

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN EL SERVIDOR
PÚBLICO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN AMAZONAS, 2023**

Autora:

Bach. Orfelinda Guevara Santillan

Asesor:

Dr. Adolfo Cacho Revilla

Registro: (...)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2023

Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Guevara Santillan Orfelinda
DNI N°: 33429506
Correo electrónico: 33429506@untram.edu.pe
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración de Empresas

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Gestión de la Capacitación en el Servidor Público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Cacho Revilla Adolfo
DNI, Pasaporte, C.E N°: 41853971
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9570-0970>): 0000-0001-8335-4274

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9570-0970>): _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

5.00.00 Ciencias Sociales, 5.06.00 Ciencias políticas, 5.06.02 administración pública
https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la Licencia creative commons de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 02 / Octubre / 2023


Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

Dedicatoria

Para mi Madre e hijo. Esta tesis representa mucho más que un logro académico; es un reflejo del amor, apoyo y sacrificio que han dado forma a mi camino.

Hijo mío, eres mi inspiración diaria para esforzarme, aprender y crecer, a través de tu amor y confianza en mí, he encontrado la determinación para llevar a cabo este proyecto.

Esta tesis es un tributo a ambos, por su amor incondicional y su constante apoyo, a través de cada página, quiero mostrarles mi gratitud y amor profundo.

Este logro es tan suyo como mío.

Agradecimiento

A mi querida familia; por su paciencia, apoyo interminable y comprensión mientras trabajo por todos mis objetivos académicos y personales. Ellos son los que, con su amor, me han inspirado constantemente a luchar por mis objetivos a nunca rendirme ante las dificultades, agradezco sus palabras de aliento y su presencia cuando más las necesite; por estar allí cuando mis horas de trabajo se hacían interminables.

A mi asesor; Dr. Adolfo Cacho Revilla, sin usted y sus virtudes, este trabajo no hubiera sido terminado, completado con paciencia y perseverancia, sus contribuciones profesionales le dan a esta historia su propio carácter, usted jugó un papel importante. Gracias a usted por sus sugerencias.

A mis docentes; a ustedes, mis queridos maestros, por sus sabias palabras y su conocimiento severo y preciso, su tolerancia, profesionalismo e intercambio de conocimientos, así como su compromiso, y tenacidad.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL.

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión de la Capacitación en el Servicio Público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023; del egresado Orfelinda Guevara Santillan de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 01 de Octubre de 2023


Firma y nombre completo del Asesor
Dr. Adolfo Cacho Revilla

Jurado Evaluador de la Tesis



Mgtr. Elena Irene Bautista Reyes

Presidente



Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque

Secretaria



Mag. Ester Roxana Muñoz Torres

Vocal

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN EL SERVIDOR PÚBLICO
DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS, 2023,
presentada por el estudiante ()/egresado (x) ORELINDA GUEVARA SANTIAGO
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
con correo electrónico institucional 3342950681@untrm.edu.pe
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 23 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 15 de noviembre del 2023


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL.

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 12 de diciembre del año 2023, siendo las 11:00 horas, el aspirante: Orefelinda Guevara Santillan, asesorado por Dr. Adolfo Cacho Revilla defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Gestión de la capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mgtr. Elena Irene Bautista Reyes

Secretario: Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque

Vocal: Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

Índice

Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM .	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	v
Visto Bueno del Asesor de la Tesis	vi
Jurado Evaluador de la Tesis	vii
Constancia de Originalidad de la Tesis.....	viii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	ix
Índice	x
Índice de Tablas	xi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	21
2.1. Población muestral.....	21
2.2. Variable de estudio	22
2.3. Métodos.....	23
2.4. Análisis de datos	27
III. RESULTADOS.	28
3.1. Capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023	28
3.2. Proceso de gestión de capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023	35
3.3. Plan de capacitación que responda a competencias del servidor público	46
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	62

Índice de Tablas

Tabla 1.	Personal de línea de la Dirección Regional de Educación Amazonas	21
Tabla 2.	Personal directivo de la Dirección Regional de Educación Amazonas	22
Tabla 3.	Género del personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas	28
Tabla 4.	Edad del personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas	28
Tabla 5.	Profesión del personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas	29
Tabla 6.	Tiempo de servicio del personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas	29
Tabla 7.	Tema de capacitación que requiere personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas	30
Tabla 8.	Evaluación y diagnóstico del nivel de desarrollo de competencias por cargo	30
Tabla 9.	Identificación y análisis oportuno de los atributos con los que cuenta el personal para alcanzar el éxito en el desempeño de su rol	31
Tabla 10.	Diagnósticos orientados a responder demandas estratégicas de la entidad	31
Tabla 11.	Realización del diagnóstico para evaluar y conocer las características que impactan la efectividad, eficiencia, productividad, calidad y gestión del personal	32
Tabla 12.	Realización de diagnóstico para conocer las características y conductas de las personas que ocupan algún cargo	32
Tabla 13.	Establecimiento oportuno de necesidades futuras de la organización	33
Tabla 14.	Identificación de competencias necesarias para cada puesto laboral	33
Tabla 15.	Planificación oportuna de la formación del personal	34
Tabla 16.	Elaboración de un cronograma de aplicación del plan de fortalecimiento de capacidades	34
Tabla 17.	Evaluación y actualización del plan de carrera del personal	35
Tabla 18.	Frecuencia con el que se conforma el Comité de Planificación de la Capacitación	35
Tabla 19.	Frecuencia de sensibilización sobre la importancia de la capacitación	36

Tabla 20.	Frecuencia con el que se desarrolla el diagnóstico de necesidades de capacitación	36
Tabla 21.	Frecuencia con el que se elabora el Plan de Desarrollo de las Personas	37
Tabla 22.	Ejecución programada de la matriz PDP, debidamente aprobado	37
Tabla 23.	Asignación presupuestal para la ejecución del Plan PDP	38
Tabla 24.	Firma del formato de compromiso del beneficiario para la capacitación	38
Tabla 25.	Registro de asistencia para la ejecución del PDP	39
Tabla 26.	Socialización de la aprobación del PDP	39
Tabla 27.	Evaluación del nivel de satisfacción luego de realizado la capacitación	40
Tabla 28.	Evaluación del aprendizaje luego de haber realizado la capacitación	40
Tabla 29.	Post evaluación, luego de haber realizado un curso de capacitación	41
Tabla 30.	Evaluación del nivel de impacto general en el desempeño de las funciones, luego de la ejecución del PDP	41
Tabla 31.	Entrevista a los directivos de la organización	42
Tabla 32.	Matriz de diagnóstico de capacitación	47
Tabla 33.	Presupuesto general para ejecución del plan de desarrollo de las personas de la entidad	51

Resumen

En el presente estudio se describió la gestión de la capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023; para lo cual se basó en un estudio básico, de carácter descriptivo, mixto y transeccional no experimental, e hizo uso de encuesta y entrevista para recoger información, aplicado a 74 trabajadores y 10 directivos. Los resultados demostraron que el diagnóstico para la capacitación en el servidor público fue débil, evidenciando que según el tiempo en el que se evalúan ciertos indicadores de diagnóstico, así como el Plan de línea de carrera, cae entre ocasionalmente, raramente y nunca. En cuanto al proceso de gestión de capacitación, correspondiente a la planificación, ejecución y evaluación de acciones enfocadas al fortalecimiento de capacidades, se demostró que existe un nivel deficiente en su cumplimiento, evidenciando que la entidad carece de una adecuada organización desde la formación de un equipo técnico para la formulación, hasta el desarrollo del informe de evaluación final. El plan de capacitación propuesto busca optimizar el cumplimiento de funciones y metas organizacionales, en base al fortalecimiento de capacidades, en el diagnóstico de necesidades, elaboración del plan de desarrollo de las personas, descripción y administración del plan, definición de responsabilidades, programación de la inversión y evaluación del plan. Se concluyó que la gestión de la capacitación en el servidor público de la entidad fue poco eficiente, considerando la falta del diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación del plan de desarrollo de personas.

Palabras clave: Capacitación, gestión de la capacitación, servidor público, desarrollo del personal

Abstract

The present study described the management of training in the public servant of Direction Regional de Education Amazonas, 2023; for which it was based on a basic study, descriptive, mixed and transactional no experimental, and made use of survey and interview to collect information, applied to 74 workers and 10 managers. The results showed that the diagnosis for training in the public servant was weak, evidencing that according to the time in which certain diagnostic indicators are evaluated, as well as the Career Line Plan, it falls between occasionally, rarely and never. Regarding the training management process, corresponding to the planning, execution and evaluation of actions focused on capacity building, it was shown that there is a deficient level of compliance, evidencing that the entity lacks an adequate organization from the formation of a technical team for the formulation, to the development of the final evaluation report. The proposed training plan seeks to optimize the fulfillment of organizational functions and goals, based on capacity building, needs assessment, development of the development plan, description and administration of the plan, definition of responsibilities, investment programming and evaluation of the plan. It was concluded that the training management of the entity's public servants was not very efficient, considering the lack of diagnosis, planning, execution and evaluation of the people development plan.

Keywords: Training, training management, public servant, staff development

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, las entidades se enfrentan a múltiples retos producto de los cambios ocurridos, como el avance tecnológico, la globalización y el desarrollo de la sociedad, cambios que han provocado que mantengan una adecuada gestión de la formación y así poder fortalecer las competencias laborales. de los servidores públicos con el fin de elevar la calidad del servicio y dar una respuesta positiva a las necesidades del mercado. Lamentablemente fueron situaciones que aún no se ha logrado implementar de una manera consistente y directa en las instituciones públicas vinculadas a la promoción del bienestar comunitario. Ha sido aplicado de manera consistente y directa en instituciones públicas que estaban ligadas a la promoción del bienestar comunitario (Banchemo & Enrique, 2022). De esto, la gestión de la formación, por difícil que sea, es beneficiosa porque ha ayudado a incrementar las habilidades de los participantes.

Sin embargo, en muchos países, la atención a este aspecto fue relegada a un segundo plano, generando efectos no deseados en los resultados de la gestión institucional. La pandemia puso de manifiesto la necesidad de capacitación, ya que los trabajadores de distintas instituciones experimentaron de manera cercana la importancia de adquirir competencias adicionales acordes con las nuevas formas de desempeñar sus labores. Esto resultaría en mejores índices de desarrollo y crecimiento profesional, evidenciándose en el logro de los objetivos institucionales. En consecuencia, la capacitación se convirtió en un componente esencial en la planificación estratégica para evitar la obsolescencia de habilidades y garantizar un desempeño eficiente en el entorno laboral. Diversos estudios que se han ido realizando, reportaron que la capacitación influyó tanto de forma positiva y negativa en el desempeño de los trabajadores (Acosta, 2019).

