inicio, planificación, ejecución y cierre.

Se determinó que el nivel de la gestión de la capacitación de una gerencia subregional después de implantar el software SISCA 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 URH referente a la gestión de capacitación.

Se comparó el nivel de la gestión de la capacitación de una gerencia subregional antes y después de implantar el software SISCA 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.

6. AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a la Universidad Privada Antenor Orrego, por brindarnos todo el apoyo para la realización de esta investigación, además, a la Gerencia Sub Regional Chota y a cada uno de sus servidores que contribuyeron con esta a la implantación de este software SISCA.

7. REFERENCIAS

- [1] C. Cuero, «La Pandemia del COVID-19 [The COVID-19 Pandemic]», *Rev. Médica Panamá - ISSN 2412-642X*, mar. 2020, doi: 10.37980/im.journal.rmdp.2020872.
- [2] F. Grillo, «Administración pública, pandemia y mundo post Covid 19 – Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo -CLAD-», 2020. <https://clad.org/2020/09/16/autor-fernando-grillo/administracion-publica-pandemia-y-mundo-post-covid-19/> (accedido 3 de octubre de 2022).
- [3] X. E. Soledispa-Rodríguez, C. A. Zea-Barahona, y K. L. Santistevan-Villacreses, «La nueva gestión pública: retos y oportunidades», *Polo Conoc.*, vol. 5, n.º 9, p. 371, sep. 2020, Accedido: 24 de septiembre de 2022. [En línea]. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1695>
- [4] F. G. Blas, Y. C. Uribe-Hernández, A. Cacho, y J. M. Valqui, «Modernización del Estado en la gestión pública: revisión sistemática», *Rev. Cienc. Soc.*, vol. 28, n.º Extra 5, pp. 290-301, 2022, Accedido: 24 de septiembre de 2022. [En línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- [5] Secretaría de Gestión Pública, «Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021», 15 de febrero de 2022. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%20B1as/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica> (accedido 5 de octubre de 2022).
- [6] Project Management Institute, *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, 2021.
- [7] D. F. Poveda-Pineda y J. E. Cifuentes-Medina, «Incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) durante el proceso de aprendizaje en la educación superior», *Form. Univ.*, vol. 13, n.º 6, pp. 95-104, dic. 2020, doi: 10.4067/S0718-5006202000600095.
- [8] M. J. Torres y J. Vaquero, *Aplicaciones informáticas de la gestión comercial, UF0351*, Edición: septiembre 2020. Logroño (La Rioja): Editorial Tutor Formación, 2020.
- [9] L. F. Herrera-Abramonte, E. L. Abramonte-Seminario, y M. N. Bayona-Chapilliquen, «Influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los congresistas en el Perú, 2020», vol. 7, n.º 31, p. 18, 2022.
- [10] Escuela Nacional de Administración Pública, «Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas». 2021. [En línea]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679193/Gesti%C3%B3n%20del%20Proceso%20de%20Capacitaci%C3%B3n%20en%20las%20Entidades%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>
- [11] X. Barragán, «Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador», *Estado Amp Comunes Rev. Políticas Probl. Públicos*, vol. 1, n.º 14, pp. 113-131, jun. 2022, doi: 10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244.
- [12] SERVIR, «Gestionar el PDP ahora es fácil con SISCA», *SERVIR - Autoridad Nacional del Servicio Civil*, 2022. <https://www.servir.gob.pe/gestionar-el-pdp-ahora-es-facil-con-sisca/> (accedido 23 de octubre de 2022).
- [13] A. A. Tejada, «El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú», *Lex Rev. Fac. Derecho Cienc. Política Univ. Alas Peru.*, vol. 19, n.º 27, pp. 331-346, 2021, Accedido: 16 de octubre de 2022. [En línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8023384>
- [14] J. Olivella, *Gestión eficiente de proyectos de innovación*. Profit Editorial, 2020.
- [15] G. Pinto y J. Plaza, «Determinar la necesidad de capacitación en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la formación docente», *593 Digit. Publ. CEIT*, vol. 6, n.º 1, pp. 169-181, 2021, Accedido: 16 de octubre de 2022. [En línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897553>
- [16] C. Loo, «Uso de Software de Gestión Integrada para el logro efectivo de las actividades empresariales.», *Rev. Cient.*, vol. 1, n.º 1, Art. n.º 1, sep. 2021, doi: 10.53673/rc.v1i1.1.