

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”
DE HUÁNUCO**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN
CON EL MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA) EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
UNHEVAL - HUÁNUCO PERÍODO 2014 – 2015”.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

TESISTAS:

Bach. ANASTACIO GONZALES, Arrslirda

Bach. DURAN RETIS, Coat Zima

**HUÁNUCO - PERÚ
2016**

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedicamos a nuestro Dios por darnos fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, a nuestros padres, hermanos y nuestros familiares por aconsejarnos y apoyarnos con los recursos necesarios para poder así lograr nuestros objetivos personales y profesionales.

Las tesistas.

AGRADECIMIENTO

Nuestra gratitud al asesor por el apoyo para presentar nuestro informe, a los Docente de la E. P de Ciencias Administrativas por volcar sus conocimientos hacia nuestra formación profesional y por brindarnos las herramientas que forjan nuestra carrera al servicio de la sociedad. También a las personas que laboran en la oficina de logística y Contabilidad ya que sin el apoyo de ellos no habríamos podido realizar con éxito nuestro trabajo de investigación.

Las tesistas.

RESUMEN

El problema fundamental del presente trabajo de investigación es que existe un deficiente manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) debido a que no se da una capacitación adecuada al personal administrativo.

El nivel del presente trabajo de investigación es **descriptivo/correlacional**, porque se describió de qué manera la capacitación del personal se relaciona con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa. Está inmerso dentro de los siguientes tipos de investigación: por su alcance temporal es sincrónica, por su profundidad es descriptivo/correlacional, por su amplitud es micro administrativa, por su fuente es mixta, por su carácter es cuantitativo, por su naturaleza es de tipo encuesta, por el marco es de campo, por el tipo de estudio es evaluativa y por el objeto al que se refiere es de disciplina.

La población y muestra de nuestro presente trabajo de investigación lo constituyen los trabajadores administrativos de la UNHEVAL específicamente los del Área de Logística y Contabilidad.

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar de qué manera se relaciona la capacitación del personal con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL, para lograr el objetivo planteado se tuvo como dimensiones a los conocimientos, habilidades y actitudes del personal.

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el trabajo de campo, se concluyó que los trabajadores administrativos si tienen capacitaciones sobre el

manejo del SIGA, pero no de manera adecuada y permanente, lo cual lleva a que estos realicen sus labores por obligación u orden del jefe inmediato.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue realizada con mucha dedicación por las investigadoras y fueron desarrolladas en la UNHEVAL. En dicha institución se observó que existe un deficiente manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) debido a que no se da una capacitación adecuada al personal administrativo, en tal sentido se ha visto la necesidad de determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y el manejo del SIGA en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL. Los antecedentes considerados a nivel internacional, nacional y local, fueron tomados de los libros, informes, internet, tesis pasadas y otros.

La hipótesis del presente trabajo de investigación es la capacitación del personal se relaciona positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

El presente informe de investigación está estructurado en cinco capítulos: En el Capítulo I, se describió el problema donde se establece la situación actual, se formuló los problemas, se plantearon los objetivos y la hipótesis, se detallan las variables e indicadores, la justificación e importancia, la viabilidad y las limitaciones.

En el Capítulo II, se presentaron los antecedentes de la investigación, principales definiciones y conceptos relacionados con la capacitación del personal, manejo del SIGA, otras teorías relacionadas con el tema de investigación que forman

parte del marco teórico y que sirve de herramienta para el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo III se realizó el Marco Metodológico, se mencionó el nivel, tipo, diseño, esquema de investigación, población y muestra, además se diseñó los instrumentos de recolección de datos y se aplicó las técnicas para recoger datos.

En el Capítulo IV está basado en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos por medio de los instrumentos aplicados como el cuestionario, la observación y la entrevista, con la finalidad de lograr el desarrollo de la investigación.

Por último, el Capítulo V contiene la discusión de los resultados de la investigación con los antecedentes, con el marco teórico y la prueba de hipótesis.

Al finalizar los cinco capítulos, mediante los resultados obtenidos y de las interpretaciones realizadas, se procedió a la elaboración de las conclusiones y las sugerencias que no sólo orientará futuras investigaciones, sino también podría ayudar a los trabajadores administrativos que están laborando en la UNHEVAL.

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
INTRODUCCIÓN	VI

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.	17
1.3. OBJETIVOS.....	18
1.3.1. Objetivo general.	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. HIPÓTESIS Y SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	18
1.4.1. Hipótesis general.....	18
1.4.2. Hipótesis específicas.....	18
1.5. VARIABLES.....	19
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	20
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	21
1.7.1. Justificación.....	21
1.7.2. Importancia.....	21
1.8. VIABILIDAD.	22
1.9. LIMITACIONES.....	23

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	24
2.1. ANTECEDENTES.....	24
2.1.1. A nivel internacional.	24
2.1.2. A nivel nacional.	28
2.1.3. A nivel local.	29
2.2. BASES TEÓRICAS.	30
2.2.1. Base Teórica N° 01: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (VI).	30
2.2.2. Base Teórica N° 02: MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ADMINISTRATIVA - SIGA (VD).	41
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.	48

2.3.1. Definiciones conceptuales de la Capacitación del Personal.	48
2.3.1. Definiciones conceptuales del manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).....	50

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.....	53
3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.	55
3.3.1. Diseño.....	55
3.3.2. Esquema.....	55
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.	56
3.4.1. Población.....	56
3.4.2. Muestra.	57
3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	59
3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.	59
3.6.1. Técnicas de procesamiento de datos.....	59
3.6.2. Técnicas de presentación de datos.....	59

CAPÍTULO IV

RESULTADOS.....	60
4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO.	60

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	81
5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES...81	
5.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS CON EL MARCO TEÓRICO...84	
5.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS CON LA HIPOTESIS.88	
CONCLUSIONES.....	91
SUGERENCIAS.....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	93
ANEXOS.....	94

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01: RESUMEN CARGOS CAP – ADMINISTRATIVOS DE LA UNHEVAL – HUÁNUCO – 2010	51
CUADRO N° 02: TRABAJADORES DE LAS OFICINAS QUE MAS UTILIZAN EL PROGRAMA SIGA DE LA UNHEVAL – HUÁNUCO – 2014	52
CUADRO N° 03: Conocimiento teórico	54
CUADRO N° 04: Conocimiento práctico.....	56
CUADRO N° 05: Habilidades intelectuales.....	58
CUADRO N° 06: Habilidades interpersonales	60
CUADRO N° 07: Habilidades organizacionales.....	63
CUADRO N° 08: Habilidades operacionales	64
CUADRO N° 09: Habilidades intrapersonales	66
CUADRO N° 10: Actitud desinteresada.....	68
CUADRO N° 11: Actitud interesada	70
CUADRO N° 12: Actitud integradora	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01: Conocimiento teórico.....	55
GRÁFICO N° 02: Conocimiento práctico	57
GRÁFICO N° 03: Habilidades intelectuales.....	59
GRÁFICO N° 04: Habilidades interpersonales	60
GRÁFICO N° 05: Habilidades organizacionales.....	62
GRÁFICO N° 06: Habilidades operacionales	64
GRÁFICO N° 07: Habilidades intrapersonales	66
GRÁFICO N° 08: Actitud desinteresada.....	68
GRÁFICO N° 09: Actitud interesada.....	70
GRÁFICO N° 10: Actitud integradora	72

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

Es evidente el interés que muestran los países de América Latina por contar con una herramienta que apoye la gestión financiera y administrativa del Estado en base a procedimientos claros, uso de tecnología y eficiencia. La experiencia de implantación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en las instituciones piloto enseñó que el proceso iba a ser mucho complejo que el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) ya que supone un esfuerzo, no sólo en la denominada implantación del sistema, sino en la revisión y mejora de procedimientos de trabajo, lo cual trajo resultados positivos como la mejora en el desempeño laboral de los trabajadores ya que estos tuvieron una capacitación anticipada para el manejo de este programa como resultado incrementó la productividad y la calidad en el trabajo. El uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) contribuyó al orden pero implicó disciplina y conocimiento por las normas que el Sistema justamente incorpora para cuidar que se respeten los procedimientos establecidos.

En la ciudad de Lima ingresaron como pilotos del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) la Municipalidad Provincial de Lima y las principales municipalidades provinciales del país, esto dentro del marco del Presupuesto por Resultados que buscó optimizar el gasto social en 4 frentes: la nutrición infantil, bajar los índices de extrema pobreza, buscar la calidad en el educando primario y acceso a la identidad, el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) ayudo mucho y trajo mejoras en cuanto al manejo y orden de la base de datos de las personas, lo cual fue de gran ayuda para los trabajadores ya que estos ya no deberían de realizar procesos manuales sino todo hecho y controlado por un sistema en menos tiempo. El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) se encuentra como piloto en el Ministerio de Salud y en el Ministerio del Interior, como un plan con el que el Ministerio de Economía y Finanzas, a través de sus diferentes direcciones, pueda obtener información precisa y oportuna para la toma de decisiones. Respecto a movimientos de los bienes y servicios que se manejan en el Estado, que guardan relación directa con la aprobación y otorgamiento de los fondos públicos.

En el ámbito de la Dirección Regional de Salud Huánuco se implementó el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) a partir del año 2004, este sistema dio resultados positivos, ya que para el manejo se requería personas para trabajar en equipo multidisciplinario, proactivas, capacidad para el uso eficiente de los recursos y creatividad para el uso de los recursos técnicos disponibles, conocimiento en computación e informática, y tendría una

buena remuneración por el trabajo; lo cual implicó que los trabajadores desarrollen sus habilidades que por mucho tiempo lo tenían escondido y esto incremento el desempeño laboral de forma positiva, haciendo que los trabajadores pongan interés por capacitarse y aprender de la nueva tecnología, así mejorar y realizar los procesos administrativos en menos tiempo.

En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán ubicado en Huánuco - Pillco Marca - Cayhuayna – Av. Universitaria, entidad pública encargada de formar profesionales, conformado por alumnos, docentes y trabajadores. Detallando que en el área administrativa cuentan con un total de 250 trabajadores entre nombrados y contratados, se observó que existe un deficiente manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) debido a que el personal no recibe una capacitado adecuadamente y todo esto se basa en las siguientes evidencias:

1. Porque existe una mala información de logística a causa de que los trabajadores administrativos tiene un deficiente conocimiento teórico y práctico sobre el proceso del manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) debido a que la capacitación que brinda el área encargada lo realizan de forma nominal, es decir, por oficina solo asiste una persona y no todos.
2. Asimismo, se observa que existe una mala información de patrimonio esto se genera porque los trabajadores administrativos no fortalecen ni hacen uso de las habilidades que ellos tienen, debido a la falta de actualización y se resisten al cambio.

3. De la misma forma se observa que existe una mala información de tesorería y presupuestos por resultado porque los trabajadores administrativos muestran una actitud negativa, debido a que tienen una limitación para el uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) ya que las versiones del sistema cambian o son actualizadas frecuentemente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. Problema general.