En varios países, el enfoque de gestión pública basado en la meritocracia se ha establecido como un pilar esencial para modernizar el Estado. Como consecuencia de esta perspectiva, se ha señalado que la administración de los recursos humanos representaba un desafío común en la mayoría de las instituciones gubernamentales. Esto se debía a que eran los individuos quienes proponían metas, formulaban políticas y planes, asignaban recursos y llevaban a cabo la gestión mediante los procesos (Enrique & Banchemo, 2022).

En Norteamérica y Europa, la mejora de las habilidades de su personal se destacó como una de las principales preocupaciones, según indicaron el 80% de los encargados de la gestión del talento humano. En ciertos países de Sudamérica, se observó un creciente interés en fortalecer las competencias del personal. No obstante, muchos de estos países se encontraron con limitaciones para adquirir el equipo necesario y para desarrollar o aplicar nuevos conocimientos, lo que reveló una falta de énfasis en la capacitación o la carencia de presupuesto que obstaculizaba la implementación de acciones formativas (Labrador *et al.*, 2019).

En Chile, se ha informado sobre la escasez de oportunidades de capacitación, aunque esto contrasta significativamente con lo expresado por las entidades, que afirmaron ofrecer diversos programas de formación para los trabajadores. Además, muchos empleados señalaron que las capacitaciones estaban dirigidas exclusivamente a grupos específicos. Otras empresas llevaron a cabo programas de capacitación para cumplir con las exigencias gubernamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo, mientras que un número reducido de entidades lo hizo con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y aumentar la productividad de los empleados (Tello, 2022).

En Perú, la problemática del bajo rendimiento productivo en diversas instituciones públicas se atribuye en gran medida a la falta casi total de desarrollo en actividades formativas, de investigación e innovación. Estas actividades solo representaron una inversión del 0.12% con respecto al producto bruto interno (PBI). Estos datos ponen de manifiesto la situación actual en cuanto a la actualización y formación de los colaboradores, que se considera un componente indispensable para asegurar su contribución significativa a la mejora de las actividades organizacionales. Sin embargo, esta contribución en gran medida no se materializó debido a una gestión ineficiente (Saavedra, 2022).

En este sentido, es crucial que las instituciones comiencen a dedicar recursos a la capacitación continua de sus empleados, con el objetivo de potenciar su desempeño profesional y laboral. Al proporcionar las herramientas del conocimiento, se logra beneficiar tanto al trabajador como a la entidad en sí (Alva *et al.*, 2022).

Los estudios que se consideraron como antecedentes en la presente investigación fueron:

Duran & Martínez (2020), en su investigación referente a la capacitación del personal y la gestión de calidad en las organizaciones del sector salud en Guayaquil, se plantearon como objetivo principal evaluar la importancia de la gestión del personal para mejorar la capacitación y formación de la gestión de calidad en las organizaciones de sector salud. Metodológicamente, la investigación estuvo fundamentada en un estudio puro o básico de carácter descriptivo. Teniendo como resultado que existe la necesidad de determinar el canal de formación a utilizar y la estructura en la que se basa el plan de capacitación, con el propósito de mejorar el nivel de capacitación, así como optimizar la prestación del servicio por parte de los colaboradores. Como conclusión, afirman que las organizaciones necesitan implementar actividades para el desarrollo eficiente de los colaboradores, por lo que existen varios tipos de preparación, entre las que se destaca la capacitación virtual, la cual brinda varias ventajas, tales como: disponibilidad de tiempo y disponibilidad de espacios, además, aumenta la capacitación digital, habilidades de pensamiento crítico.

Andrade *et al.* (2020), en su investigación sobre la capacitación docente y educación superior: propuesta de un modelo sistémico desde Ecuador, tuvieron como propósito principal desarrollar un modelo sistémico de capacitación y formación para el docente en el contexto socio histórico de la Educación Superior ecuatoriana. Metodológicamente la investigación fue cualitativa, con características descriptivas y de nivel exploratorio, el recojo y tratamiento de información se desarrolló mediante el análisis bibliográfico y documental. En sus resultados expusieron que a partir del diagnóstico lograron identificar las características básicas para la implementación de programas de capacitación en las entidades de educación; siendo las dimensiones funcionales y los elementos directivos, los caracteres necesarios para mejorar el nivel de capacitación. Concluyeron que existen algunos elementos adicionales que inciden en la calidad de la capacitación docente como: las necesidades institucionales, resultados de la evaluación del desempeño pedagógico y oportunidades académicas, los cuales están relacionados con las funciones materiales de la educación superior.

Labrador *et al.* (2019), en su investigación sobre la gestión de la capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano, se plantearon como objetivo principal evidenciar los lineamientos directivos utilizados para la capacitación de los líderes de área de las organizaciones estatales cubanas, en función a la visión sistemática y participativa del sector público. Para el desarrollo de la investigación utilizaron el método teórico y sistémico, teniendo como técnica la entrevista. Los resultados mostraron que la formación, capacitación y desarrollo son términos que están estrechamente vinculados con las competencias laborales de los colaboradores, al punto de que hoy la formación supera al entrenamiento y la instrucción. Llegando a la conclusión que es importante que una organización estimule, dirija y apoye a sus empleados y directivos para que desarrollen sus competencias y habilidades.

Puñal (2021), en su estudio sobre la gestión de la capacitación en el desempeño laboral en una unidad de gestión educativa local de Cusco, se planteó como objetivo determinar la influencia de la gestión de la capacitación en el desempeño laboral en una unidad de gestión educativa local de Cusco. Metodológicamente, la investigación fue de tipo básica, descriptiva y explicativa, la muestra fue aplicado a 110 empleados de una unidad de gestión. En sus resultados expusieron que la gestión de la capacitación incidió significativamente en el desempeño de los colaboradores; lo que demostró que es importante una adecuada gestión para la capacitación de los colaboradores, por tanto, a una mejor capacitación habrá mejor nivel de desempeño del personal. En su conclusión describieron que si existe mayor capacitación de los colaboradores en la entidad habrá mayor eficiencia en el cumplimiento de metas y objetivo laborales.

Un estudio realizado por Saavedra (2022), respecto a la gestión de la capacitación en los servidores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima. El objetivo general fue identificar si la gestión de la capacitación es el factor determinante en el desempeño laboral de los servidores de UGEL, Lima en el periodo de 2022. Metodológicamente, la investigación fue de tipo básica, usando un diseño fenomenológico y bibliográfico, teniendo como técnica e instrumento la entrevista. Como resultado coinciden los entrevistados que deben priorizarse las necesidades de suma urgencia. Concluyendo que una gestión de la capacitación eficaz y

eficiente es un factor determinante para mejorar el desempeño laboral de todos los servidores de UGEL, Lima 2022.

Gerónimo (2019), En su estudio sobre la gestión de la capacitación y el rendimiento del personal administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo en 2019, el objetivo planteado fue determinar la relación entre la gestión de la capacitación y el rendimiento de dicho personal. Desde el punto de vista metodológico, la investigación fue de naturaleza cuantitativa, utilizando un enfoque hipotético-deductivo y adoptando un nivel descriptivo correlacional. En cuanto a la temporalidad, se trató de un estudio transversal. La muestra incluyó a 306 trabajadores. Los resultados de la investigación indicaron una correlación positiva moderada de 0.121. En conclusión, se determinó que existe una relación significativa entre la gestión de la capacitación y el rendimiento del personal administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

Para el desarrollo de los estudios que se consideraron en los antecedentes locales, se tuvieron en cuenta los fundamentos del reglamento y/o normativa expuesta en: REP 141-2016 (Servir, 2016), REP 299-2017 (Servir, 2017).

En su investigación Ruiz (2020) respecto al impacto de la capacitación laboral en el conocimiento corporativo del hospital regional Virgen de Fátima de la provincia de Chachapoyas, plantea como objetivo determinar los impactos generados por la capacitación laboral en el conocimiento corporativo. Metodológicamente, la investigación fue de tipo descriptiva de diseño no experimental. En sus resultados mostró que el personal que labora en la entidad cuenta con un conocimiento empírico, el mismo que no tiene argumentos lógicos para considerarse en un nivel óptimo, así mismo, evidenció que la mayor parte de los colaboradores se encuentran en un nivel medio de desempeño, siendo su principal aprendizaje de capacitación la experiencia que ha ganado durante el trayecto laboral; además, los profesionales que cuentan con un nivel de conocimiento óptimo son los principales promotores de conocimiento y los comparten en reuniones o talleres programados. En sus conclusiones indicó que los principales factores que mejoran el desempeño del personal son: el fortalecimiento de capacidades según las habilidades gerenciales, el fortalecimiento en la gestión de procesos y capacitaciones en mejora continua, fortalecimiento de capacidades en la línea de salud y seguridad ocupacional;

finalmente, lograron probar la existencia de un impacto positivo de la capacitación del personal en el conocimiento corporativo de la entidad.

Cieza (2019), en su estudio de desarrollo de capacidades para mejorar el desempeño de los administradores de la Red de Salud de Utcubamba, consideró como objetivo principal recomendar lineamientos de fortalecimiento para mejorar el desempeño de los administradores de la Red de Salud de Utcubamba. Metodológicamente, el estudio fue descriptivo de carácter analítico de corte transeccional. Los resultados se fundamentaron en dos factores: el primero que es sumamente importante y necesario que la organización cuente con documentos de planificación de la capacitación al personal, siendo los principales la guía de habilidades blandas y la guía de habilidades duras; que serán la herramienta para optimizar los recursos de capacitación enfocados a la optimización del desempeño de los colaboradores. En conclusión, el estudio permitió identificar deficiencias en varios aspectos relacionados con el desempeño laboral, a partir de que los indicadores de desempeño no fueron evaluados objetivamente en la entidad.

