

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

**MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**



“Propuesta de mejora para la gestión de capacitación en la oficina de Seguridad y Defensa Nacional del Gobierno Regional Cajamarca basada en un modelo E-learning. Cajamarca – Perú, 2021”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autor:

Bach. León Izquierdo, Karina Janet

Docente Guía:

MBA. Díaz Zelada, Yvan Francisco

TACNA – PERÚ

2021

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Dedicatoria

A Dios, por su infinito amor y por permitirme compartir con mis seres queridos cada uno de mis logros profesionales.

A toda mi familia, a mis padres, hermanos, en especial a mi esposo y a mi hijo, quienes son el motor que me impulsa día a día para lograr mis objetivos y metas trazadas, son el soporte y la fuerza que me motiva para continuar mi crecimiento profesional optando con este nuevo grado académico.

Agradecimientos

A la escuela de post grado Neumann, la cual me abrió las puertas para que este sueño se haga realidad, a su plana docente, en especial a mi asesor el MBA. Yvan Díaz Zelada por estar presente en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Índice

Dedicatoria	3
Agradecimientos.....	4
Índice de Figuras	8
Índice de Tablas	10
Resumen Ejecutivo.....	11
Introducción.....	13
Capítulo I: Antecedentes del Estudio.....	15
1.1. Título del Tema	15
1.2. Planteamiento del Problema	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1 Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos.....	17
1.4. Metodología	17
1.4.1. Tipo y Diseño de Investigación	17
1.4.2. Técnicas, Instrumentos y Herramientas.....	18
1.4.3. Población y Muestra	19
1.4.4. Unidad de Análisis	20
1.5. Justificación.....	20
1.5.1. Justificación Teórica	20
1.5.2. Justificación Práctica	20
1.6. Alcances y Limitaciones	21
1.6.1. Alcances	21
1.6.2. Limitaciones.....	21
Capítulo II : Marco Teórico	22
2.1. Conceptualización de las variables clave.....	22

2.1.1. Gestión de capacitación	22
2.1.1.1. ¿Qué es Capacitación?	23
2.1.1.2. Proceso de capacitación	27
2.1.2. Enfoque actual de la capacitación	32
2.1.2.1. Capacitación en un Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)	34
2.1.2.2. Diseño de un proceso de Capacitación Virtual	35
2.1.3. E-Learning	38
2.1.3.1. Modelos de E-learning	39
2.1.3.2. Herramientas para la educación E-learning	41
2.1.3.3. Plataformas Modalidad E-learning	45
2.1.3.4. Criterios de Aprendizaje a través de la modalidad E-learning	47
2.1.3.5. Ventajas, Desventajas y Beneficios del E-learning	50
2.2. Importancia de las Variables	55
Capítulo III : Marco Referencial	61
3.1. Reseña histórica	61
3.2. Filosofía organizacional.....	63
3.3. Diseño organizacional	66
3.3.1. Áreas Funcionales de la OSDN	68
3.3.1.1. Defensa Nacional.....	68
3.3.1.2. Planificación y Presupuesto.....	68
3.3.1.3. COER (Centro de Operaciones de Emergencia Regional).....	68
3.3.1.4. Movilización	69
3.3.1.5. Seguridad	69
3.3.1.6. Gestión del Riesgo de Desastre (GRD)	69
3.3.1.7. Capacitación Difusión y Doctrina	69
3.3.1.8. Logística	70
3.3.2. Breve descripción de Cargos.....	70

3.4. Productos y/o Servicios.....	72
3.5. Análisis FODA	74
Capítulo IV Resultados.....	76
4.1. Diagnóstico.....	76
4.1.1. Análisis de la Gestión de Capacitación	76
4.1.2. Diagnóstico del Proceso de Capacitación	79
4.2. Presentación de Resultados.....	80
4.2.1. Análisis de las plataformas de código abierto de modalidad E- Learning .	89
4.2.2. Elección de la plataforma Modalidad E-learning	90
4.3. Diseño de la Mejora.....	93
4.4. Mecanismos de Control	103
Capítulo V : Conclusiones	105
Sugerencias.....	107
Anexos	114
Anexo N° 01: Encuesta	114
Anexo N° 02: Validación del Instrumento.....	117