PG: ¿De qué manera la capacitación del personal se relaciona con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL?

1.2.2. Problemas específicos.

PE₁: ¿Cuál es la relación entre los conocimientos del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL?

PE₂: ¿Qué relación existe entre las habilidades del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL?

PE₃: ¿Cómo se relaciona las actitudes del personal con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL?

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. Objetivo general.

OG: Determinar de qué manera se relaciona la capacitación del personal con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

1.3.2. Objetivos específicos

OE₁: Conocer cuál es la relación entre los conocimientos del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

OE₂: Comprobar la relación que existe entre las habilidades del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

OE₃: Identificar como se relaciona las actitudes del personal con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

1.4. HIPÓTESIS Y SISTEMA DE HIPÓTESIS.

1.4.1. Hipótesis general

HG: La capacitación del personal se relaciona positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

1.4.2. Hipótesis específicas

Hi₁: Los conocimientos del personal se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

Hi₂: Las habilidades del personal se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

Hi₃: Las actitudes del personal se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

1.5. VARIABLES.

HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Hi	Capacitación del personal	Manejo del SIGA
Hi ₁	Conocimiento	Manejo del SIGA
Hi ₂	Habilidades	Manejo del SIGA
Hi ₃	Actitudes	Manejo del SIGA

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La capacitación es una herramienta fundamental para la administración del personal, que mediante un proceso planificado busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual.	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Teórico • Práctico 	TÉCNICA 1: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario. TÉCNICA 2: Entrevista. INSTRUMENTO: Guía de entrevista.
	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Intelectuales • Interpersonales • Organizacionales • Operacionales • Intrapersonales 	
	Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Desinteresada • Interesada • Integradora 	TÉCNICA 3: La observación. INSTRUMENTO: Guía de observación.
VARIABLE IDEPENDIENTE: MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA)			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es un sistema informático que contribuye al ordenamiento y simplificación de los procesos administrativos en el marco de las normas establecidas por los Órganos Rectores de los Sistemas Administrativos del Estado.	Módulo de Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos. • Procesos de Selección. • Adquisiciones. • Almacenes. 	TÉCNICA 1: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario
	Módulo de Patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento. • Inmuebles. 	
	Módulo de Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> • Viáticos. • Caja General. • Caja Chica. 	TÉCNICA 2: Entrevista. INSTRUMENTO: Guía de entrevista
	Módulo de Presupuesto por Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Insumos. • Programación. • Reportes. 	

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

1.7.1. Justificación

El presente trabajo de investigación se justificó por las siguientes dimensiones:

Desde el punto de vista práctico la investigación generó aportes para futuras investigaciones, asimismo la investigación planteada nos permitió conocer la importancia de la capacitación del personal para así mejorar el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y realizar un trabajo eficiente y eficaz.

En el aspecto metodológico, para nuestro trabajo de investigación nos guiamos en algunas investigaciones pasadas para sugerir las estrategias, métodos y técnicas de la capacitación del personal para así lograr un buen manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).

En el aspecto social e institucional nuestro trabajo de investigación indicó los beneficios positivos que se logra al organizar una capacitación constante a todo el personal ya sea nuevo o antiguo, así ellos estén informados de las nuevas versiones del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y realizar un manejo adecuado, de esta manera la institución pueda brindar un servicio de calidad.

1.7.2. Importancia

El presente trabajo de investigación es de importancia, porque mencionó como mejorar la capacitación del personal, ya que ello contribuye al desarrollo de los trabajadores administrativos de la institución, para que de esa manera ellos puedan actualizar sus

conocimientos con las nuevas técnicas y métodos en el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), así brindar una atención eficaz y eficiente en los procesos administrativos y a la vez es beneficio para la institución.

1.8. VIABILIDAD.

Los aspectos que posibilitó la viabilidad de nuestro trabajo son:

- ✓ **Bibliografía:** se contó con información y bibliografía para el trabajo de investigación.
- ✓ **Recursos materiales:** se contó con los recursos necesarios para desarrollar el trabajo de investigación.
- ✓ **Accesibilidad a la empresa:** se contó con accesibilidad a la empresa, autorizado verbalmente por el jefe de personal de la UNHEVAL.
- ✓ **Recursos financieros:** se contó con dinero y presupuesto necesario para desarrollar el presente trabajo de investigación.
- ✓ Consideramos aprovechar el plan curricular, específicamente las asignaturas de Seminario de Tesis I y Seminario de Tesis II para desarrollar el trabajo de investigación.
- ✓ **Personal de la Institución:** se contó con colaboradores de la Institución de parte del área administrativa.
- ✓ Se contó con motivación positiva para desarrollar el trabajo de investigación.

1.9. LIMITACIONES.

Las limitaciones del trabajo de investigación fueron:

- ✓ Poca experiencia en realización de trabajos de investigación por parte de los tesisistas por ser la primera vez en desarrollar trabajo de investigación a nivel de pregrado. Esta limitación se superó mediante el desarrollo del curso de Seminario de Tesis I, consultas al docente y mediante lecturas de libros de investigación.
- ✓ Manejo metodológico, conocer que información tomar en cuenta. Esta limitación se superó mediante el apoyo del docente del curso, consultas de tesis ya desarrolladas y apoyo del asesor.
- ✓ Tiempo compartido con otras asignaturas del plan curricular: se llevó 4 cursos más y había otras obligaciones que cumplir, como la realización de nuestras prácticas pre-profesionales. Esta limitación se superó administrando el tiempo adecuado para cada actividad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.

Luego de haber revisado los trabajos de investigación existentes en la tesisteca, biblioteca de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y en las páginas de internet se encontraron algunos antecedentes de investigación que tienen cierta relación con las características del presente trabajo a investigar perteneciente a la capacitación del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), se mencionan a continuación:

2.1.1. A nivel internacional.

PAZ, Sofía. **“Capacitación y Adiestramiento para el Personal Administrativo Ordinario de la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO) Rectorado Sede Barquisimeto”**. Trabajo presentado para optar al grado de Especialista en Gerencia Empresarial. Universidad Centroccidental “LISANDRO

ALVARADO". Julio 2008 - Barquisimeto – Venezuela. La tesista llego a las siguientes conclusiones:

- Según el III Convenio Colectiva de Trabajadores entre el personal Administrativo y las Autoridades de la UNEXPO la Coordinación de Recursos Humanos a través de las oficinas de personal de los Vicerrectorados Regionales detectará las necesidades de adiestramiento. Asimismo, formulará y ejecutará el plan anual de adiestramiento de los trabajadores de la Universidad. Sin embargo, de acuerdo con el análisis de los resultados antes mencionados, se determinó que el Personal Administrativo Ordinario desconoce las políticas y la planificación en cuanto a la capacitación y/o adiestramiento, es por ello, que los trabajadores no están satisfechos con los cursos impartidos por parte de la institución, ya que por una parte estos no se aplican frecuentemente, y por otra no han sido enfocados en función de ascensos y promociones.
- El personal considera fundamental y necesario para el desarrollo de sus capacidades intelectuales y laborales un mejoramiento continuo y actualizado en función del cargo que desempeña y de las carencias profesionales. A su vez, los cursos ofrecidos por la Universidad en algunos casos, no están acorde con el perfil del cargo, se observa también que no hay detención de necesidades, existe por ello, una falta considerable ya que los cursos pretenden actualizar y reforzar las debilidades que el personal tenga con respecto al puesto que ocupa, el cual debería ser homologa a su perfil profesional.

VACA MERA, Katalina. **“Propuesta de un Plan de Capacitación para el Personal que Maneja los Derechos Hospitalarios, aplicado al Hospital Metropolitano de Quito”**. Tesis previa a la obtención del título de Ingeniería en Administración de Empresa de Servicio y Recursos Humanos. Universidad Tecnológica Equinoccial. Diciembre 2009 – Quito - Ecuador. La tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- El objetivo general del plan de capacitación se ha cumplido porque se elaboró un plan de capacitación para el personal del área de servicios ambientales que maneja los desechos hospitalarios, el plan propuesto va a contribuir a mejorar el desempeño de los empleados, y prepararlos para la ejecución eficiente de sus funciones, y de esta manera prevenir enfermedades manteniendo óptimas condiciones de salud en los empleados del Hospital Metropolitano.
- Los objetivos específicos se cumplieron porque se identificaron las necesidades de capacitación, que permitieron determinar los conocimientos, actitudes y habilidades que se requieren para el óptimo desempeño del personal en sus puestos de trabajo, de la misma manera se estableció el presupuesto de capacitación, y se elaboró la programación de cada proyecto y sus respectivos costos. Se estableció el número de empleados que se va a capacitar, las actividades antes, durante y después de la ejecución de la capacitación; los temas en los que se capacitará al personal se organizan en seminarios, talleres y conferencias respectivamente.

En el Artículo del Sistema Integrado de Gestión para entes del Sector Público. **“Breve Análisis sobre las Diferencias y Semejanzas entre el SIGA y el SIGESP”**. Venezuela – marzo 2010, publicada por SIGESP, arribándose a la siguiente conclusión:

Como se pudo ver, El SIGESP, es un sistema administrativo mucho más completo para la gerencia de cualquier órgano o ente público. Es una herramienta integrada total que fue desarrollada única y exclusivamente para este tipo de instituciones. Es además, el único SISTEMA ADMINISTRATIVO INTEGRADO migrado a la plataforma de software libre sin ningún tipo de limitaciones, y en los actuales momentos, inclusive, las organizaciones que lo representan y actualizan comparten también el conocimiento a través de cursos y diplomados para que todos los entes que lo poseen puedan manejarlo sin recurrir a costos adicionales.

Por otra parte, el SIGESP le pertenece al Estado venezolano y ninguna institución gubernamental lo tiene que adquirir como plataforma, pues solo cancela la capacitación que es necesaria para su implementación. En consecuencia, mientras PROMAFE, termina de desarrollar un sistema integrado y lo prueba, es recomendable su implantación y para ello solo tiene que bajarlo del repositorio nacional en la siguiente dirección:

<http://forja.softwarelibre.gob.ve/projects/sigesp/>.

2.1.2. A nivel nacional.

GARCIA VILCHEZ, Yagaira Mercedes. **“Capacitación del Personal”**. Lima. Marzo – 2012.

Llego a la conclusión de que la capacitación de personal no solo es buena para la empresa, sino que también es buena para el personal que colabora en ella, de lo cual aumenta la confianza y el desarrollo de los trabajadores ante el área que ocupan dentro de la empresa. De la misma manera la capacitación de personal es muy importante en las empresas ya que hace más productivo tanto al trabajador como a la empresa.

En el informe de la Oficina de Informática de la Administración Pública. **“Estudio de Problemática: Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA”**. Publicada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática. Lima – Perú, febrero – 2013. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- La mayoría de instituciones ha recurrido a soluciones parciales, semi – automáticas o manuales para la gestión de la función administrativa.
- Otro aspecto a tener en cuenta es la resistencia de los niveles intermedios de las oficinas administrativas a comprometerse con el cambio tecnológico, lo que retrasa la buena marcha del proyecto.