La presente investigación tuvo como problema principal ¿Cómo se implementa la gestión de la capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023? Como objetivo general se planteó: Describir la gestión de la capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023. Y como objetivos específicos se planteó: a) Diagnosticar la capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023. b) Analizar el proceso de gestión de capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023. c) Proponer un plan de capacitación que responda a las competencias del servidor público.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Población muestral

La población muestral en el presente estudio estuvo fundamentada en dos segmentos, el primero que refiere al personal de línea de la entidad y el segundo a los directivos de la Dirección Regional de Educación Amazonas; como se detalla a continuación:

Tabla 1.

Personal de línea de la Dirección Regional de Educación Amazonas

Direcciones	Unidades	Cantidad
Personal del órgano de control institucional		4
	Unidad de recursos humanos	21
Dirección de gestión administrativa	Unidad de abastecimiento	5
	Unidad de contabilidad	3
	Unidad de tesorería	1
Dirección de atención al ciudadano, gestión documental y comunicaciones		7
Dirección de asesoría jurídica		3
Dirección de gestión institución él y planeamiento estratégico	Unidad de presupuesto	5
	Unidad de sistema de información y tecnología	1
Dirección de gestión pedagógica		19
Contratos recientes en diversas áreas		5
Total		74

Nota. Datos proporcionados por la Dirección Regional de Educación Amazonas (DREA, 2023).

Tabla 2.*Personal directivo de la Dirección Regional de Educación Amazonas*

Direcciones	Unidades	Cantidad
Jefe del órgano de control institucional		1
	Jefe de recursos humanos	1
Dirección de gestión administrativa	Jefe de abastecimiento	1
	Jefe de contabilidad	1
	Jefe de tesorería	1
Jefe de la dirección de atención al ciudadano, gestión documental y comunicaciones		1
Jefe de dirección de asesoría jurídica		1
Dirección de gestión institución él y planeamiento estratégico	Jefe de presupuesto	1
	Encargado de la unidad de sistema de información y tecnología	1
Jefe de la dirección de gestión pedagógica		1
Total		10

Nota. Datos proporcionados por la Dirección Regional de Educación Amazonas (DREA, 2023).

2.2.Variable de estudio

Variable 01:

- **Gestión de la capacitación:** La Gestión de la Capacitación (GDC) es un proceso del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos que busca mejorar el desempeño de los/as servidores/as civiles, a través del desarrollo de competencias o conocimientos. Está alineado al perfil del puesto y a los objetivos estratégicos de la entidad (Servir, 2023).

2.3.Métodos

a) Tipo y nivel de estudio

Tipo

Este estudio fue clasificado como una investigación básica, principalmente porque se llevó a cabo con el propósito de buscar y lograr los objetivos de manera práctica y auténtica. La motivación primordial detrás de esta elección fue la curiosidad de comprender y abordar problemas limitados por la variable de investigación. Al mismo tiempo, se espera que esta investigación sirva como fundamento para desarrollar investigaciones aplicadas relacionadas con el objetivo principal, contribuyendo así al fortalecimiento de la base científica en la búsqueda de la verdad objetiva. (Concytec, 2017). El presente estudio no solo buscó reforzar la variable de gestión de la capacitación del talento humano en una entidad pública, sino que también, a través de los resultados obtenidos en su diagnóstico, pretende ser un aporte para la generación de nuevas investigaciones, ya sea de índole pura o aplicada.

La investigación se distinguió por su enfoque puramente objetivo, ya que está destinada a servir como punto de partida para investigaciones futuras, tanto a nivel técnico como aplicado. Además, se destaca su importancia para los principios fundamentales de la base científica. (Hernández *et al.*, 2014).

Nivel

Por otra parte, en consonancia con los objetivos del estudio, fue necesario clasificar la investigación como de nivel descriptivo. Esto se debió a que los alcances del estudio se enfocaron en analizar estadística y secuencialmente las características, fenómenos y/o propiedades sometidas a evaluación. El propósito era describir y medir el nivel de implicación de la variable u otros conceptos relevantes al cuantificar y analizar su comportamiento. (Hernández *et al.*, 2014).

Enfoque

Debido a las características de los datos y la información recopilada, el enfoque de este estudio se basó en un diseño mixto: cuantitativo, ya que permitió poner a prueba de manera coherente y secuencial los objetivos planteados mediante la medición numérica y estadística. Al mismo tiempo, la descripción de los resultados y su interpretación se llevó a cabo mediante la presentación de datos en cantidades porcentuales. Por otro lado, se adoptó un enfoque cualitativo, ya que, a través de un instrumento de medición, como la entrevista, se recopiló información profunda y explícita relacionada con características específicas que se buscaban comprender. (Hernández *et al.*, 2014).

b) Método de investigación

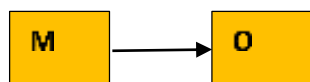
Para respaldar científicamente el estudio, se empleó el método deductivo, que permitió el desglose estructurado de la información desde un contexto general hasta argumentos específicos que explicaron de manera clara la realidad evidenciada (Hernández *et al.*, 2014). Este método fue utilizado en la descripción objetiva de la problemática, abordando contextos internacional, nacional y local, así como en la redacción de antecedentes que fortalecieron las bases teóricas del estudio. Los resultados se presentaron siguiendo la estructura de las evaluaciones críticas identificadas, lo que permitió la formulación de argumentos razonables para fortalecer las bases teóricas y justificar la información recopilada.

Diseño de investigación

Dado los requisitos del estudio, se categorizó como no experimental, ya que no implicó la manipulación o alteración intencionada de la variable propuesta. Además, a lo largo de la investigación, no se intervino con el propósito deliberado de modificar la variable en estudio. El objetivo principal de este diseño fue observar los fenómenos tal y como se desarrollaron en su entorno natural. (Hernández *et al.*, 2014).

La designación del estudio como transversal se basó en que la información se recopiló en un tiempo y espacio específicos y claramente definidos. El objetivo fue analizar y describir el comportamiento de la variable propuesta, con el fin de medir el grado o nivel de alcance de la misma, así como de sus dimensiones establecidas en la matriz de operacionalización.

El esquema que representó al diseño fue:



Dónde:

M = Muestra

O = Observación de la muestra

c) **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas empleadas para recopilar la información fueron:

Encuesta

Dadas las características cuantitativas específicas del estudio, se empleó la encuesta como técnica para obtener información directa. Este método se define como aquel que busca la participación de un individuo a través de la respuesta a preguntas previamente formuladas (Tamayo & Siesquén, 2016). La recolección de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario estructurado y cerrado con varios ítems, lo que posibilitó la obtención de datos cuantitativos a partir de las respuestas proporcionadas por el personal de línea de la entidad.

Entrevista

Se empleó esta técnica con el propósito de obtener información detallada sobre la gestión de la capacitación. Antes de llevar a cabo las entrevistas, se prepararon preguntas específicas que se centraron en la idea principal de la gestión de la capacitación, y se gestionó creativamente el tiempo durante las entrevistas. Estas sesiones proporcionaron un espacio para un

diálogo guiado entre el investigador y los entrevistados (Tamayo & Siesquén, 2016). Dentro de esta técnica, participaron miembros del personal directivo de la organización, con el objetivo principal de recopilar información detallada sobre la gestión de la capacitación.

Técnica documental

A través de esta técnica, se logró recopilar y seleccionar datos que ayudaron a explicar la realidad identificada, centrándose en la presentación de información bibliográfica (Tamayo & Siesquén, 2016). Se utilizaron buscadores bibliográficos en línea y recursos físicos para acceder a trabajos previos, considerados relevantes para la elaboración del desarrollo de la tesis.

Instrumentos

El cuestionario

El cuestionario se diseñó con un conjunto de preguntas destinadas a recopilar, procesar y analizar información práctica sobre la subpoblación seleccionada para la investigación (muestra). Las preguntas se estructuraron para obtener información cuantificable a partir de las respuestas proporcionadas por los individuos seleccionados. La encuesta constó de preguntas estandarizadas de diversos niveles, utilizando una escala de Likert con el objetivo de recopilar información cuantitativa precisa y confiable (Tamayo & Siesquén, 2016). En este contexto, los ítems se elaboraron de acuerdo con las dimensiones e indicadores propuestos para medir la variable y se aplicaron al personal de línea de la entidad.

Mediante la escala de actitudes se evaluó de manera clara y objetiva la fuerza de las condiciones de actitud de los trabajadores. Además, el análisis detallado se empleó en la evaluación secuencial y estructural de la información, siguiendo las reglas previamente establecidas, con una valoración final basada en valores cuantitativos. (Tamayo & Siesquén, 2016).

Guía de entrevista

La guía de entrevista permitió recoger datos cualitativos, mediante el planteamiento de preguntas abiertas en función a las dimensiones e indicadores propuestos. Así mismo, las interrogantes estuvieron enfocadas a cumplir de forma efectiva con los objetivos propuestos en el estudio.

2.4.Análisis de datos

Se utilizaron las herramientas Excel y SPSS26 en el proceso y análisis de la información, considerando la clasificación, registro, tabulación y codificación de los datos conforme a la escala de Likert. Después de tabular los datos, se aplicó estadística descriptiva para presentar los resultados a través de tablas de distribución de frecuencias. Cabe mencionar que, para exponer la información obtenida mediante las entrevistas, se empleó un cuadro de diálogo.

III. RESULTADOS

3.1. Capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023

Tabla 3.

Género del personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	41	55,4	55,4
Masculino	33	44,6	100,0
Total	74	100,0	

En cuanto al género del personal que labora en la Dirección Regional de Educación Amazonas, se logró demostrar que en mayor medida son mujeres con 55.4% y solo un 44.6% varones. Resultados que exponen que la mayor parte de servidores públicos son mujeres, siendo principalmente en los puestos de atención al público y de gestión documentaria.

Tabla 4.

Edad del personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18 a 25	7	9,5	9,5
26 a 33	15	20,3	29,7
34 a 41	16	21,6	51,4
41 a más	36	48,6	100,0
Total	74	100,0	

Respecto a la edad del personal que labora en la Dirección Regional de Educación Amazonas resultó en mayor dimensión de 41 a más con 48.6%, seguido de 34 a 41 años con 21.6%, de 26 a 33 años con 20.3% y en menor medida solo con 9.5% entre 18 a 25 años. La mayor parte de trabajadores de la entidad son nombrados o con contrato indeterminado, reflejando que la entidad da importancia a la experiencia de los servidores, porque generalmente son de 41 años a más.