Índice de Figuras

Figura 1 : Propuesta metodológica para la gestión de capacitación.....	23
Figura 2 : Esquema tradicional de capacitación del personal vs esquema moderno	25
Figura 3 : Ciclo de la capacitación.....	26
Figura 4 : Etapas del proceso de capacitación.....	27
Figura 5 : Niveles de análisis de necesidades de capacitación	28
Figura 6 : Programación de la capacitación.....	29
Figura 7 : Criterios para Evaluación del proceso de capacitación	30
Figura 8 : Modelo para el diseño y desarrollo de un aprendizaje electrónico	35
Figura 9 : Modelos E-learning.....	40
Figura 10 : Herramientas E-learning de García	41
Figura 11 : Política General de Gobierno Regional Cajamarca.....	64
Figura 12 : Objetivos del PEI 2018-2022 del Gobierno Regional Cajamarca	65
Figura 13 : Estructura Organizacional del Gobierno Regional Cajamarca	66
Figura 14 : Estructura Organizacional OSDN	67
Figura 15 : Cargos Involucrados.....	70
Figura 16 : Servicios OSDN.....	73
Figura 17 : Análisis FODA	74
Figura 18 : Diagrama de Flujo del proceso de capacitación del personal de la OSDN	80
Figura 19 : Diagnóstico de necesidades de capacitación de los trabajadores de la OSND del Gobierno Regional Cajamarca	82
Figura 20 : Expectativas sobre las capacitaciones virtuales.....	87
Figura 21 : Entornos virtuales de aprendizaje que utilizan los trabajadores de la OSDN	88
Figura 22 : Análisis de plataformas gratuitas.....	90
Figura 23 : Limites de Uso de Google Classroom	92

Figura 24 : Ingreso a la plataforma Classroom.....	98
Figura 25 : Propuesta de diseño de la Interfaz del módulo del curso	99
Figura 26 : Propuesta de diseño de la interfaz del contenido del curso en sesiones	100
Figura 27 : Cronograma de actividades del Plan de Capacitacion	101
Figura 28 : Diagrama de flujo del proceso de mejora de la gestión de capacitación.....	102

Índice de Tablas

Tabla 1 : Actores del modelo E-learning.....	48
Tabla 2 : Descripción de Puesto Director de Seguridad y Defensa Nacional	70
Tabla 3 : Descripción de Puesto Especialista en Capacitación III	71
Tabla 4 : Descripción de Puesto Planificador	72
Tabla 5 : Presupuesto Unidad de Capacitación 2020.....	77
Tabla 6 : Presupuesto Unidad de Capacitación 2021	78
Tabla 7 : Proceso Actual de Capacitación del personal de la OSDN	79
Tabla 8 : Datos generales de los trabajadores de la OSDN del Gobierno Regional Cajamarca	81
Tabla 9 : Tiempo y frecuencia de programación de sesiones según la percepción de trabajadores de la OSDN del Gobierno Regional Cajamarca	83
Tabla 10 : Selección de temas según necesidades de los trabajadores de la OSDN del Gobierno Regional Cajamarca	84
Tabla 11 : Preferencias de capacitación según de los trabajadores de la OSDN del Gobierno Regional de Cajamarca.....	85
Tabla 12 : Formas de Evaluación según preferencias de los trabajadores de la OSDN del Gobierno Regional de Cajamarca.	86
Tabla 13 : Presupuesto Estimado para la Implementación del modelo E- learning.	101
Tabla 14 : Ficha de Observación de la plataforma virtual.....	103
Tabla 15 : Ficha de Observación del desarrollo de la Sesión Síncrona	104

Resumen Ejecutivo

El presente estudio tuvo como finalidad diseñar una propuesta de mejora para la gestión de capacitación dirigido al personal de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional del Gobierno Regional Cajamarca, basada en un modelo e-learning o aprendizaje electrónico.