2.1.3. A nivel local.

DOMINGUEZ HUACCHO, Yoseph Antony. **“La Capacitación del Personal y el Servicio en la Empresa “El Señor LIMÓN en la ciudad de Huánuco”**. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – 2013. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Los empleados de la empresa EL SEÑOR LIMÓN, no cuenta con una capacitación permanente, la cual dificulta brindar un buen servicio al cliente.
- Los trabajadores de la Empresa EL SEÑOR LIMÓN, no están orientados en brindar una atención adecuada para poder satisfacer sus gustos y preferencias de los clientes.

BAJONERO OLIVAS, Juan Ronald. **“Nivel de Influencia de la Capacitación del Personal en la calidad de Servicio que brinda la Empresa Real Hotel de Huánuco”**. Monografía para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – 2013. Llegó a las siguientes conclusiones:

- La falta de capacitación del personal hace que el servicio que el cliente recibe no sea de calidad.
- El personal no está capacitado y no tiene conocimiento de lo que es calidad de servicio.
- El Gerente no tiene pleno conocimiento de lo que es calidad de servicio y cuanto influye en su crecimiento como empresa.

CHÁVEZ GUILLÉN, Yadith Marleni. “**Nivel de Influencia de la Capacitación del Personal en la calidad de Servicio en las Notarías Publicas de la ciudad de Huánuco**”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – 2011. Llegó a las siguientes conclusiones:

- La falta de capacitación del personal hace que el servicio que el cliente recibe no sea de calidad.
- El personal no está capacitado y no tiene conocimiento de lo que es calidad de servicio.

2.2. BASES TEÓRICAS.

Las bases teóricas del presente trabajo de investigación se sustentan en las teorías relacionadas con la capacitación del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA). A continuación se describen las principales teorías.

2.2.1. Base Teórica Nº 01: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (VI).

HISTORIA.

En nuestro país existe una institución que vigila no solo el proceso de ver cuanta personal puede contratar cada empresa, sino además ver que cuente con un entrenamiento adecuado para realizar sus actividades laborales dirigidas al puesto a ocupar y al área específica en donde realizará sus funciones, esta institución es la Secretaria de Trabajo y Previsión Social.

Desde 1981 está Secretaria documenta un manual narrativo que explica que la capacitación no es una moda nueva, sino que desde la

época Colonial ya se registraban documentos de esta área, y en épocas mucho más primitivas los instructores eran las personas encargadas de capacitar a cada trabajador y esto porque que con el paso del tiempo aprendieron a desarrollar su aprendizaje, para dirigir a su gente.

En el año 1971 la propia Secretaria realiza acciones para garantizar y supervisar formalmente a todas las empresas la formación profesional de sus trabajadores, y se crea un departamento de Vigilancia de la Capacitación del Trabajador, supervisada por la Dirección General del Trabajo.

DEFINICIÓN.

CHIAVENATO, Idalberto (2011:322-323), dice: *La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimiento, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimiento específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.* El contenido de la capacitación abarca tres formas de cambio de la conducta:

1. Transmisión de Información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación. El reto está en repartir la información como un conjunto de conocimientos entre los educandos. Normalmente la información es general, de preferencia sobre el trabajo como información respecto de la empresa, sus productos, y servicios, su organización, políticas, regalar y

reglamentos, etc. También puede cubrir la transmisión de nuevos conocimientos.

2. Desarrollo de Habilidades: sobre todo, las habilidades, destrezas y conocimiento directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posible funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y operaciones que se realizarán.
3. Desarrollo o Modificación de Actitudes: es decir, la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertir en otras favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las relaciones de las personas. Puede implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo la relación con los clientes o usuarios (como la capacitación de vendedores, cajeros, etc.) o técnicas de venta.

[http://www.mafca.weebly.com/uploads/4/0/4/7/4047781/tema_2.p](http://www.mafca.weebly.com/uploads/4/0/4/7/4047781/tema_2.pdf)

df. Menciona: La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración del Personal, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual.

IBÁÑEZ MACHICAO, Mario (2007:475). Manifiesta: *La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en el que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y*

actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatible con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve

Robert L. Mathis / John Jackson (2000: 75) dice: *La capacitación es un proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades que ayuda al logro de los objetivos de la organización. Debido a que este proceso está vinculado a diversos propósitos organizacionales, la capacitación puede darse de manera limitada o amplia. En sentido limitado, la capacitación proporciona a los empleados conocimientos y destrezas específicas e identificables para que los apliquen en sus puestos actuales.*

DESSLER, Gary (2009: 294-295) dice: *La capacitación debe iniciar después de la inducción. Capacitar significa proporcionar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. La capacitación es una de las bases de una buena administración, y una tarea que los gerentes no deben ignorar. El hecho de tener empleados con un alto potencial no garantiza su éxito, ellos deben saber lo que usted desea que hagan y cómo quieren que lo hagan. De no ser así, tendrán que improvisar, por lo que no dejarán de ser productivo.*

ELEMENTOS.

Existen variados elementos que contribuyen a la capacitación del personal y a su eficacia:

- ❖ **Los directivos de la institución**, son esenciales para que brinden su apoyo y compromiso a los trabajadores, también los incentiven para poder lograr sus metas tanto personales como profesionales, motivándolos a capacitarse en forma constante.
- ❖ **El factor tecnológico**, ayuda al dictado de cursos teóricos y su aplicación práctica, que proporciona técnicas avanzadas para evaluar los resultados.
- ❖ También podemos señalar como otro elemento que cuanto más compleja es la empresa en cuanto a su estructura organizacional, mayor necesidad de aprendizaje existe, para que todos los empleados cuenten con los saberes necesarios para resolver situaciones complicadas y problemas que puedan presentarse en el desempeño de su rutina diaria.
- ❖ Un elemento esencial es que quienes se encargan de planificar las capacitaciones tengan en cuenta la existencia de distintos niveles de conocimientos entre los trabajadores, y logren agruparlos de acuerdo a los mismos para que todos puedan adquirir nuevos saberes y el aprendizaje resulte eficaz.

TIPOS DE CAPACITACIÓN.

Las tipos de capacitación son muy variadas y se clasifican con criterios diversos:

➤ **Por su formalidad:**

- ✓ **Capacitación Informal.** Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, una retroalimentación constructiva puede mejorar el desempeño de un colaborador de una manera más efectiva que la capacitación formal.
- ✓ **Capacitación Formal.** Son los que se han programado de acuerdo a las necesidades de capacitación específica, pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

➤ **Por su naturaleza**

- ✓ **Capacitación de Orientación:** para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización.
- ✓ **Entrenamiento de Aprendices:** período formal de aprendizaje de un oficio.
- ✓ **Capacitación de Supervisores:** aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales.

➤ **Por su nivel ocupacional:**

Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido

promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Se divide a su vez en:

- ✓ **Capacitación de pre-ingreso.** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- ✓ **Capacitación de inducción.** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
- ✓ **Capacitación en el trabajo.** Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual y al mismo tiempo los objetivos de la empresa, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

DIMENSIONES DE LA CAPACITACIÓN.

Las dimensiones de la capacitación son las siguientes:

- ❖ **Conocimientos:** Son todas aquellas ideas, principios, técnicas, métodos y sistemas derivados de la experiencia directa y comprobados como ciertos y funcionales, y que constituyen generalmente los contenidos que se transmiten (cursos, libros, películas, etc.) de unas personas a otras, de generación en generación.
- ❖ **Habilidades:** Consisten en la facilidad de realizar una tarea u operación (física o mental) dentro de ciertos o determinados

estándares de eficiencia (tiempo, calidad y ritmo) y con el mínimo de energía necesario. La habilidad a diferencia de los conocimientos no puede transmitirse, cada individuo desde aprenderlas según sus propios esquemas de percepción, juicio y respuesta, según su propio ritmo y velocidad. Naturalmente las habilidades podrán perfeccionarse con el entrenamiento.

- ❖ **Actitudes:** Son aquellos marcos de referencia, de naturaleza predominante emocional a través de los cuales juzgamos la realidad y conducimos nuestra conducta. Son predisposiciones para actuar. Las actitudes constituyen el conjunto de idea, valores y creencias que garantiza y dan seguridad a una persona.

IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN.

IBÁÑEZ MACHICAO, Mario (2007:476-477) menciona:

- a) **Productividad:** Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarles a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.
- b) **Salud y Seguridad:** La salud mental y la seguridad física de un empleado suelen estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales que en un ambiente laboral seguro puede conducir activamente más estables por parte del empleado

- c) Dimensión Psicológica:** Es indudable que la capacitación genera un cambio de actitudes favorables, tanto para sus relaciones personales como laborales además de elevar o mejorar su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.
- d) Prevención de la Obsolescencia:** Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos. La Obsolescencia del empleado puede definirse como la discrepancia existente entre la destreza de un trabajador y la exigencia de su trabajo. La Obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así como los peligros del cambio tecnológico.

VENTAJAS DE LA CAPACITACIÓN.

IBÁÑEZ MACHICA, Mario (2007: 488-489) menciona:

- **Para el trabajador:**
 - ✓ Promueve el autodesarrollo y mejoramiento profesional permanente.
 - ✓ Fomenta la eficacia, por lo que la productividad del empleado aumentara.
 - ✓ Incrementar el nivel de satisfacción con el puesto.

- ✓ Fomenta las actitudes que propicie una realización personal constante y un mayor compromiso empresarial y social.
- ✓ No te quedas rápidamente obsoleto, ni marginado del mercado laboral que es cada vez más competitivo.
- ✓ Mayores oportunidades de trabajo, que les ofrezca mejores niveles de vida y desarrollo profesional.
- ✓ Elimina los temores a la competencia o la ignorancia individual.

➤ **Para la empresa:**

- ✓ La empresa mejora sus niveles de rendimiento económico y eso se aprecia en: aumento del índice de productividad, menos desperdicios, reducción de costos, incremento de cliente, menos ausentismo, accidentes, etc.
- ✓ Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- ✓ La capacitación siempre reporta un beneficio, razón por la que el costo que implica la capacitación, debe ser considerado como una inversión y no como un gasto.
- ✓ La capacitación del empleado ayuda a la empresa a sus necesidades futuras de personal, así mismo mejora el conocimiento del puesto en todos los niveles.
- ✓ Resuelve problemas que pueden suscitarse en las diferentes áreas de la empresa, es decir, agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

- ✓ Promueve la comunicación en toda la organización, así como ayuda a mejorar las relaciones de jefes - subordinados.
- ✓ Convierte a la empresa en un ambiente de mejor calidad para trabajar.

DESVENTAJAS DE LA CAPACITACIÓN.