Tabla 5.*Profesión del personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas*

Profesión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Administrador	10	13,5	13,5
Contador	12	16,2	29,7
Docente	17	23,0	52,7
Otros	21	28,4	81,1
Secretaria	14	18,9	100,0
Total	74	100,0	

En cuanto al tipo de profesionales que laboran según carrera, un 28.4% son de distintas carreras siendo los principales egresados de una institución técnica, economistas, comunicador social, etc., seguido del 23% del personal que son docentes exclusivos, secretarias 18.9%, contador 16.2% y administrador 13.5%. La entidad es una organización con amplio nivel de diversidad cultural, demostrando que la mayor parte de trabajadores son de diversas profesiones, seguidos por los docentes que es personal de especialidad, por la condición que la gestión lo requiere.

Tabla 6.*Tiempo de servicio del personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas*

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 a 5 años	14	18,9	18,9
11 a más	30	40,5	59,5
6 a 10 años	10	13,5	73,0
Menor a 1 año	20	27,0	100,0
Total	74	100,0	

Acerca del tiempo de servicio del personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas, se muestra que en mayor medida el personal viene laborando de 11 años a más seguido de los nuevos representado por un 27% con un tiempo menor a 1 año, de 1 a 5 años con 18.9% y de 6 años a 10 años con 13.5%. Al ser una entidad que busca gestionar una educación de calidad, la estabilidad laboral es uno de los pilares esenciales que se tiene en cuenta, por tanto, la mayor parte son nombrados y laboran de 11 años a más en la entidad.

Tabla 7.

Tema de capacitación que requiere personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas

Tema de capacitación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Auditoría y gestión	13	17,6	17,6
Gestión Administrativa	25	33,8	51,4
Gestión del Presupuesto	12	16,2	67,6
Gestión Documental	16	21,6	89,2
Liderazgo	6	8,1	97,3
Otros	2	2,7	100,0
Total	74	100,0	

Según sugerencias del personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas se pudo evidenciar que en mayor medida requieren talleres o cursos respecto a la gestión administrativa con 33.8%, gestión documental 21.6%, auditoría y gestión con 17.6%, gestión del presupuesto 16.2%, liderazgo 8.1% y otros con solo el 2.7%. El diagnóstico realizado, confirma que los trabajadores y principalmente los directivos de la entidad carecen de capacidad de gestión organizacional, por tanto, la gestión administrativa es un componente necesario para mejorar el fortalecimiento de capacidades del personal de la entidad.

Tabla 8.

Evaluación y diagnóstico del nivel de desarrollo de competencias para el cargo

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	4	5,4	5,4
Frecuentemente	16	21,6	27,0
Ocasionalmente	23	31,1	58,1
Raramente	18	24,3	82,4
Nunca	13	17,6	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 8, se aprecia que el 73% de los servidores de la Dirección Regional de Educación, percibe que el nivel de evaluación y diagnóstico del nivel de desarrollo de competencias para el cargo es ocasionalmente, raramente y nunca. Este porcentaje demuestran que la entidad no hace una evaluación eficiente durante la atracción del talento humano, lo que causa poca efectividad en la distribución de

personal dentro de un puesto determinado y, por ende, una evaluación objetiva del desempeño.

Tabla 9.

Identificación y análisis oportuno de los atributos con los que cuenta el personal para alcanzar el éxito en el desempeño de su rol

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	4	5,4	5,4
Frecuentemente	15	20,3	25,7
Ocasionalmente	27	36,5	62,2
Raramente	20	27,0	89,2
Nunca	8	10,8	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 9, se observa que el 74.3 de los servidores de la DREA, percibe que la Identificación y análisis oportuno de los atributos con los que cuenta el personal para alcanzar el éxito en el desempeño de su rol es ocasionalmente, raramente y nunca. La frecuencia con la que se realiza la evaluación de los atributos personales de los trabajadores, evidencia que la entidad no toma en cuenta o considera poco importante las habilidades profesionales para el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 10.

Diagnósticos orientados a responder demandas estratégicas de la organización

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	2	2,7	2,7
Frecuentemente	18	24,3	27,0
Ocasionalmente	17	23,0	50,0
Raramente	25	33,8	83,8
Nunca	12	16,2	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 10, se visualiza que un 73% de los servidores de la Dirección Regional de Educación, indica que el diagnóstico orientado a responder demandas estratégicas de la organización es nunca, raramente y ocasionalmente. Este porcentaje hacen referencia a que la entidad no se preocupa por demostrar

claramente las necesidades que tiene como organización, por tanto, las proyecciones de los requerimientos carecen de objetividad.

Tabla 11.

Realización del diagnóstico para evaluar y conocer las características que impactan la efectividad, eficiencia, productividad, calidad y gestión del personal

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	3	4,1	4,1
Frecuentemente	13	17,6	21,6
Ocasionalmente	21	28,4	50,0
Raramente	22	29,7	79,7
Nunca	15	20,3	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 11, se aprecia que 78.4%, de los servidores públicos de la DREA manifiestan que la realización del diagnóstico para evaluar y conocer las características que vienen impactando la efectividad, eficiencia, productividad, calidad y gestión del personal es raramente, ocasionalmente y nunca. En ese contexto, la entidad carece de sustento para la proyección e implementación de estrategias que permita mejorar la productividad del personal.

Tabla 12.

Realización de diagnóstico para conocer las características y conductas de las personas que ocupan algún cargo

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	1	1,4	1,4
Frecuentemente	11	14,9	16,2
Ocasionalmente	26	35,1	51,4
Raramente	21	28,4	79,7
Nunca	15	20,3	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 12, se observa que 83.7% de los servidores públicos aseveró que la realización de diagnóstico para conocer las características y conductas de las personas que ocupan algún cargo es ocasionalmente, raramente y nunca. En base a estos resultados se puede afirmar que no se evidencia una evaluación de los factores internos de los profesionales que ocupan un cargo determinado,

condicionando el cumplimiento de las metas organizacionales por la dudosa e inestable participación de los servidores públicos. Así mismo, se entiende que las habilidades blandas y el comportamiento del personal no se evalúa objetivamente condicionando el comportamiento organizacional en su conjunto.

Tabla 13.

Establecimiento oportuno de necesidades futuras de la organización

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	2	2,7	2,7
Frecuentemente	12	16,2	18,9
Ocasionalmente	27	36,5	55,4
Raramente	20	27,0	82,4
Nunca	13	17,6	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 13, se evidencia que el 81.1% de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, afirmó que el establecimiento oportuno de necesidades futuras de la organización es nunca, raramente y ocasionalmente. Estos resultados demuestran que en primera instancia no se realiza un diagnóstico exhaustivo de la realidad de la dirección, por tanto, no se logra anticipar oportunamente a las necesidades que requiere la organización, en base al cumplimiento de sus funciones.

Tabla 14.

Identificación de competencias necesarias para cada puesto laboral

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	3	4,1	4,1
Frecuentemente	12	16,2	20,3
Ocasionalmente	28	37,8	58,1
Raramente	20	27,0	85,1
Nunca	11	14,9	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 14 se evidencia que el 79.7% de los servidores públicos de la DREA refieren que la identificación de competencias necesarias para cada puesto dentro de la organización, se realiza ocasionalmente, raramente, y nunca. A partir de la información descrita se puede afirmar que no existe una evaluación o análisis del perfil del puesto adecuado, por lo que no se logra identificar objetivamente las

competencias que requiere un puesto en específico antes de ser ocupado por un profesional.

Tabla 15.

Planificación oportuna de la formación del personal

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	5	6,8	6,8
Frecuentemente	8	10,8	17,6
Ocasionalmente	34	45,9	63,5
Raramente	14	18,9	82,4
Nunca	13	17,6	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 15, se aprecia que el 82.4%, de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, afirman en cuanto a la planificación oportuna de la formación del personal, nunca, raramente y ocasionalmente. En base a los resultados, se puede evidenciar que no se planifica de forma oportuna el fortalecimiento de capacidades del personal que labora en la entidad, por tanto, la eficiencia en el desarrollo de sus funciones es de un nivel bajo.

Tabla 16.

Elaboración de un cronograma de aplicación del plan de fortalecimiento de capacidades

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	5	6,8	6,8
Frecuentemente	11	14,9	21,6
Ocasionalmente	25	33,8	55,4
Raramente	19	25,7	81,1
Nunca	14	18,9	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 16, se aprecia que Para el 82.4% de los trabajadores, manifiestan nunca, raramente y ocasionalmente se elabora un cronograma de aplicación del plan de fortalecimiento de capacidades. En ese contexto, es preciso indicar que de manera

general la entidad cuenta con un plan de capacitación, sin embargo, no se ejecuta o desarrolla oportunamente, quedando muchas veces solo en una propuesta.

Tabla 17.

Evaluación y actualización del plan de carrera del personal

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	4	5,4	5,4
Frecuentemente	10	13,5	18,9
Ocasionalmente	29	39,2	58,1
Raramente	18	24,3	82,4
Nunca	13	17,6	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 17, en cuanto a la evaluación y actualización del plan de carrera del personal, se evidencia que un 39.2% contestó que se hace ocasionalmente, 24.3% afirmó que raramente, según el 17.6% nunca y para el 13.5% y 5.4% se realiza frecuentemente y muy frecuentemente en ese mismo orden. Resultados que demuestran la débil importancia que le dan al plan de carrera de los profesionales que laboran en la entidad, generando inestabilidad y compromiso por parte de los trabajadores.

3.2. Proceso de gestión de capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023

Tabla 18.

Frecuencia con el que se conforma el Comité de Planificación de la Capacitación

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	5	6,8	6,8
Frecuentemente	11	14,9	21,6
Ocasionalmente	18	24,3	45,9
Raramente	10	13,5	59,5
Nunca	30	40,5	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 18, de manera específica el 64% de los trabajadores afirmaron que nunca y raramente se conforma el Comité de Planificación de la Capacitación en

la entidad. En función a estos reportes, se evidencia que no existe el mayor interés por conformar un equipo técnico para planificar, ejecutar y evaluar los cursos y/o talleres que permitan fortalecer las capacidades de los trabajadores.

Tabla 19.

Frecuencia con el que se sensibiliza sobre la importancia de la capacitación

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	4	5,4	5,4
Frecuentemente	11	14,9	20,3
Ocasionalmente	19	25,7	45,9
Raramente	15	20,3	66,2
Nunca	25	33,8	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 19, se observa que la mayor parte de los trabajadores de la entidad en un 79.8% perciben que la frecuencia con el que se sensibiliza sobre la importancia de la capacitación, nunca, ocasionalmente y raramente. La entidad no promueve capacitación en sus trabajadores, restándole importancia para el cumplimiento eficiente de las metas organizacionales.