La estructura del presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos; el primero corresponde a los antecedentes del estudio, donde se describe la realidad problemática, en el segundo se presenta el marco teórico, en el tercer capítulo se describe el marco referencial y, en el cuarto capítulo se presenta los resultados de la aplicación del instrumento. En las últimas secciones se presenta conclusiones, sugerencias y anexos.

En el marco teórico, se revisaron y expusieron los conceptos claves, el primero aborda la gestión de capacitación que comprende cuatro fases; el diagnóstico de necesidades de aprendizaje, planificación y diseño, ejecución, finalmente la evaluación del impacto. El segundo concepto se refiere al modelo de enseñanza electrónica, llamado también e-learning. Asimismo, para desarrollar el proyecto, se definió una metodología de tipo no experimental y diseño cuantitativo descriptivo transversal.

Debido al vertiginoso incremento de la enseñanza virtual a nivel mundial a causa de la emergencia sanitaria este último año, ha ocasionado la suspensión de todo tipo de evento presencial. En esta situación para conocer la realidad actual de la unidad orgánica referente a las capacitaciones que se desarrollan en el área, se realizó el diagnóstico situacional utilizando como técnica de recojo de información; la

encuesta, la cual previamente se expuso a una validez de contenido por juicio de expertos.

Los resultados hallados permiten concluir que la oficina de seguridad y defensa nacional carece de una adecuada gestión para impartir las capacitaciones presenciales y a partir de ello ha sido posible proponer una solución basada en un modelo de enseñanza y aprendizaje virtual o e-learning.

Posteriormente, para la propuesta, se describieron y analizaron cinco de las principales plataformas de código libre y de acuerdo al diagnóstico de las necesidades de capacitación se recomendó la plataforma a utilizar.

Palabras clave: Gestión de capacitación, modelo E-Learning

Introducción

La gestión de capacitación hace referencia a un proceso educativo que tiene la finalidad de transmitir conocimientos para fortalecer las competencias del personal en las entidades públicas o privadas. Implica también elaborar o reforzar los planes de capacitación permitiendo alterar las prácticas en las organizaciones, especificando que se intenta cambiar y de qué forma. Cabe señalar que contar con personal motivado para realizar sus labores, conlleva al aumento en su desempeño y en la productividad. Por lo tanto, capacitar es una labor crucial de toda organización para lograr el éxito de la misma.

En la última década el servicio civil en el Perú se ha sometido a constantes reformas en torno a las capacitaciones de los servidores públicos, partiendo de su base legal, sujeta a la Ley del Servicio Civil N° 30057, en la cual se dispone que la capacitación tiene como finalidad cerrar las brechas identificadas en los servidores civiles, fortaleciendo sus competencias y capacidades contribuyendo con la mejora de la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y el logro de los objetivos institucionales.

Como se aprecia están establecidas las normas y reglamentos en la que se basan las capacitaciones para las personas que prestan servicios en las entidades públicas y con el propósito de continuar con el fortalecimiento de las capacidades en la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional del Gobierno Regional Cajamarca, surge la idea de optimizar el proceso de capacitación planteando un modelo de aprendizaje electrónico; es decir, desarrollar todo este proceso a través del internet en un entorno virtual, motivo por el cual se plantea diseñar una propuesta de mejora para la gestión

de capacitación dirigido al personal de la oficina basada en un modelo de aprendizaje electrónico o e-learning.

Según lo señalado en el párrafo anterior y, dentro de una visión integral en el análisis de las necesidades, contar con la referida propuesta permitirá al personal tener acceso a la información de una manera organizada y permanente, optimizando no sólo el tiempo empleado, sino también los recursos humanos y materiales que regularmente se requieren en una capacitación de forma presencial.

En concreto, la gestión de capacitación basada en un modelo e-learning para la unidad orgánica, es una importante acción para la institución; más aún, en la actualidad se conoce que la gestión pública se encuentra en proceso de modernización, la cual se cohesiona con la nueva ley de gobierno digital, permitiendo el uso estratégico de las tecnologías digitales en los tres niveles de gobierno.