- ✓ El personal no posee los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desarrollar sus funciones.
- ✓ Los conocimientos y habilidades del personal son contradictorios, incompletos o insuficientes para poder desarrollar sus funciones eficientemente.
- ✓ El personal no domina o identifica las situaciones en las que se aplica dicha información o lo hace de manera incompleta o contradictoria.
- ✓ El personal no ejecuta el procedimiento siguiendo una secuencia de pasos optimizadas.
- ✓ El personal muy pocas veces demuestra ayuda a los clientes que acude a solicitar información.

2.2.2. Base Teórica N° 02: MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ADMINISTRATIVA - SIGA (VD).

HISTORIA

Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) se originó como una necesidad entre los años 1999 y 2000, la cual buscaba la integración de todos los sistemas administrativos en uno solo, con el fin de tener un solo sistema integrado que hable el mismo idioma, para ello se generó un grupo de trabajo el cual estuvo integrado por los entes rectores de aquel entonces. Los mismos que determinaron la creación de este del SIGA, posteriormente se empezó a implantar como programa piloto en el año 2002, alcanzando su implementación a 14 Unidades Ejecutoras, número que aumentó significativamente con el ingreso al proceso de más de 100 Unidades Ejecutoras del Sector Salud a partir del cuarto trimestre del año 2004, en mismo año debido a los buenos resultados alcanzados en el manejo de todo el proceso previo (abastecimiento), se desarrolló el Módulo Logístico y de Control Patrimonial con interface al Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), permitiendo una comunicación directa entre todos los sistemas para que puedan interactuar e intercambiar información.

En la actualidad el Sistema Integrado de Gestión Administrativa se encuentra enlazado con el SIAF, el cual está unido por una interface que permite gestionar un solo registro en el sistema. El registro del SIAF Y SIGA se realizará en un promedio de 6 a 7 minutos, lo cual agiliza el proceso y lo vuelve más eficiente.

DEFINICIÓN.

El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) es un sistema de información complementario al Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), que contribuye al ordenamiento y simplificación de los procesos de la gestión administrativa en el marco de las normas establecidas por los órganos rectores de los sistemas administrativos.

El sistema integrado de gestión administrativa (SIGA), permitirá administrar, registrar, controlar, elaborar, revisar y emitir información acerca de la adquisición de bienes y/o contratación de servicios realizados por la unidad ejecutora (UE) en el marco del cumplimiento de sus metas institucionales con la finalidad de mejorar los procesos de abastecimiento y suministro de estos bienes y servicios de la población y de esa manera satisfacer sus necesidades.

ACCESO AL SIGA:

Para ingresar al sistema, el Usuario deberá ubicar en su pantalla el ícono correspondiente al SIGA  y dar doble clic sobre él. El Sistema presentara la ventana de bienvenida al SIGA, en la cual el Usuario ingresará el Usuario y Clave de acceso correspondiente. Seguidamente, dar clic en el icono Conectar .

El Sistema presentará la ventana SIGA Versión mostrando los iconos de acceso a los Módulos del SIGA a los que tenga acceso el Usuario.

MÓDULOS DEL SIGA:

MÓDULO DE LOGÍSTICA

Es una herramienta de ayuda para el Área de Abastecimiento, que le permitirá administrar, registrar, controlar, elaborar, revisar y emitir información acerca de la adquisición de bienes y/o contratación de servicios realizados por la Unidad Ejecutora (UE) en el marco del cumplimiento de sus metas institucionales. El módulo de logística tiene los siguientes sub módulos:

Sub Módulo de Pedidos: Realiza el registro y autorización de los Pedidos, Registro de Gastos Generales y las Compras por Encargo.

Sub Módulo de Proceso de Selección: Comprende el registro de los Tipos de Comités, los Procesos de Selección y generación de Contratos.

Sub Módulo de Adquisición: Permite la generación de las Órdenes de Compra y Servicio, Devengados y el control de Fases de las Ordenes Cuadro de Adquisiciones.

Sub Módulo de Almacén: Realiza el Control de los ingresos al Almacén, Pedidos, Consultas, transferencias de la carga del Inventario Inicial y el Inventario Físico del Almacén.

MÓDULO DE PATRIMONIO

El Área de Patrimonio responsable de la administración de los activos de propiedad de la Entidad, tendrá la disponibilidad de contar con información precisa y clara de los estos bienes de su Entidad, así como su naturaleza y, el uso que se les está dando. Podrá tener el control desde el nacimiento del ítem hasta su baja y salida física definitiva de la

institución, es decir, podrá controlar incluso los bienes que se encuentren en custodia. Se encuentra integrado al Módulo de Logística, ya que permite que el Área de Patrimonio mantenga su información actualizada, basándose en los ingresos registrados en el almacén. Asimismo, trabaja sobre las mismas tablas del Módulo de Logística (Centros de Costos, Almacén, Personal, etc.). El módulo de patrimonio tiene los siguientes sub módulos:

Sub Módulo de Mantenimiento: Permite realizar el registro del Inventario Inicial, Inventario Físico y los movimientos de los bienes patrimoniales Institucionales y No institucionales (Altas, Devoluciones, Bajas, Bienes en Custodia, Mejoras de Bienes Muebles y Concesiones).

Sub Módulo de Inmuebles: Permite realizar el registro de los inmuebles (Inventario Inicial, Altas), Inventario Físico; así como, realizar la Importación de la información de los inmuebles registrados por las Unidades Ejecutoras del Estado, desde el Módulo de Revaluación de Edificios y Terrenos.

MÓDULO DE TESORERÍA

Es una herramienta de ayuda que tiene la finalidad de contribuir con el seguimiento, supervisión y control de los procesos de asignación y rendición de gastos de Pasajes y Viáticos, gestión y control de Caja General y Caja Chica, seguimiento de las Garantías de Contratos, elaboración del Registro de Compras, control de las declaraciones de Retenciones y Deduciones, efectuar la Interfase de la información presupuestal al SIAF de los Recibos de Ingreso, la consulta de los Saldos Presupuestales de Caja Chica, así como, realizar Auditorías de

las Transacciones realizadas por los Usuarios en los Pedidos de Viáticos, Planillas de Viáticos y Órdenes de Pasaje. El módulo de tesorería tiene los siguientes sub módulos:

Sub Módulo de Viáticos: Permite realizar el registro de los Pedidos de Viáticos; mediante las funcionalidades de Generación, Autorización, Compromiso, Devengado, Rendición, Devolución y Anulación de la Planilla de Viáticos por Comisión de Servicio; así como, la Generación, Autorización, Compromiso y Anulación de las Planillas por Cambio de Colocación y la Autorización y Consolidación de Ordenes de Pasaje.

Sub Módulo de Caja General: Permite generar Recibos de Caja, así como, consolidar o generar Recibos de Ingreso de diversas Cajas por diferentes Conceptos.

Sub Módulo de Caja Chica: Permite registrar los Ingresos, Egresos y Rendición de Caja Chica y visualizarlos en el 'Auxiliar Estándar de Caja Chica', así como realizar el Arqueo y Liquidación.

MÓDULO DE PRESUPUESTO POR RESULTADOS

Constituye el modulo principal en el proceso de formulación y programación, articulado con el uso de insumos y la cartera de clientes que recibirán los productos, permitiendo obtener la estimación del presupuesto real que necesita cada Unidad Ejecutora (U.E.) para brindar los productos de los Programas Presupuestales. Teniendo por objeto registrar, verificar y monitorear el uso de los insumos necesarios para la prestación de los productos a los ciudadanos beneficiarios, así como ser una herramienta que permita mejorar la calidad de la programación. El

módulo de Programación Presupuesto por Resultados tiene los siguientes sub módulos:

Sub Módulo de Listado de Insumos: Permite realizar la carga de los insumos y la personalización por Sub Producto y Categoría de Punto de Atención.

Sub Módulo de Programación: Permite realizar el registro de la cantidad de meta física Programada y meta física de Ejecución, el número de Ambientes en la fase Independiente; así como, calcular por cada fase de la Programación el costo referencial, el costo real del Cuadro de Necesidades y los ajustes recalculados por Sub Producto y Punto de Atención.

Sub Módulo de Reportes: Comprende información consolidada del Cuadro de Necesidades, Reportes Gerenciales, Reportes de Metas Físicas y otros relacionados al Personal, Patrimonio, Puntos de Atención, Centro de Costos, entre otros.

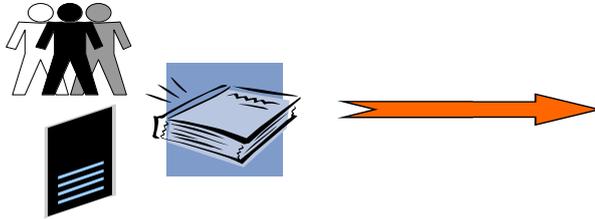
IMPORTANCIA DEL SIGA.

- Apoya el ordenamiento y la administración de los bienes y servicios que adquiere el estado.
- Manejo ordenado de todo el proceso previo al registro SIAF.
- Simplificación de los procesos administrativos.
- Información oportuna de calidad.
- Disponibilidad de información de costos.
- Permite el control de los bienes patrimoniales de una unidad ejecutora, teniendo en cuenta el estado en el que se encuentra.

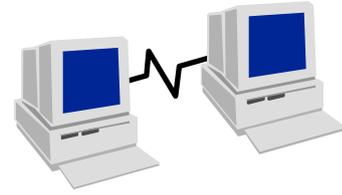
COMPARACIÓN FUNCIONAL (ANTES Y DESPUES DEL SISTEMA

INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA):)

1. Coordinación entre las áreas

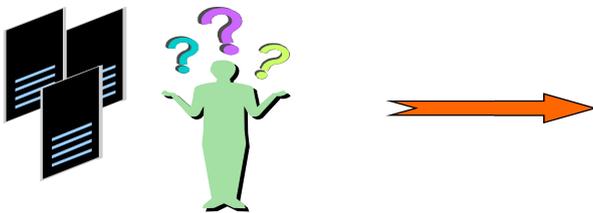


Memorándums, teléfono, reuniones, etc.

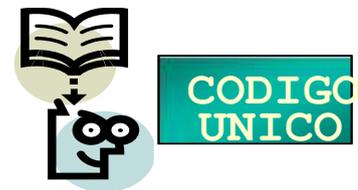


En línea. Cada usuario cumple un rol

2. Catálogo de Bienes y Servicios



Diferentes Catálogos.
Items con varios códigos.



3. Cuadro de Necesidades – Pedidos

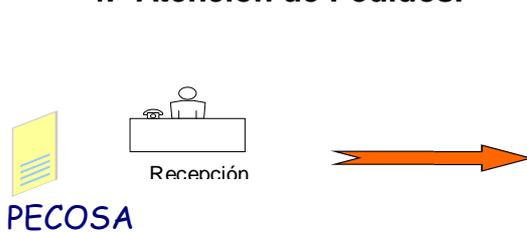


Coordinaciones de C. Costos con Logística,
utilizando mecanismo fuera del sistema.