Tabla 20.

Frecuencia con el que se desarrolla el diagnóstico de necesidades de capacitación

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	5	6,8	6,8
Frecuentemente	12	16,2	23,0
Ocasionalmente	22	29,7	52,7
Raramente	13	17,6	70,3
Nunca	22	29,7	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 20, se percibe que el 76% de los servidores manifestaron que el ocasionalmente, raramente y nunca frecuencia en que se desarrolla el diagnóstico de necesidades de capacitación. Demostrando que la institución carece de un diagnóstico efectivo de las necesidades que tienen los colaboradores para mejorar su desempeño laboral y con ello el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 21.*Frecuencia con el que se elabora el Plan de Desarrollo de las Personas*

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	4	5,4	5,4
Frecuentemente	10	13,5	18,9
Ocasionalmente	19	25,7	44,6
Raramente	16	21,6	66,2
Nunca	25	33,8	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 21, se evidencia que un 55.4% de los servidores públicos, afirman que nunca y raramente se elabora el Plan de Desarrollo de las Personas. Exponiendo que el Plan de Desarrollo de las Personas no se elabora y si se hace no se hace de conocimiento y mucho menos se ejecuta de forma eficiente, lo que explica el desconocimiento del personal.

Tabla 22.*Ejecución programada de la matriz PDP, debidamente aprobado*

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	3	4,1	4,1
Frecuentemente	15	20,3	24,3
Ocasionalmente	15	20,3	44,6
Raramente	17	23,0	67,6
Nunca	24	32,4	100,0
Total	74	100,0	

Según el 32.4% del personal, nunca se realiza la ejecución programada de la matriz de PDP, que se encuentra debidamente aprobado; un 23% también dijo que raramente se realiza, el 20.3% en la misma medida se hace raramente y frecuentemente, finalmente, un 4.1% contestaron que se ejecuta muy frecuentemente. Indicando que, si se logra aprobar el plan de desarrollo de personal, hay una probabilidad alta que no se ejecute o que su ejecución no cumpla con las expectativas de los colaboradores.

Tabla 23.*Asignación presupuestal para la ejecución del Plan PDP*

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	3	4,1	4,1
Frecuentemente	10	13,5	17,6
Ocasionalmente	22	29,7	47,3
Raramente	13	17,6	64,9
Nunca	26	35,1	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 23, se evidencia que 52.7% de los servidores públicos en mayor dimensión es nunca, raramente y ocasionalmente se da plenamente la asignación presupuestal para la ejecución del plan de desarrollo del personal. Estos resultados demuestran la principal limitante para la ejecución de los planes aprobados, perjudicando al desarrollo organizacional.

Tabla 24.*Firma del formato de compromiso del beneficiario para la capacitación*

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	7	9,5	9,5
Frecuentemente	11	14,9	24,3
Ocasionalmente	16	21,6	45,9
Raramente	13	17,6	63,5
Nunca	27	36,5	100,0
Total	74	100,0	

En cuanto a la firma del formato de compromiso del beneficiario para la capacitación, se logró demostrar que en mayor medida con un porcentaje representativo del 36.5% nunca lo hacen, según el 21.6% es ocasionalmente, para el 17.6% es raramente, se realiza frecuentemente para un 14.9% y finalmente en menor medida aseguraron muy frecuentemente. Si existe mínima aprobación de la ejecución del PDP, la firma del compromiso para recibir capacitación a simple vista se nota que nunca se realiza.

Tabla 25.*Registro de asistencia para la ejecución del PDP*

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	11	14,9	14,9
Frecuentemente	12	16,2	31,1
Ocasionalmente	11	14,9	45,9
Raramente	16	21,6	67,6
Nunca	24	32,4	100,0
Total	74	100,0	

Según el 32.4% del personal, nunca realizan un registro de asistencia para la ejecución del plan de desarrollo del personal, raramente lo hacen según el 21.6%, frecuentemente 16.2% y con 14.9% en el mismo porcentaje ocasionalmente y muy frecuentemente. Lo que demuestra que la exigencia para asistir a las capacitaciones es baja, evidenciando por un lado el poco interés del personal para capacitarse y por el otro el deficiente liderazgo de los directivos.

Tabla 26.*Socialización de la aprobación del PDP*

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	8	10,8	10,8
Frecuentemente	14	18,9	29,7
Ocasionalmente	13	17,6	47,3
Raramente	15	20,3	67,6
Nunca	24	32,4	100,0
Total	74	100,0	

Nunca se socializa la aprobación del plan de desarrollo del personal según el 32.4%, se hace raramente para el 20.3%, frecuentemente 18.9%, ocasionalmente 17.6% y muy frecuentemente según el 10.8%. Datos que demuestran la falta de compromiso para transmitir información relevante para el personal que labora y con ello el deficiente compromiso para asistir a los eventos de capacitación programado. Existe un pequeño porcentaje de la población que conoce del Plan de Desarrollo del Personal, por lo que su ejecución no se exige, impidiendo el fortalecimiento de las capacidades de los profesionales.

Tabla 27.*Evaluación del nivel de satisfacción luego de realizado un curso de capacitación*

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	4	5,4	5,4
Frecuentemente	12	16,2	21,6
Ocasionalmente	17	23,0	44,6
Raramente	18	24,3	68,9
Nunca	23	31,1	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 27, se observa que el 54.4% de los servidores públicos afirman que nunca y raramente se evalúa el nivel de satisfacción o reacción luego de haber realizado un curso de capacitación. Considerando la importancia de la evaluación para **conocer la reacción** del desarrollo de las capacitaciones, se puede evidenciar que la entidad si lo hace es simplemente para cumplir con la evaluación, afectando el desarrollo organizacional.

Tabla 28.*Evaluación del nivel de aprendizaje luego de haber realizado un curso de capacitación*

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	4	5,4	5,4
Frecuentemente	12	16,2	21,6
Ocasionalmente	17	23,0	44,6
Raramente	14	18,9	63,5
Nunca	27	36,5	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 28, se evidencia que un 78.4% de los servidores públicos manifiestan que ocasionalmente, raramente y nunca se realiza una evaluación del nivel de aprendizaje luego de haber realizado un curso de capacitación. Demostrando la despreocupación por el grado de conocimiento que adquieran los participantes de acuerdo a los objetivos de aprendizaje.

Tabla 29.*Post evaluación, luego de haber realizado un curso de capacitación*

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	4	5,4	5,4
Frecuentemente	12	16,2	21,6
Ocasionalmente	15	20,3	41,9
Raramente	16	21,6	63,5
Nunca	27	36,5	100,0
Total	74	100,0	

Tabla 29 se observa que el 58.1% de los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, afirman que raramente y nunca se hace una post evaluación, luego de haber realizado un curso de capacitación. Estos resultados demuestran que no se mide oportunamente el nivel de aplicación de los colaboradores, así como no les dan importancia si usan y aplican lo aprendido en beneficio de la organización.

Tabla 30.*Evaluación del nivel de impacto general en el desempeño de las funciones, luego de la ejecución del PDP*

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	5	6,8	6,8
Frecuentemente	12	16,2	23,0
Ocasionalmente	18	24,3	47,3
Raramente	13	17,6	64,9
Nunca	26	35,1	100,0
Total	74	100,0	

En la tabla 30, se aprecia que 77% de los servidores públicos, ocasionalmente, raramente o nunca se realiza una evaluación del nivel de impacto general en el desempeño de las funciones, luego de la ejecución del plan de desarrollo del personal. Resultados que indican falta de compromiso de los directivos para medir los efectos a mediano plazo en la mejora de los indicadores de gestión de la entidad.

Tabla 31.

Entrevista a los directivos de la organización

Ítem	Jefe de presupuesto	Jefe de la dirección de gestión pedagógica	Jefe de recursos humanos	Jefe de Contabilidad	Encargado de la unidad de sistema de información y tecnología	Jefe del órgano de control institucional	Jefe de abastecimiento	Jefe de tesorería	Jefe de dirección de asesoría jurídica	Jefe de la dirección de atención al ciudadano, gestión documental y comunicaciones
¿Cómo se desarrolla la planificación de la gestión de la capacitación en la entidad?	No se realiza capacitaciones en la entidad.	Existe un comité que se encarga de buscar la capacitación del personal con apoyo institucional, sensibilizando o el personal a participar y desarrollar las capacidades que se programan en la entidad.	Los procesos de capacitación no cuentan con una planificación participativa y anticipada, sino que se van ejecutando algunos espacios de fortalecimiento tomando en cuenta alguna ficha específica. No se cuenta con PDP en la entidad, los talleres con la UGEL se planifican desde gestión pedagógica.	MINEDU. De acuerdo a las necesidades institucionales.	No planifican	Se elabora el plan de capacitación por los trabajadores y se verifica la disponibilidad presupuestal para el desarrollo. Dichos planes elaborados por RR.HH.	A través de la aplicación de instrumentos para la determinación de necesidades y programación de metas, tareas y acciones, que son recogidas y aprobados en el plan operativo.	Virtual	No se desarrolla.	No se planifica

<p>¿Se evalúa de forma oportuna la eficiencia de los talleres y cursos de capacitación?</p>	<p>No, porque no se realizan capacitaciones no talleres en la entidad.</p>	<p>Se evalúa de acuerdo a un cuadro de nivel de niveles, buscando el aprendizaje, advirtiéndole si fue de la aceptación de los administrados, asimismo evaluando el impacto que se tendrá en el desempeño laboral.</p>	<p>A nivel de entidad los espacios de capacitación con los trabajadores de la DREA no se evalúan. Los que se desarrollan desde gestión pedagógica con los equipos pedagógicos de la UGEL se evalúa mediante una encuesta de satisfacción un balance que se ejecute en el equipo.</p>	<p>Sí, a través de fichas y encuestas.</p>	<p>No</p>	<p>Se evalúa para que las capacitaciones sean de relevancia para los trabajadores.</p>	<p>No siempre. Muchas veces las capacitaciones o talleres no incorporan el componente de evaluación en el plan de acción.</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No se evalúa.</p>
<p>¿Se evalúa el impacto que genera la implementación de las capacitaciones?</p>	<p>No se evalúan porque en la entidad no capacitan al personal.</p>	<p>Se evalúa por intermedio de pruebas y las evaluaciones de conocimiento o diagnóstico que ayude a identificar debilidades a fin de</p>	<p>Tema pendiente.</p>	<p>Sí, a través de fichas y encuestas.</p>	<p>No realiza</p>	<p>Más que una evaluación se visualiza en las funciones que desarrollan los trabajadores y como evidencia la mejora por las capacitaciones.</p>	<p>Se recoge información, pero no se mide el impacto general.</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No se evalúa.</p>

		enriquecer el aprendizaje.								
¿De qué manera se realiza el diagnóstico de potencial de desarrollo del servidor público según sus características de desempeño?	De acuerdo a metas. De acuerdo a su responsabilidad de cada servidor.	Se realiza un diagnóstico preventivo a fin de poder limar las brechas, puede ser por intermedio de un censo.	Se a identificado las necesidades de capacitación mediante monitoreo y un formulario en Google donde registren una respuesta.	No se realiza.	No	De acuerdo a las funciones que realiza y el trabajo eficiente que realiza.	Se realiza a través de una evaluación de dotación de personal a las áreas.	No realiza diagnóstico	No se realiza.	No se realiza un diagnóstico
¿El servidor público de la entidad tiene la oportunidad de desarrollar una línea de carrera en la organización?	Algunos sí, por disposición de tiempo.	Se busca la promoción interna que el servidor pueda demostrar su capacidad como profesional.	Podría decir que en algunos casos sí, por ejemplo, en el caso de los trabajadores del régimen de la LRM N° 29944.	No tiene la oportunidad.		Dado que todo puesto está orientado para ciertas funciones y capacidades de la entidad.	Se puede realizar, pero sin embargo las normas sobre presupuestos y los regímenes laborales lo limitan.	No	No	No se da la oportunidad
¿Cuáles son los factores que influye en la deficiencia de la gestión de la capacitación en el	Falta de presupuesto	Influye el no tener un sistema eficiente como el planteamiento o estratégico que articule con los	Falta de recojo de necesidades formativas, ausencia de planificación de interés de los trabajadores y ausencia de una	Falta de diagnóstico situacional. No existe una evaluación permanent	Designación de personal de funcionarios. Presupuesto. Organización.	Básicamente el presupuesto asignado para dicho fin, ya que son pocos los recursos con los que	La poca planificación y desinterés por mejorar las fortalezas y capacidades del personal.	Iniciativa y coordinación.	Falta de iniciativa. Planificación. Motivación.	Cambio constante de los directivos.

servidor público de la entidad?	sistemas presupuestal es entre otros.	política evaluación.	de	e del perfil de puesto de los trabajos. No se solicita por falta de estabilidad de los cargos directivos.	cuenta la entidad pública.
---------------------------------	---------------------------------------	----------------------	----	---	----------------------------

3.3. Plan de capacitación que responda a las competencias del servidor público

I. OBJETIVOS DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS

1.1.Objetivo general

Optimizar el cumplimiento de funciones y metas organizacionales, en base al fortalecimiento de capacidades de los servidores de la entidad.

1.2.Objetivos específicos

- Fortalecer el liderazgo organizacional
- Optimizar las competencias del personal según puestos
- Mejorar la prestación del servicio en las oficinas de la entidad
- Alinear el desempeño laboral del personal a una gestión por resultados

II. PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS

2.1.Diagnóstico de necesidades de capacitación

Para reforzar los resultados de diagnóstico encontrado en el presente estudio, es importante que la Dirección de Gestión Administrativa de la Dirección Regional de Educación Amazonas a través de la Unidad de Recursos Humanos, implemente la Matriz de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) recomendado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil, mediante el cual se podrá evidenciar de forma específica las necesidades prioritarias en tema de capacitación en la entidad. Además, es importante la asistencia técnica mediante un equipo técnico liderado por el responsable de la Unidad de Recursos Humanos; lo que permitirá consolidar los requerimientos y/o necesidades de capacitación, que a través de un informe técnico se podrá consolidar. Para el presente estudio a priori según el diagnóstico realizado y las carencias encontradas se propondrá temas que se consideran relevantes para optimizar las funciones del personal de la entidad.

2.2.Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas

Para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas se consideró oportuno identificar las necesidades prioritarias en base a la siguiente matriz:

Tabla 32.*Matriz de diagnóstico de capacitación*

N°	Puesto	Tema de capacitación	Tipo de capacitación	Tipo de acción de capacitación	Prioridad	Objetivos de la capacitación	Nivel de evaluación
1	Varios	Planeamiento estratégico	Formación Laboral	Diplomado o especialización	Alta	Fortalecer los conocimientos en los sistemas nacionales vinculados a la administración de la educación	Aprendizaje/ conocimiento
2	Varios	Gestión pública con mención en modernización del estado.	Formación laboral	Diplomado o especialización	Media	Entender la importancia de la aplicación de herramientas e instrumentos de gestión moderna	Aprendizaje/ conocimiento
3	Varios	Gobierno digital	Formación Laboral	Curso	Alta	Conocer los nuevos lineamientos sobre gobernanza y gestión de tecnologías digitales en materia de gobierno	Aprendizaje/ Habilidades
4	Varios	Contrataciones del estado	Formación laboral	Curso	Media	Conocer la importancia de la eficiencia en las contrataciones públicas y los principales lineamientos del desempeño laboral	Aprendizaje/ Habilidades
5	Varios	Ley 27444 de procedimiento administrativo general	Formación Laboral	Diplomado o especialización	Alta	Fortalecer los conocimientos para el desempeño eficiente del personal	Aprendizaje/ Habilidades
6	Varios	Administración documental y gestión de archivos.	Formación Laboral	Curso	Alta	Mejorar los conocimientos en la administración documentaría.	Aprendizaje/ Conocimiento
7	Varios	Actualización en redacción eficaz	Formación laboral	Curso	Media	Contar con herramientas actualizadas de redacción para el personal que elabora	Aprendizaje/ Conocimiento

						documentos administrativos y optimizar la gestión documentaria	
8	Varios	Ofimática aplicada a la gestión pública	Formación Laboral	Diplomado o especialización	Media	Fortalecer el proceso de elaboración y redacción documentaria	Aprendizaje/ conocimiento
9	Varios	Digitalización de documento	Formación Laboral	Taller	Media	Mejorar la gestión documentaria en relación al gobierno digital	Aprendizaje/ Habilidades
10	Varios	Comunicación efectiva	Formación laboral	Taller	Media	Mejorar las relaciones interpersonales y optimizar la gestión	Aprendizaje/ Habilidades
11	Varios	Ética en la función pública	Formación Laboral	Curso	Media	Optimizar el desempeño y eficiencia en el cumplimiento de funciones	Aprendizaje/ conocimiento
12	Varios	Habilidades blandas	Formación laboral	Taller	Media	Fortalecer los conocimientos para mejorar el desempeño laboral	Aprendizaje/ Habilidades
13	Varios	Gestión de la calidad	Formación Laboral	Curso	Alta	Mejorar la prestación del servicio en las oficinas de la entidad	Aprendizaje/ Habilidades
14	Unidad de Recursos Humanos	Recursos humanos para el sector público y la reforma del servicio civil.	Formación laboral	Diplomado o especialización	Alta	Mejorar la compatibilización de normas relacionadas a la gestión del servidor público	Aprendizaje/ conocimiento
15	Unidad de Presupuesto	Gestión del presupuesto público	Formación laboral	Diplomado o especialización	Alta	Optimizar la capacidad de gasto del presupuesto asignado a la entidad	Aprendizaje/ Habilidades
16	Unidad de Presupuesto	Proceso presupuestario en el marco del sistema nacional de presupuesto público	Formación laboral	Diplomado o especialización	Alta	Conocer el conjunto de órganos, normas y procedimientos que conducen el proceso presupuestario regulado	Aprendizaje/ conocimiento

2.3. Alcance del Plan de Desarrollo de las Personas

El Plan de Desarrollo de Personas (PDP) de la Dirección Regional de Educación Amazonas se centra en potenciar las capacidades de los colaboradores que trabajan en diversas áreas de la entidad, sin distinción según el tipo de contrato administrativo de servicios personales, locación de servicios, decretos especiales o practicantes que desempeñen funciones en la entidad.

La propuesta del plan de desarrollo de personas se orienta hacia el fortalecimiento complementario del desarrollo profesional de los servidores de la entidad. En este sentido los talleres, cursos, diplomados o especializaciones planificados tienen como objetivo mejorar las labores del personal, buscando así incrementar la eficiencia en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

2.4. Administración del Plan de Desarrollo de las Personas

La gestión del Plan de Desarrollo de Personas (PDP) en la Dirección Regional de Educación Amazonas estará a cargo de un equipo técnico liderado por el responsable de la unidad de recursos humanos. Esta unidad actúa como el órgano de apoyo de la entidad y depende de la Dirección de la Gestión Administrativa. Esta dirección tiene la responsabilidad de proponer, gestionar y supervisar las actividades relacionadas con el Sistema Administrativo de Recursos Humanos de la DREA, en concordancia con la normativa aplicable.

En particular, la unidad de recursos humanos tiene la responsabilidad específica de ejecutar el Plan de Desarrollo de Personas (PDP) de la Dirección Regional de Educación Amazonas. Además, lleva a cabo acciones relacionadas con el bienestar social, relaciones laborales, cultura y clima organizacional, comunicación interna, así como en Seguridad y Salud en el trabajo. También se encarga de gestionar el proceso de incorporación del personal, que incluye la selección, vinculación, inducción y periodo de prueba en coordinación con las Unidades de Gestión Local. Además, se encarga de gestionar la progresión en la carrera y el

desarrollo de capacidades para garantizar los aprendizajes individuales y colectivos, entre otras responsabilidades.

Responsabilidades

- a) **Alta Dirección:** Liderar la implementación de estrategias para optimizar la gestión de la capacitación en la Dirección Regional de Educación Amazonas, con el objetivo de cumplir de forma oportuna con los objetivos del plan y con ello las metas y objetivos organizacionales. Son responsables directos: el Órgano de Dirección representado por su director regional y su equipo técnico.