En línea. Red o Internet

4. Atención de Pedidos.



Almacén conoce pedido al recibir copia
de solicitud, PECOSAS manuales.



Almacén dispone de consulta,
PECOSAS automáticas.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.

2.3.1. Definiciones conceptuales de la Capacitación del Personal.

- ✓ **Conocimiento:** Es un conjunto de representaciones abstractas que se almacenan mediante la experiencia, capacitación o a través de la observación.
- ✓ **Conocimiento Teórico:** Es aquel que se obtiene de una manera teórica como lo es mediante la lectura o una explicación
- ✓ **Conocimiento Práctico:** Es aquel que se obtiene mediante la experimentación por ejemplo prácticas en laboratorio o en talleres de tecnología.
- ✓ **Habilidad:** es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.
- ✓ **Habilidades Intelectuales:** Son aquellas en que se potencia la retención de información, aprendizaje, análisis, evaluación, manejo de la conceptualización, etc.
- ✓ **Habilidades Interpersonales:** Habilidad para entender a los demás a través de la observación y audición, percibe con mayor facilidad el tono y los gestos que expresan un sentir.
- ✓ **Habilidad Intrapersonal:** Capacidad de expresar su propio sentir, de reconocer sus características y reflexionar respecto de sí mismo y de sus planes personales. El conocimiento de sí mismo lo hace una persona segura de sus capacidades y estable emocionalmente.
- ✓ **Habilidades Organizacionales:** Corresponde a la capacidad de Sistematización, es decir agilidad mental para reducir a sistema

un procedimiento, una acción, la disposición de partes de un sistema, etc. Es decir, coordinar un conjunto de cosas o partes de acuerdo a un ordenamiento que los relaciona entre sí para su funcionamiento.

- ✓ **Habilidades Operacionales:** Son aquellas en las que se manifiesta habilidad para manejar físicamente el uso de maquinaria, equipo tecnológico, equipo de medición, reparación, digitalización de una consola, interpretación de instrumento musical, etc.
- ✓ **Actitud:** Es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona.
- ✓ **Actitud Desinteresada:** Es la que lleva a una persona tener presente a otra no como un medio para conseguir algo, sino como un fin para alcanzar un beneficio propio. Para conseguirla hacen falta cuatro cualidades: disponibilidad, apertura, aceptación y solicitud.
- ✓ **Actitud Interesada:** Es causada por una situación de indigencia. Una persona se ve privada de algo que necesita y busca por todos los medios recuperar o conseguir satisfacer sus necesidades. Los demás, son también un recurso que puede ayudarla a salir de esa situación de desamparo.
- ✓ **Actitud Integradora:** Es la que tiene una persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean. Se basa

en una estrecha comunicación entre dos personas cuyo objetivo es la unificación y la integración.

2.3.1. Definiciones conceptuales del manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).

- ✓ **Logística:** Es el movimiento de los recursos y talentos correctos de los que se dispone, en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado, con las especificaciones de calidad esperadas por el cliente y con la documentación necesaria y obligatoria para que el proceso cumpla su finalidad. Es una de las áreas más importantes dentro de una empresa,
- ✓ **Pedidos:** Es la petición de compra que un cliente hace a un proveedor para que este le suministre los bienes o servicios solicitados. Es el documento por el que se solicita el suministro de unas determinadas mercancías o servicios.
- ✓ **Proceso de Selección:** Es una fase dentro del proceso de contratación que tiene como finalidad que la Entidad seleccione a la persona natural o jurídica que presente la mejor propuesta para la satisfacción de sus necesidades. Para ello deberá seguirse el procedimiento establecido en la normativa sobre contratación pública
- ✓ **Adquisición:** Es un término que usualmente empleamos para expresar la compra que se realizó de algo, un producto, un servicio, un inmueble, entre otras cuestiones que son plausibles de comprar. Pero también la palabra se usa para designar a aquella cosa que se compró

- ✓ **Almacén:** Es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministro
- ✓ **Patrimonio:** Se puede definir como el conjunto de bienes, derechos, obligaciones y deudas, propiedad de la empresa que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales ésta puede cumplir sus fines.
- ✓ **Inmuebles:** Es un bien, considerado como bien raíz, como consecuencia que se encuentra estrechamente ligado al suelo o terreno en el cual se halla, de modo que resultará imposible de separar tanto en lo físico como en lo jurídico
- ✓ **Tesorería:** Es el área de una empresa en la cual se organizan y gestionan todas las acciones relacionadas con operaciones de flujo monetario o flujo de caja. Esto incluye los cobros por actividades de la empresa, los pagos a proveedores, las gestiones bancarias y cualquier otro movimiento de la caja de una empresa, es decir, de los movimientos de dinero que entra y sale de la empresa
- ✓ **Viáticos:** Son sumas de dinero que el empleador reconoce a los trabajadores para cubrir los gastos en que estos incurren para el cumplimiento de sus funciones fuera de la sede habitual de trabajo: reconociendo, principalmente, gastos de transporte, de manutención y alojamiento del trabajador
- ✓ **Caja General:** Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la Empresa. Se carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos

en Banco. Es una cuenta de saldo deudor o cero, nunca acreedor.

Indicará el efectivo, cheques o vales que se encuentran en la Caja

- ✓ **Caja Chica:** Es una cantidad pequeña de fondos en dinero efectivo que se usa para gastos en aquellas situaciones en que desembolsos por cheque son inconvenientes debido al costo de escribirlos, firmarlos y convertirlos en efectivo.
- ✓ **Presupuesto por Resultado:** Es una estrategia de gestión pública que permite vincularla asignación de recursos presupuestales a bienes y servicios (productos) y a resultados a favor de la población, con la característica de permitir que estos puedan ser medibles. Para lograrlo es necesario un compromiso de las entidades públicas, definir responsables, generar información, y rendir cuentas.
- ✓ **Insumo:** Es todo aquello disponible para el uso y el desarrollo de la vida humana, desde lo que encontramos en la naturaleza, hasta lo que creamos nosotros mismos, es decir, la materia prima de una cosa.
- ✓ **Programación:** Se refiere a idear y ordenar las acciones que se realizarán en el marco de un proyecto y a la preparación de máquinas para que cumplan con una cierta tarea en un momento determinado
- ✓ **Reportes:** Es un informe o una noticia. Este tipo de documento (que puede ser impreso, digital, audiovisual, etc.) pretende transmitir una información, aunque puede tener diversos objetivos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.

El nivel del presente trabajo de investigación es **descriptivo/correlacional**, porque está orientado a describir de qué manera la capacitación del personal se relaciona con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación está inmerso dentro de los siguientes tipos de investigación:

- ✓ **Por su alcance temporal.** El presente trabajo de investigación es **sincrónica**, porque el problema se estudió en un período de tiempo relativamente corto (aproximadamente de 10 meses).
- ✓ **Por su profundidad.** El presente trabajo de investigación es **descriptivo/correlacional**, porque se describió de una manera detallada

la relación que existe entre la capacitación de personal con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).

- ✓ **Por su amplitud.** El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el ambiente **micro administrativa**, porque el ámbito de estudio lo constituyeron las oficinas administrativas de la UNHEVAL.
- ✓ **Por su fuente.** El presente trabajo de investigación es **mixta**, porque se utilizó fuentes primarias (recolectados por las investigadoras) se recogieron datos directamente de las oficinas administrativas de la UNHEVAL utilizando diferentes técnicas con sus respectivos instrumentos y fuentes secundarias (recolectados por terceras personas).
- ✓ **Por su carácter.** El presente trabajo de investigación es **cuantitativo**, porque los datos recolectados fueron presentados en cuadros estadísticos a través de porcentajes y frecuencias.
- ✓ **Por su naturaleza.** El presente trabajo de investigación es de tipo **encuesta**, porque los datos se recolectaron mediante la aplicación de cuestionarios.
- ✓ **Por el marco.** El presente trabajo de investigación es de **campo**, porque los datos se recolectaron en las oficinas administrativas de la UNHEVAL.
- ✓ **Por el tipo de estudio.** El presente trabajo de investigación es **evaluativa**, porque se evaluó la relación que existe entre la capacitación del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.
- ✓ **Por el objeto al que se refiere.** El presente trabajo de investigación es de **disciplina**, porque se manejó dos disciplinas de las Ciencias

Administrativas relacionados con la capacitación del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), asimismo es **institucional** porque se estudió a los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.

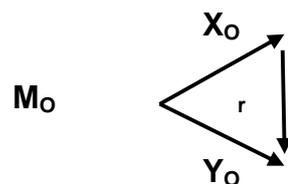
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.3.1. Diseño

El diseño que se aplicó en el presente trabajo investigación fue el **No Experimental**, con su variante el **Transeccional o transversal**. Se define como la investigación que se realiza sin manipular las variables. Su propósito es describir las variables y analizar la relación que existe entre las variables.

3.3.2. Esquema

El esquema se detalla a continuación:



Dónde:

M_o = Observación de la muestra (trabajadores administrativos de la UNHEVAL).

X_o = Observación de la variable independiente (capacitación del personal).

Y_o = Observación de la variable dependiente (manejo del SIGA).

r = Relación entre las dos variables.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.4.1. Población.

La población del presente trabajo de investigación, estuvo constituido por 250 trabajadores administrativos de la UNHEVAL, la misma que se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 01
RESUMEN CARGOS CAP – ADMINISTRATIVOS DE LA UNHEVAL
- HUÁNUCO – 2010

NIVEL O CATEGORIA	NOMBRADO	CONTRATADO	TOTAL
F-4	17	0	17
F-3	17	0	17
F-2	34	0	34
F-1	1	0	1
TOTAL DE FUNCIONARIOS	69	0	69
SPA	3	0	3
SPB	6	3	9
SPC	4	2	6
SPD	3	1	4
SPE	7	1	8
TOTAL DE PROFESIONALES	23	7	30
STA	58	2	60
STB	14	1	15
STC	7	0	7
STD	5	0	5
STE	10	0	10
TOTAL DE TÉCNICOS	94	3	97
N-III	1	0	1
TOTAL DE MAGISTERIO	1	0	1
SAA	12	3	15
SAB	5	0	5
SAC	8	0	8
SAD	2	0	2
SAE	10	0	10
SAF	11	2	13
TOTAL DE AUXILIARES	48	5	53
TOTAL	235	15	250

FUENTE : CAP DE LA JEFATURA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL
ELABORACIÓN: TESISISTAS

3.4.2. Muestra.

La muestra del presente trabajo de investigación se caracteriza por ser **no probabilística**, porque se seleccionó por conveniencia de las investigadoras y también porque en la elección de la muestra no se tuvo en cuenta las normas, reglas, los principios que establece la muestra probabilística.

Es por ello que la muestra lo constituyó la oficina de logística y la oficina de contabilidad de la UNHEVAL con un total de 32 trabajadores administrativos, específicamente los que más utilizan el SIGA, las mismas que se muestran en el siguiente cuadro.