- b) **Directivos:** entre ellos el responsable del Órgano de Control Institucional, el Consejo Participativo Regional de Educación (COPARE), el director de Asesoría Jurídica, el director de Gestión Institucional y Planeamiento Estratégico, el director de Gestión Administrativa, el director de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Comunicaciones, así como los responsables de la Dirección de Apoyo a la Gestión y Supervisión de la Calidad del Servicio Educativo y de la Dirección de Gestión Pedagógica de la Educación Básica, Educación Superior y Técnico Productiva, tienen la responsabilidad directa de fomentar y proponer cursos y talleres para la capacitación del personal a su cargo. Su función es optimizar las habilidades personales y profesionales del personal y aplicar sus conocimientos de manera alineada con los objetivos de la organización.

- c) **Los servidores de la entidad:** Son los responsables de asumir con total compromiso a ejecución de los talleres, cursos y diplomados que se programaron en el programa de desarrollo de los colaboradores de la Dirección

- d) **Unidad de Recursos Humanos:** Que dentro de sus principales responsabilidades es velar por la ejecución plena del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) de la Dirección Regional de Educación Amazona.

- e) **Unidad de Abastecimiento:** como unidad de apoyo vinculada a la Dirección de Gestión Administrativa, tiene la responsabilidad de planificar, coordinar y llevar a cabo las actividades relacionadas con el Sistema Administrativo de Abastecimiento de la DRE. Esto se realiza dentro de su competencia y de acuerdo con la normativa aplicable. En el contexto del plan de desarrollo de personas, esta unidad ejecuta las acciones aprobadas por el equipo técnico designado.
- f) **Unidad de Presupuesto:** La Unidad de Presupuesto, adscrita a la Dirección de Gestión Institucional y Planeamiento Estratégico, actúa como unidad de asesoramiento. Su responsabilidad incluye llevar a cabo, guiar, supervisar, monitorear y evaluar los procesos relativos a la programación, formulación, ejecución y evaluación presupuestaria correspondiente tanto a la DRE como a sus Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

III. INVERSIÓN

Para la ejecución del plan de desarrollo de personal correspondiente a la Dirección Regional de Educación Amazonas, se ha considerado un presupuesto que asciende a S/ 30 000.00 que incluyen el desarrollo del cursos, talleres, diplomados o especializaciones, así como, el abastecimiento de materiales y/o herramientas para su cumplimiento eficiente.

Tabla 33.

Presupuesto requerido para la ejecución del plan de desarrollo de las personas

N°	Tema de capacitación	Costo s/
1	Planeamiento estratégico	2300.00
2	Gestión pública con mención en modernización del estado.	2300.00
3	Gobierno digital	1500.00
4	Contrataciones del estado	1500.00
5	Ley 27444 de procedimiento administrativo general	2300.00
6	Administración documental y gestión de archivos.	1200.00
7	Actualización en redacción eficaz	1200.00
8	Ofimática aplicada a la gestión pública	2600.00

9	Digitalización de documento	1800.00
10	Comunicación efectiva	2000.00
11	Ética en la función pública	1200.00
12	Habilidades blandas	1800.00
13	Gestión de la calidad	1200.00
14	Recursos humanos para el sector público y la reforma del servicio civil.	2500.00
15	Gestión del presupuesto público	2300.00
16	Proceso presupuestario en el marco del sistema nacional de presupuesto público	2300.00
Total		30 000.00

IV. EVALUACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Se llevará a cabo un monitoreo y evaluación de las acciones de capacitación con el propósito de implementar medidas para la mejora continua en la gestión de la capacitación. Para este fin, se considerarán los criterios sugeridos por la Autoridad del Servicio Civil, que son:

- a) **Reacción:** Este criterio busca medir el nivel de satisfacción de los participantes al concluir la capacitación, abarcando aspectos como la metodología utilizada, el desempeño del instructor, los objetivos del curso, entre otros. La evaluación se realiza mediante encuestas o cuestionarios de satisfacción.

- b) **Aprendizaje:** Este criterio tiene como objetivo determinar si los participantes adquirieron conocimientos y habilidades durante el proceso de capacitación. La evaluación se lleva a cabo mediante diversas herramientas proporcionadas por el proveedor de la capacitación, como pruebas de conocimientos, evaluaciones de habilidades, trabajos finales, entre otros.

- c) **Aplicación:** Este criterio busca determinar en qué medida se aplica en el desempeño de los servidores lo aprendido durante la capacitación. La herramienta para evaluar esto es la propuesta de aplicación presentada por el servidor, en la cual se compromete a llevar a cabo una serie de actividades dentro de un plazo máximo de 6 meses después de finalizada la capacitación. Es importante destacar que el jefe inmediato del servidor

verificará el cumplimiento de la propuesta de aplicación ante la Unidad de Recursos Humanos.

Así mismo, es preciso indicar que después de la ejecución plena del plan de desarrollo de las personas, la Unidad de Recursos Humanos presentará a la dirección general, un informe técnico detallado en el que se fundamenta el cumplimiento de los indicadores físicos y financieros del plan.

IV. DISCUSIÓN

Describir la gestión de la capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023; en ese contexto a partir del cumplimiento del primer objetivo específico correspondiente al diagnóstico de la gestión de la capacitación se logró demostrar que no se realiza un diagnóstico eficiente en la organización, por lo que no se proyectan acciones de capacitación consciente, perjudicando el desarrollo organizacional, debido a la carente necesidad de hacer uso de estrategias oportunas para el crecimiento del personal. Considerando estos resultados encontramos similitud con los resultados expuestos por (Duran & Martínez, 2020), quienes en su investigación encontraron que existe la necesidad de determinar el canal de formación a utilizar y la estructura en la que se basa el plan de capacitación, con el propósito de mejorar el nivel de capacitación, así como optimizar la prestación del servicio por parte de los colaboradores. En ambos estudios se percibe una débil gestión de la capacitación a nivel diagnóstico influyendo en el desempeño eficiente del personal.

De otro modo, Andrade *et al.* (2020), en sus resultados expusieron que existen algunos elementos adicionales que incidieron en la calidad de la capacitación como: las necesidades institucionales, resultados de la evaluación del desempeño y oportunidades académicas. Si consideramos al débil diagnóstico realizado en la Dirección Regional de Educación Amazonas, se puede evidenciar resultados semejantes considerando que existe un diagnóstico casi nulo y una planificación, ejecución y evaluación del plan de desarrollo de personal débil, lo que demuestra la poca preocupación e intervención de las áreas encargadas, quienes deberían velar por el desarrollo organizacional en función al fortalecimiento de capacidades laborales, siendo principalmente la unidad de recursos humanos de la entidad.

Labrador *et al.* (2019), en sus resultados mostraron que existe una gestión débil por lo que es importante que la organización estimule, dirija y apoye a sus empleados y directivos para que desarrollen sus competencias y habilidades. Resultados semejantes a los encontrados en el presente estudio considerando que el diagnóstico y la gestión de la capacitación en su conjunto no se desarrolla o se realiza empíricamente sin mayores fundamentos, y confirmamos con la afirmación de los directivos quienes a través de la entrevista confirman que en su

mayoría no se realiza una planificación adecuada para capacitar y no se evalúa oportunamente los efectos de estos eventos. Ambos resultados expuestos guardan relación con (Puñal, 2021), quien mediante su estudio argumenta que para entidad es importante una adecuada gestión para la capacitación de los colaboradores, por tanto, a una mejor capacitación habrá mejor nivel de desempeño del personal.

La gestión de la capacitación en la Dirección Regional de Educación Amazonas carece de objetividad y no se considera muy importante para el desarrollo organizacional, debido a las características encontradas en el que se fundamentan que con frecuencia discontinua se cumple con ciertos indicadores en un mínimo porcentaje. Que coincidentemente se relaciona con los argumentos que se explica en la investigación de (Gerónimo, 2019), quien mostró que la gestión de la capacitación en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas fue débil lo que incide en el rendimiento del personal; por tanto, queda confirmado que una adecuada gestión de la capacitación mejora el cumplimiento de objetivos organizacionales a partir de una mejor productividad del personal y que no solo es suficiente el conocimiento adquirido durante la trayectoria profesional o personal, como lo confirma (Ruiz, 2020) quien mostró que el personal que labora en la entidad cuenta con un conocimiento empírico, el mismo que no tiene argumentos lógicos para considerarse en un nivel óptimo, así mismo, evidenció que la mayor parte de los colaboradores se encuentran en un nivel medio de desempeño, siendo su principal aprendizaje de capacitación la experiencia que ha ganado durante el trayecto laboral. Los resultados discutidos en el presente párrafo son totalmente disímiles a los que se expone en el estudio realizado por (Saavedra, 2022), quien argumentó que la gestión de la capacitación eficaz y eficiente en la organización es un factor determinante para mejorar el desempeño laboral de todos los servidores de UGEL, Lima 2022.

La gestión de la capacitación de manera general es importante y mucho más si respeta el debido proceso, que en la Dirección Regional de Educación Amazonas es débil y con un nivel de aceptación poco considerado por parte de su personal. estos resultados son diferentes a la afirmación de (Cieza, 2019), quien, en su estudio realizado en la Red de Salud de Utcubamba, concluyó que es sumamente importante y necesario que la organización cuente con documentos de planificación de la capacitación al personal.

V. CONCLUSIONES

- La realidad de la capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas es débil al momento de realizar un diagnóstico para proponer estrategias con miras al fortalecimiento de capacidades, demostrando que según el tiempo en el que se cumplen con determinados indicadores para desarrollar el diagnóstico de potencial de desarrollo así como para la evaluación del Plan de línea de carrera del personal, cae entre ocasionalmente, raramente y nunca se hacen las acciones correspondientes al análisis.
- En cuanto al proceso de gestión de capacitación en el servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas, correspondiente a la Planificación, ejecución y evaluación de acciones enfocadas al desarrollo de actividades para el fortalecimiento de capacidades de los trabajadores de la entidad, se logró demostrar que existe un nivel deficiente en su cumplimiento, evidenciando que la entidad carece de una adecuada organización desde la formación de un equipo técnico para la formulación, hasta el desarrollo del informe de evaluación final.
- El plan de capacitación propuesto para el fortalecimiento de competencias del servidor público de la Dirección Regional de Educación Amazonas tiene como objetivo principal, optimizar el cumplimiento de funciones y metas organizacionales, en base al fortalecimiento de capacidades de los servidores de la entidad, para lo cual se fundamenta en la realización de un diagnóstico de necesidades de capacitación mediante una matriz de diagnóstico, elaboración del plan de desarrollo de las personas, descripción y administración del alcance del plan, definición de responsabilidades, programación de la inversión para su ejecución y evaluación del plan de desarrollo de las personas.
- La gestión de la capacitación en el servidor público de la entidad es poco eficiente, considerando la falta del diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación del plan de desarrollo de personas.

VI. RECOMENDACIONES

- Al responsable de la Dirección Regional de Educación Amazonas, conformar un equipo técnico que sea el encargado de la planificación, ejecución y evaluación de la gestión de la capacitación, que permita integrar efectivamente al personal según áreas de la entidad. Así mismo, se sugiere para la formulación del Plan de Desarrollo de Personas en la Dirección Regional de Educación Amazonas, tener en cuenta la Resolución de Presidencia Ejecutiva 141-2016 (Servir, 2016) y REP 299-2017 (Servir, 2017), que aprueba la Directiva “Normas para la Gestión de la Capacitación en las Entidades Públicas”.
- Al Órgano de Control Institucional hacer un seguimiento y evaluación exhaustiva del cumplimiento físico y financiero del Plan de Desarrollo de Personas en la Dirección Regional de Educación Amazonas, con el objetivo de optimizar el cumplimiento de metas del plan propuesto. Así mismo, se sugiere desarrollar talleres de capacitación, con el objetivo de promover un correcto y transparente uso de los recursos económicos y financieros.
- A la Unidad de Recursos Humanos, liderar la gestión de la capacitación, identificando necesidades de capacitación según áreas y funciones específicas en la entidad. Además, realizar un plan para el desarrollo de líneas de carrera profesional para el personal, que demuestre la validez de su desempeño en la organización. Así mismo, es importante que haga un análisis o evaluación de los puestos de la entidad para atraer a los profesionales idóneos por cada área.
- A la Unidad de Recursos Humanos tomar en cuenta el diagnóstico de la presente investigación, así como la propuesta de plan de desarrollo de las personas de la Dirección Regional de Educación Amazonas, para proyectar soluciones prácticas a las necesidades evidenciadas en la institución.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Quispe, T. Y. (2019). *Gestión de la Capacitación en el desarrollo del personal administrativo en el Ministerio de la Producción, 2019* [Informe de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37195/Acosta_QTY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alva Isuiza, J. J., Pilco Huamán, R. I., & Rivera Carhuapuma, M. G. (2022). *Gestión De La Capacitación En El Servicio Civil Del Ministerio De La Producción* [Informe de maestría, Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3558/Alva%2c%20Juan_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2022.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Andrade, C., Siguenza, J., & Chitacapa, J. (2020, Setiembre 3). Capacitación docente y educación superior: propuesta de un modelo sistémico. *Espacios*, 41(33). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n33/a20v41n33p05.pdf>
- Chipa Cacha, M. (2023). *Gestión de la capacitación y las funciones esenciales de atención primaria de una micro red de salud Apurímac, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109132/Chipa_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cieza Gonzalez, L. M. (2021). *Fortalecimiento De Capacidades Para Mejorar El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo En La Red De Salud De Utcubamba, 2019*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2265/Cieza%20Gonzalez%20Luz%20Mery.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Concytec. (2017). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo experimental (I+D). (D. d. CTI, Ed.) Lima, Perú: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12390/2187>

- Durán Solórzano, S. A. & Martínez Minda H. A. Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. (2020, Julio 10). *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*, 3(6). <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>
- Enrique, A., & Banchemo, G. (2022). *La gestión de la capacitación en la Administración Pública Nacional. La elaboración de los Planes Estratégicos de Capacitación (PEC)*. CUINAP. <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/343/325>
- Geronimo Farfan, E. L. (2019). *Gestión de la capacitación y rendimiento del personal administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo 2019*. Universidad Cesar Vallejo. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b65f5c7847bf65921e7478cbaa369917
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico DF, Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Labrador Machín, O., Bustio Ramos, A., Reyes Hernández, J., & Carvalhais Villalba, E. L. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000100064
- Labrador Machín, O., Reyes Hernández, J., & Lolana Carvalhais, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2019000100064&script=sci_arttext&tlng=en#aff2
- Puñal Peña, J. E. (2021). *Gestión de la Capacitación en el Desempeño Laboral en una Unidad de Gestión Educativa Local, Cusco, 2021*. Universidad

Cesar Vallejo.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_874f4c34e85c1deba9d013ba157aaccd

Ruiz Barrantes, R. G. (2020). Impacto de la capacitación laboral en el conocimiento corporativo del hospital regional virgen de fátima Chachapoyas, región Amazonas – 2019. Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas.
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2145>

Saavedra Torres, J. L. (2022). *Gestión de la capacitación en los servidores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022*. Universidad Cesar Vallejo.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_61b8664b53b41b1d68366e161f27460

Servir-Autoridad Nacional del Servicio Civil. (30 de enero de 2023). *Gestión de la Capacitación - GDC*. Plataforma digital única del Estado Peruano:
<https://www.gob.pe/institucion/servir/campa%C3%B1as/4834-gestion-de-la-capacitacion-gdc>

SERVIR. (2016). *Resolución de Presidencia Ejecutiva*. (A. N. Civil, Ed.) Lima, Perú: Presidencia del Consejo de Ministros.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1421933/Resolucion%20de%20presidencia%20ejecutiva.pdf?v=1663277664>

SERVIR. (2017). *Resolución de Presidencia Ejecutiva*. (a. G. Servicio, Ed.) Lima, Perú: Presidencia del Consejo de Ministros.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1346749/Resoluci%C3%B3n%20de%20Presidencia%20Ejecutiva.pdf?v=1601908225>

Tamayo, C., & Siesquén, I. (2016). *Técnicas y Herramientas de Investigación*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Ancash, Perú.
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Tello Saldaña, J. A. (2022). *Gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8293>

ANEXOS

Anexo 1.

Operacionalización de Variables

Variable	Definición teórica	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Gestión de la capacitación	La Gestión de la Capacitación (GDC) es un proceso del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos que busca mejorar el desempeño de los/as servidores/as civiles, a través del desarrollo de competencias o conocimientos. Está alineado al perfil del puesto y a los objetivos estratégicos de la entidad (Servir 2023).	Planificación	Comité de Planificación de la Capacitación	Cuestionario
			Sensibilización de la capacitación	
			Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	
			Plan de Desarrollo de las Personas.	
		Ejecución	Registro de asistencia.	
			Monitoreo de las capacitaciones aprobadas en el PDP	
			Formato de compromiso del personal	
			Matriz de ejecución del PDP.	
		Evaluación	Nivel de Reacción	
			Nivel de Aprendizaje	
			Nivel de Aplicación	
			Nivel de Impacto	

Anexo 2.

Formato de encuesta

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Estimado trabajador, el presente instrumento tiene por finalidad recabar información con el objetivo de Describir la gestión de la capacitación en el personal de la Dirección Regional de Educación Amazonas, 2023; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X), la alternativa que usted considere.

1 = Muy frecuentemente.

2 = Frecuentemente.

3 = Ocasionalmente.

4 = Raramente.

5 = Nunca.

I. Generalidades

a) Género

- M
- F

b) Edad

- 18 a 25
- 26 a 33
- 34 a 41
- 41 a más

c) Profesión

- Administrador
- Contador
- Secretaria
- Docente
- Otros.....

d) Tiempo de servicio

-

e) Tema de capacitación en el que le gustaría capacitarse

- Gestión administrativa
- Gestión documental
- Gestión del presupuesto
- Auditoría y gestión pública
- Liderazgo
- Otros.....

II. Ítems de gestión de la capacitación

N°	Proceso de capacitación	5	4	3	2	1
1	¿Con qué frecuencia se conforma el Comité de Planificación de la Capacitación?					
2	¿Con qué frecuencia se sensibiliza sobre la importancia de la capacitación?					
3	¿Con qué frecuencia se desarrolla el diagnóstico de necesidades de capacitación?					
4	¿Con qué frecuencia se elabora el Plan de Desarrollo de las Personas?					
5	¿Se respeta la matriz de ejecución del PDP, que se encuentra debidamente aprobado?					
6	¿Se empieza a ejecutar el PDP, con un presupuesto requerido para la ejecución del Plan?					
7	¿Hacen firmar el formato de compromiso del beneficiario para la capacitación?					
8	¿Existe un registro de asistencia cuando se ejecuta el PDP?					
9	En tu entidad se aprueba y socializa el PDP					
10	¿Se mide el nivel de satisfacción o reacción luego de haber realizado un curso de capacitación?					
11	¿Se mide el nivel de aprendizaje luego de haber realizado un curso de capacitación?					
12	¿Se hace una post evaluación, luego de haber realizado un curso de capacitación?					
13	¿Se hace una evaluación del nivel de impacto general en el desempeño de las funciones, luego de la ejecución del PDP?					
N°	Productividad del Personal	5	4	3	2	1
14	¿Se evalúa y diagnostica el nivel de desarrollo de cada una de las competencias requeridas por el cargo?					
15	¿Se logra identificar y analizar claramente los atributos personales con los que cuenta el personal para alcanzar el éxito en el desempeño de su rol?					

16	¿Los diagnósticos apuntan a responder a las demandas estratégicas de la organización?					
17	¿Se realiza un diagnóstico para evaluar y conocer las características que están impactando la efectividad, eficiencia, productividad, calidad y gestión de la persona?					
18	¿Se realiza un diagnóstico para conocer las características y conductas de las personas que ocupan algún cargo?					
19	¿Se determina oportunamente las necesidades futuras de la organización?					
20	¿Se identifica las competencias necesarias para cada puesto dentro de la organización?					
21	¿Se planifica oportunamente la formación del personal?					
22	¿Se elabora un cronograma de aplicación del plan de fortalecimiento de capacidades?					
23	¿Se evalúa y actualiza el plan de carrera del personal?					

¡Gracias por su cooperación !

Anexo 3.

Entrevista a los servidores públicos

Entrevista a los directivos

- 1) ¿Cómo se desarrolla la planificación de la gestión de la capacitación en la entidad?
- 2) ¿Se evalúa de forma oportuna la eficiencia de los talleres y cursos de capacitación?
- 3) ¿Se evalúa el impacto que genera la implementación de las capacitaciones?
- 4) ¿De qué manera se realiza el diagnóstico de potencial de desarrollo del servidor público según sus características de desempeño?
- 5) ¿El servidor público de la entidad tiene la oportunidad de desarrollar una línea de carrera en la organización?
- 6) ¿Cuáles son los factores que influye en la deficiencia de la gestión de la capacitación en el servidor público de la entidad?