CUADRO Nº 02
TRABAJADORES DE LAS OFICINAS QUE MAS UTILIZAN EL PROGRAMA
SIGA DE LA UNHEVAL – HUÁNUCO 2014

	NIVEL REMUNERATIVO	CANT.
OFICINA DE LOGÍSTICA		
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO III	F3	1
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO IV	SPA	1
SECRETARIA IV	STA	1
Unidad de Bienes Patrimoniales		
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	F2	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO III	SPC	1
TECNICO ADMINISTRATIVO III	STA	1
TECNICO ADMINISTRATIVO III	STA	1
Unidad de Adquisiciones		
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	F2	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO III	SPB	1
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO III	SPC	1
TECNICO ADMINISTRATIVO III	STA	1
Unidad de Almacén		
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	F2	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO III	SPB	1
TECNICO ADMINISTRATIVO III	STA	1
Unidad de Servicios Auxiliares		
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	F2	1
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO IV	SPA	1
TECNICO ADMINISTRATIVO III	STA	1
TECNICO ADMINISTRATIVO I (mantenimiento)	STE	1
AUXILIAR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II (mantenimiento)	SAA	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO I	SAD	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	SAB	1
Unidad de Transportes		
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	F2	1
OFICINA DE CONTABILIDAD		
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO III	F3	1
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	F2	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO III	SPA	1
SECRETARIA IV	STA	1
Unidad de Contabilidad y Presupuesto		
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	F2	1
TECNICO ADMINISTRATIVO III	STA	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO II	SPD	1
Unidad de Integración Contable		
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	F2	1
CONTADOR IV	SPA	1
CONTADOR II	SPC	1
TOTAL		32

FUENTE : CAP DE LA JEFATURA DE PERSONAL DE LA UNHEVAL

ELABORACIÓN: TESISTAS

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron durante el trabajo de campo para el recojo de datos, se mencionan a continuación: (Ver **Anexo N° 01**)

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	*APLICACIÓN / ** USO
Encuesta	Cuestionario	*Trabajadores.
Entrevista	Guía de entrevista	*Especialista en el manejo del SIGA.
Observación	Guía de Observación	** Las investigadoras.

Para este proceso se solicitó mediante oficio la validación de instrumentos de recolección de datos por juicio de expertos a docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo especialistas en el tema de investigación, para ello se utilizó la ficha de validación de instrumentos, los instrumentos que se validó (cuestionario, guía de entrevista y guías de observación) y la matriz de consistencia, los validadores fueron la Dra. Melida Sara Rivero Lazo y el Dr. Eduardo Melgarejo Leandro con los puntajes respectivos de 75,5 y 75. (Ver **Anexo N° 02**)

3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

3.6.1. Técnicas de procesamiento de datos.

Los datos recolectados durante el trabajo de campo fueron procesados utilizando métodos y técnicas de ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA, especialmente en cuadros estadísticos utilizando las frecuencias (fi) y los porcentuales (%).

3.6.2. Técnicas de presentación de datos.

Los datos procesados fueron presentados a través de cuadros estadísticos y gráficos de barras compuestos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS.

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO.

Los datos obtenidos en el trabajo de campo mediante la aplicación de los cuestionarios, guía de entrevista y la guía de observación a los trabajadores administrativos de la UNHEVAL de Huánuco, han sido tabulados y procesados mediante cuadros estadísticos y presentados de forma frecuencial y porcentual, las mismas que se visualizan en los gráficos con sus respectivos análisis e interpretación correspondiente que se presentan a continuación:

CUADRO N° 03

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 1 RELACIONADO CON EL CONOCIMIENTO TEÓRICO SOBRE EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.

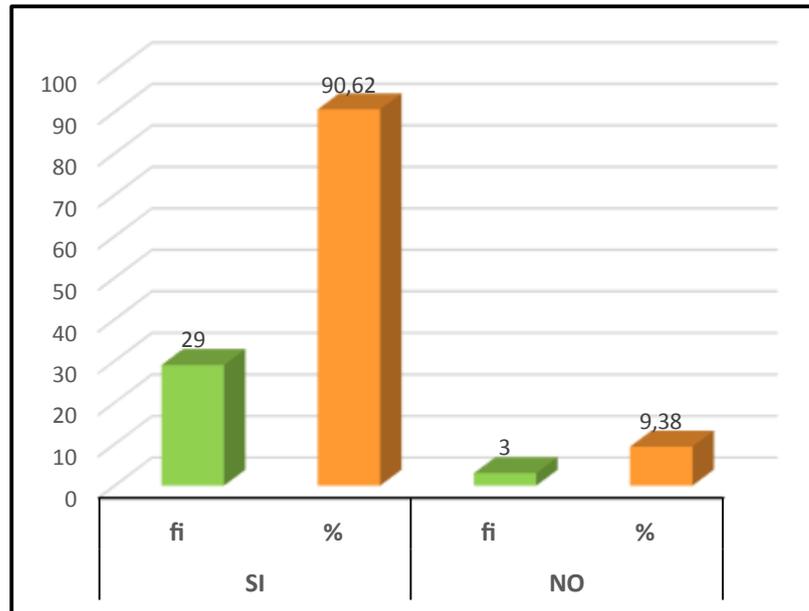
PREGUNTA N° 1					
¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL tiene conocimiento teórico sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?					
RESPUESTAS					
SI		NO		Σfi	$\Sigma \%$
fi	%	fi	%		
29	90,62	3	9,38	32	100

FUENTE : Cuestionario

ELABORACIÓN: Tesistas

GRÁFICO N° 01

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 1 RELACIONADO CON EL CONOCIMIENTO TEÓRICO SOBRE EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.



FUENTE : CUADRO N° 03

ELABORACIÓN: LAS TESISISTAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos que se presentan en el cuadro N° 03 y gráfico N° 01 anterior, de un total de 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario, se observa que 29 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 90,62% respondieron que SI tienen conocimientos teóricos sobre el manejo del SIGA, de lo contrario 03 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 9,38% respondieron que NO.

Según los datos mencionados indican que la mayoría de los trabajadores manifestaron que SI tienen conocimientos teóricos sobre el manejo del SIGA, porque es necesario e indispensable que los trabajadores conozcan para el desarrollo de su trabajo, también es de uso obligatorio en la UNHEVAL y porque los sectoristas del Ministerio de Economía realizaron una pequeña capacitación y a la vez la UNHEVAL realiza capacitaciones de forma nominal. Según la entrevista realizada al especialista en SIGA CPC Noé Vivar Justiniano mencionó que las capacitaciones se llevan a cabo de dos modalidades, para los que hacen pedidos la capacitación es anual y para los que hacen uso frecuente del programa la capacitación es trimestral. Según la teoría indica que el conocimiento teórico es muy importante para el manejo de un programa en este caso del SIGA, pues los conocimientos teóricos nos sirven para tener ideas claras de cómo funcionan los programas y así realizar una buena práctica, para obtener conocimientos teóricos se debe recurrir a cursos, libros, manuales, videos, capacitaciones, talleres y otros, por lo tanto la institución que realiza capacitaciones es necesario que apliquen estos métodos de capacitación para obtener buenos resultados en el trabajo.

CUADRO N° 04

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 2 RELACIONADO CON EL CONOCIMIENTO PRÁCTICO SOBRE EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.

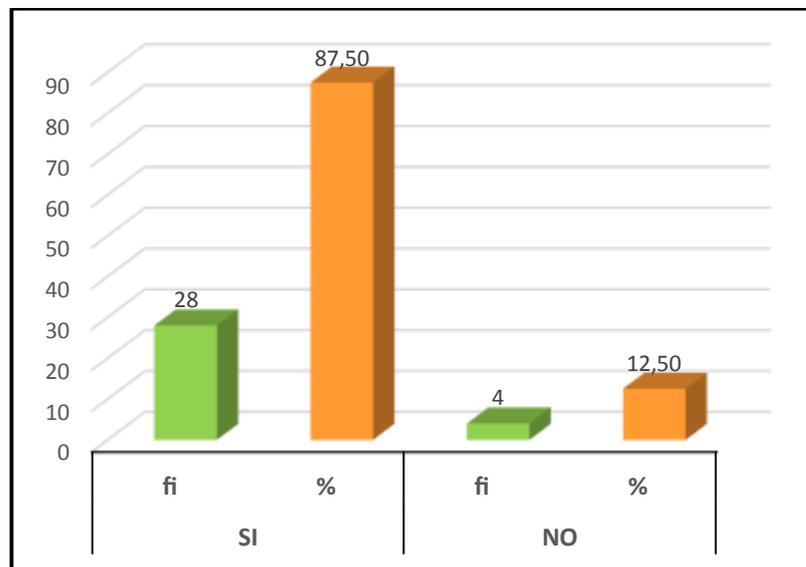
PREGUNTA N° 2					
¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL tiene conocimiento práctico sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?					
RESPUESTAS					
SI		NO		Σfi	$\Sigma \%$
fi	%	fi	%		
28	87,50	4	12,50	32	100

FUENTE : Cuestionario

ELABORACIÓN: Tesistas

GRÁFICO N° 02

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 2 RELACIONADO CON EL CONOCIMIENTO PRÁCTICO SOBRE EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.



FUENTE : CUADRO N° 04
ELABORACIÓN: LAS TESISTAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos que se presentan en el cuadro N° 04 y gráfico N° 02 anterior, de un total de 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario, se observa que 28 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 87,50% respondieron que SI tienen conocimientos prácticos sobre el manejo del SIGA, de lo contrario 04 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 12,50% respondieron que NO.

Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores administrativos manifestaron que SI tienen conocimientos prácticos sobre el manejo del SIGA, porque es de uso cotidiano y de mucha importancia para el desarrollo y cumplimiento de diversas actividades. Según la entrevista realizada al especialista en SIGA CPC Noé Vivar Justiniano mencionó que las capacitaciones que se realizan son mayormente práctico y que cada trabajador va desarrollando este conocimiento a diario en el trabajo, cuyo sustento teórico menciona que la práctica es la acción que se desarrolla con la aplicación de ciertos conocimientos, es decir que para realizar una buena práctica se necesita de conocimientos teóricos acerca de lo que se va a usar, se menciona también que la práctica se va desarrollando en el uso diario del programa.

CUADRO N° 05

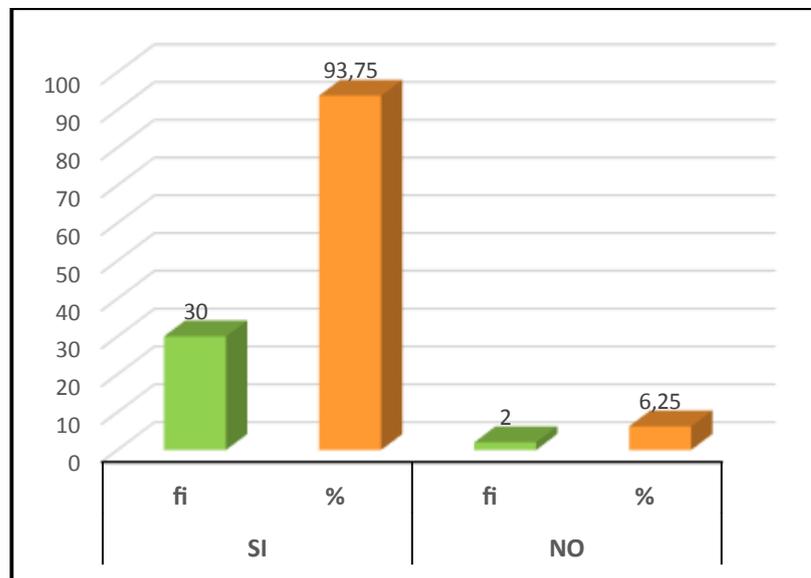
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 3 RELACIONADO CON LAS HABILIDADES INTELECTUALES PARA EL BUEN MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.

PREGUNTA N° 3					
¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL tiene habilidades intelectuales (retención de información, aprendizaje, análisis, evaluación, etc.) para el buen manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?					
RESPUESTAS					
SI		NO		Σfi	$\Sigma \%$
fi	%	fi	%		
30	93,75	2	6,25	32	100

FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesistas

GRÁFICO N° 03

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 3 RELACIONADO CON LAS HABILIDADES INTELECTUALES PARA EL BUEN MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.



FUENTE : CUADRO N° 05
ELABORACIÓN: LAS TESISTAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos que se presentan en el cuadro N° 05 y gráfico N° 03 anterior, de un total de 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario, se observa que 30 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 93,75% respondieron que SI tienen habilidades intelectuales para el buen manejo del SIGA, de lo contrario 02 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 06,25% respondieron que NO.

Según los datos mencionados indican que la mayoría de los trabajadores administrativos manifestaron que SI tienen habilidades intelectuales para el buen manejo del SIGA, cuyo fundamento teórico sostiene que estas habilidades son aquellas en que se potencia la retención de información, aprendizaje, análisis, evaluación, manejo de la conceptualización, etc. Estas habilidades no pueden transmitirse ya que cada persona debe aprenderlas según sus propios esquemas de percepción, juicio y respuesta, pues es muy importante que el trabajador desarrolle estas habilidades para que así la capacitación sea un éxito y a si acortar los procesos en las actividades.

CUADRO N° 06

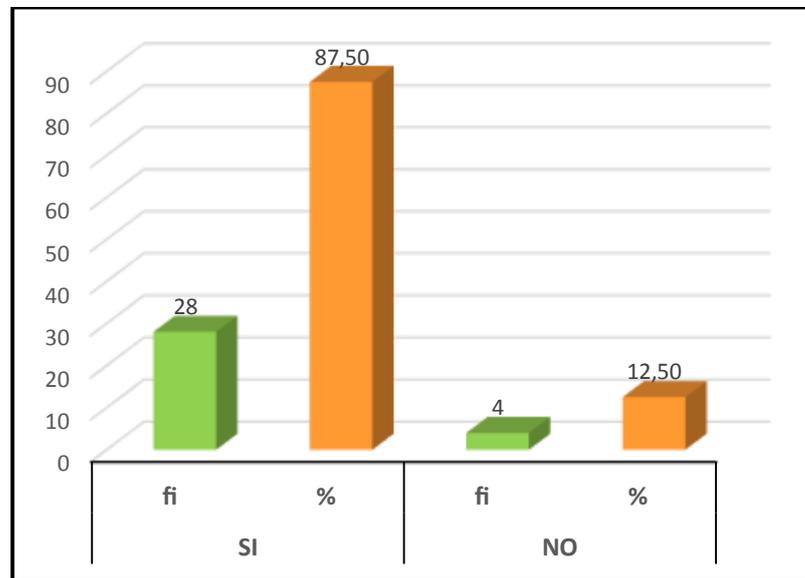
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 4 RELACIONADO CON LAS HABILIDADES INTERPERSONALES EN EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.

PREGUNTA N° 4					
¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL demuestra habilidades interpersonales en el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?					
RESPUESTAS					
SI		NO		Σfi	$\Sigma \%$
fi	%	fi	%		
28	87,50	4	12,50	32	100

FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesistas

GRÁFICO N° 04

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 4 RELACIONADO CON LAS HABILIDADES INTERPERSONALES EN EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.



FUENTE : CUADRO N° 06
ELABORACIÓN: LAS TESISISTAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos que se presentan en los cuadro N° 06 y gráfico N° 04 anterior, de un total de 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario, se observa que 28 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 87,50% respondieron que SI demuestran habilidades interpersonales en el manejo del SIGA, de lo contrario 04 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 12,50% respondieron que NO.

Según los resultados obtenidos la mayoría de los trabajadores administrativos manifestaron que SI demuestran habilidades interpersonales en el manejo del SIGA, la teoría sostiene que esta habilidad es para entender a los demás a través de observar, comprender y escuchar a los demás; ya que percibe con mayor facilidad el tono y los gestos que expresan al momento de hablar. Son aquellas características necesarias en áreas de la negociación, motivación, liderazgo, control y estudio psicológico, entre otros. Es importante que el trabajador desarrolle esta habilidad porque le permite socializarse con los demás para así obtener más conocimientos.

CUADRO N° 07

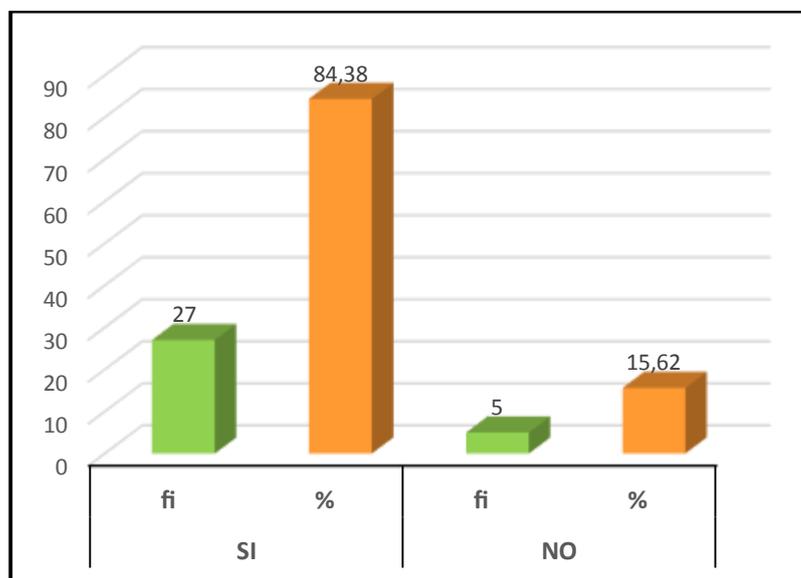
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 5 RELACIONADO CON LAS HABILIDADES ORGANIZACIONALES EN EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.

PREGUNTA N° 5					
¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL demuestra habilidades organizacionales (coordinar un conjunto de cosas o partes de acuerdo a un ordenamiento que los relaciona entre sí para su funcionamiento) relacionado con el proceso en el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?					
RESPUESTAS					
SI		NO		Σfi	$\Sigma \%$
fi	%	fi	%		
27	84,38	5	15,62	32	100

FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesistas

GRÁFICO N° 05

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 5 RELACIONADO CON LAS HABILIDADES ORGANIZACIONALES EN EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.



FUENTE : CUADRO N° 07
ELABORACIÓN: LAS TESISTAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos que se presentan en los cuadro N° 07 y gráfico N° 05 anterior, de un total de 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario, se observa que 27 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 84,38% respondieron que SI demuestran habilidades organizacionales relacionado al proceso del manejo del SIGA, de lo contrario 05 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 15,62% respondieron que NO.

Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores mencionaron que SI demuestran habilidades organizacionales relacionado al proceso del manejo del SIGA, porque es muy importante para el buen funcionamiento del área donde laboran. Según la entrevista realizada al especialista en SIGA CPC Noé Vivar Justiniano mencionó que si demuestran habilidades organizacionales para el manejo del SIGA, indicó que para realizar un buen trabajo con el programa SIGA es necesario la coordinación respectiva desde la dirección (nivel más alto) hasta los subordinados (el nivel más bajo) para así llegar a su objetivo es decir realizar un trabajo bien hecho sin errores. Según la guía de observación aplicada por las tesisistas en las Oficinas de Logística y Contabilidad se observó que los trabajadores administrativos no demuestran habilidades organizacionales al momento de realizar las tareas encargadas y esto lo demuestran al no hacer sus tareas de forma coordinada y respetando el orden de los procesos administrativos realizados a través del programa SIGA. La teoría sostiene que las habilidades organizacionales corresponden a la capacidad de sistematización, es decir agilidad mental para reducir a sistema un procedimiento, una acción, la disposición de partes de un sistema, etc., es decir, coordinar un conjunto de cosas o partes de acuerdo a un ordenamiento

que los relaciona entre sí para su funcionamiento en este proceso está contemplado el clasificar, ordenar, disponer, seleccionar, listar, jerarquizar, categorizar, etc. Pues es una habilidad necesaria en la administración, planificación y supervisión.

CUADRO N° 08

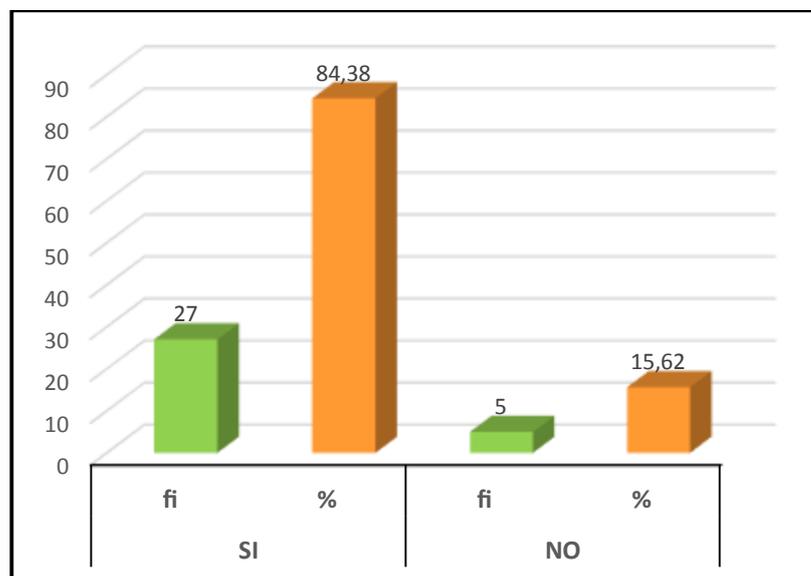
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 6 RELACIONADO CON LAS HABILIDADES OPERACIONALES EN EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.

PREGUNTA N° 6					
¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL demuestra habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos, etc.) en el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?					
RESPUESTAS					
SI		NO		Σfi	$\Sigma \%$
fi	%	fi	%		
27	84,38	5	15,62	32	100

FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesistas

GRÁFICO N° 06

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 6 RELACIONADO CON LAS HABILIDADES OPERACIONALES EN EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.



FUENTE : CUADRO N° 08
ELABORACIÓN: LAS TESISTAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos que se presentan en los cuadro N° 08 y gráfico N° 06 anterior, de un total de 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario, se observa que 27 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 84,38% respondieron que SI demuestran habilidades operacionales en el manejo del SIGA, de lo contrario 05 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 15,62% respondieron que NO.

Según los datos obtenidos se puede deducir que la mayoría de los trabajadores manifiestan que SI demuestran habilidades operacionales en el manejo del SIGA, porque actualmente se está realizando adquisiciones de nuevos equipos modernos de última tecnología pues esto requiere que ellos constantemente se tienen que adecuarse y aprender a utilizar los equipos y esto va en conjunto con la actualización de las nuevas versiones del programa SIGA, ya que las nuevas versiones solo pueden ser instalados en las computadoras con mayor capacidad de funcionamiento. Según la guía de observación aplicada por las tesis en las Oficinas de Logística y Contabilidad se observó que los trabajadores administrativos no demuestran habilidades operacionales y esto lo demuestran al no cuidar y hacer buen uso de los equipos que se tienen en la UNHEVAL ya sean nuevas y antiguas. El marco teórico sostiene que para hacer un buen uso del programa SIGA también se necesita tener habilidades operacionales, son aquellas en las que se manifiesta habilidad para manejar físicamente el uso de los equipos tecnológicos, así como las computadoras, impresoras y otros, es el poder mantener un seguimiento de un mayor número de objetos a la vez y procesar con mayor agilidad la información visual de transformaciones continuas.

CUADRO N° 09

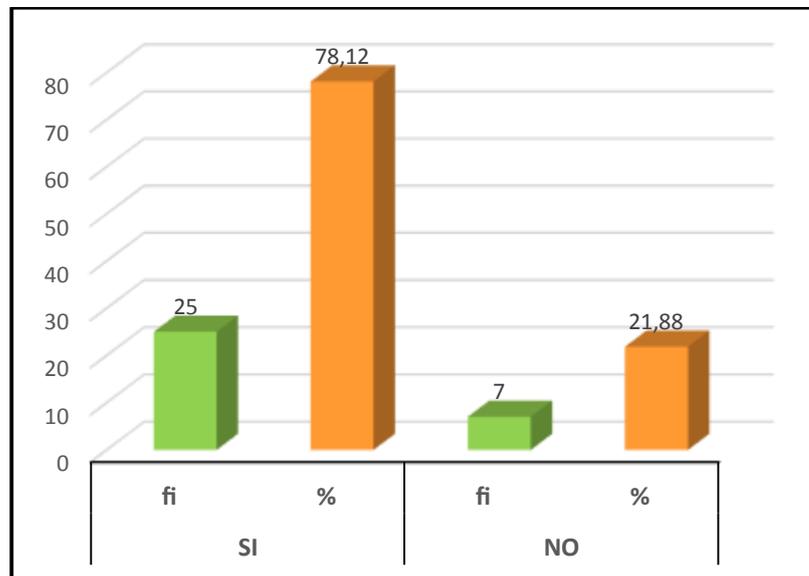
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 7 RELACIONADO CON LAS HABILIDADES INTRAPERSONALES EN EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.

PREGUNTA N° 7					
¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL demuestra habilidades intrapersonales en el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?					
RESPUESTAS					
SI		NO		Σfi	$\Sigma \%$
fi	%	fi	%		
25	78,12	7	21,88	32	100

FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesistas

GRÁFICO N° 07

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 7 RELACIONADO CON LAS HABILIDADES INTRAPERSONALES EN EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.



FUENTE : CUADRO N° 09
ELABORACIÓN: LAS TESISTAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos que se presentan en los cuadro N° 09 y gráfico N° 07 anterior, de un total de 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario, se observa que 25 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 78,12% respondieron que SI demuestran habilidades intrapersonales en el manejo del SIGA, de lo contrario 07 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 21,88% respondieron que NO.

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los trabajadores manifestaron que SI demuestran habilidades intrapersonales en el manejo del SIGA, según el marco teórico indican que esta habilidad es muy importante para el manejo de un programa ya que es la capacidad para detectar, comprender y expresar su propio sentir, de reconocer sus características y reflexionar respecto de sí mismo y de sus planes personales. El conocimiento de sí mismo lo hace una persona segura de sus capacidades y estable emocionalmente. Pues es la característica necesaria en carreras de servicio y contacto social. Para el buen manejo del programa SIGA es necesario poseer de esta habilidad ya que en los procesos administrativos no se puede improvisar, para esto es necesario que los trabajadores estén seguros de sí mismo.

CUADRO N° 10

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 8 RELACIONADO CON LA ACTITUD DESINTERESADA SOBRE EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.

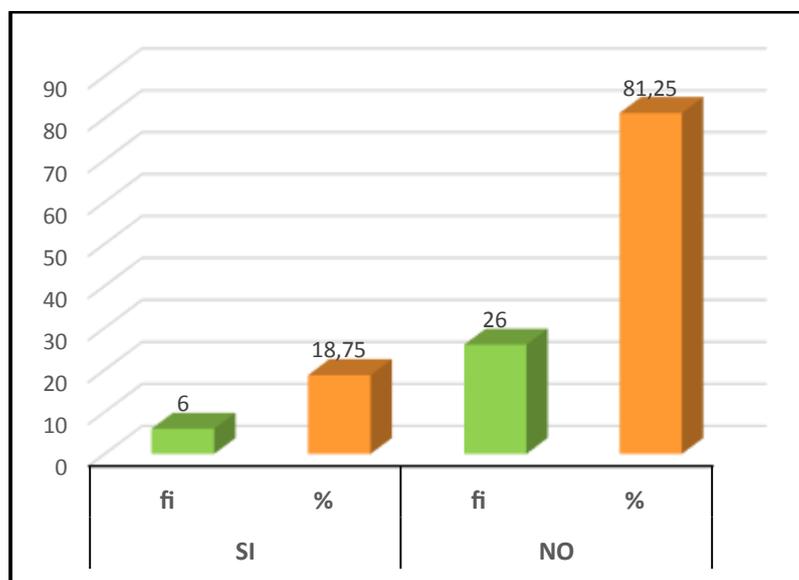
PREGUNTA N° 8					
¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL presenta una actitud desinteresada sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?					
RESPUESTAS					
SI		NO		Σfi	$\Sigma \%$
fi	%	fi	%		
6	18,75	26	81,25	32	100

FUENTE : Cuestionario

ELABORACIÓN: Tesistas

GRÁFICO N° 08

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 8 RELACIONADO CON LA ACTITUD DESINTERESADA SOBRE EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.



FUENTE : CUADRO N° 10
ELABORACIÓN: LAS TESISTAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos que se presentan en los cuadro N° 10 y gráfico N° 08 anterior, de un total de 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario, se observa que 06 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 18,75% respondieron que SI presentan una actitud desinteresada sobre el manejo del SIGA, de lo contrario 26 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 81,25% respondieron que NO.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede deducir que la mayoría de los trabajadores manifiestan que NO presentan una actitud desinteresada sobre el manejo del SIGA, porque es de uso obligatorio para las oficinas pues si se toma esta actitud perjudicaría el desarrollo de las labores de la institución. Sin embargo según la guía de observación aplicada por las tesoreras en las Oficinas de Logística y Contabilidad se observó que los trabajadores si muestran una actitud desinteresada al momento de realizar tareas encargadas, ya que estos realizan sus tareas por cumplimiento u obligación o porque el jefe inmediato les ordenan y no lo hacen con ese interés de aprender. Según el marco teórico indica que esta actitud es de la persona que no se preocupa, ni exclusiva, ni primordialmente por aprender, sino que este pone interés en la otra persona y que no la considera, y si realiza alguna actividad lo hace por obligación o por una orden, lo cual en algunos casos por un error en un proceso puede perjudicar a la institución.

CUADRO N° 11

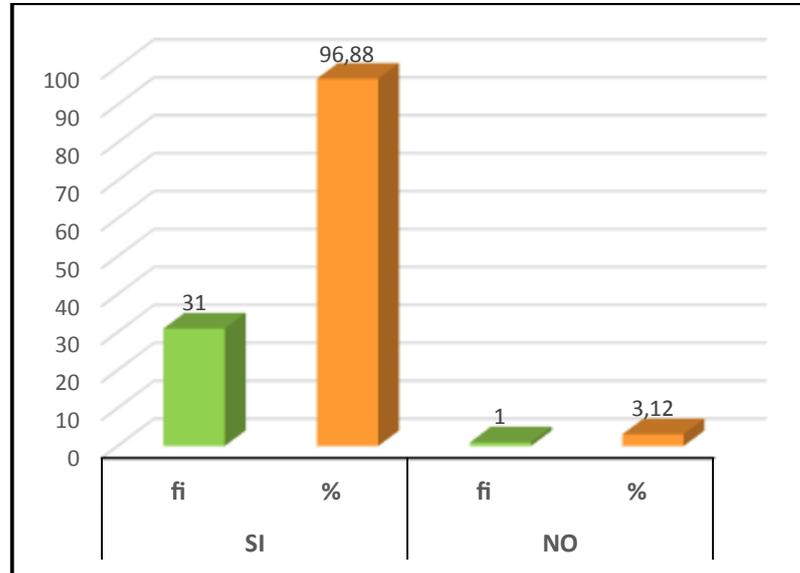
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 9 RELACIONADO CON LA ACTITUD INTERESADA SOBRE EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.

PREGUNTA N° 9					
¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL demuestra una actitud interesada sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?					
RESPUESTAS					
SI		NO		Σfi	$\Sigma \%$
fi	%	fi	%		
31	96,88	1	3,12	32	100

FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesistas

GRÁFICO N° 09

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 9 RELACIONADO CON LA ACTITUD INTERESADA SOBRE EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.



FUENTE : CUADRO N° 11
ELABORACIÓN: LAS TESISISTAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos que se presentan en los cuadro N° 11 y gráfico N° 09 anterior, de un total de 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario, se observa que 31 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 96,88% respondieron que SI demuestran una actitud interesada sobre el manejo del SIGA, de lo contrario 01 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 3,12% respondieron que NO.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de los trabajadores manifiestan que SI demuestran una actitud interesada sobre el manejo del SIGA. Sin embargo según la guía de observación aplicada por las tesistas en las Oficinas de Logística y Contabilidad se observó que los trabajadores administrativos no demuestran una actitud interesada al momento de realizar sus tareas encargadas. El marco teórico menciona que para un trabajo exitoso es necesario que el personal presente esta actitud interesada siendo esta persona que se propone la meta y hace todo lo necesario para lograrlo. Interés por aprender y conocer más sobre un tema o sobre el manejo de un programa.

CUADRO N° 12

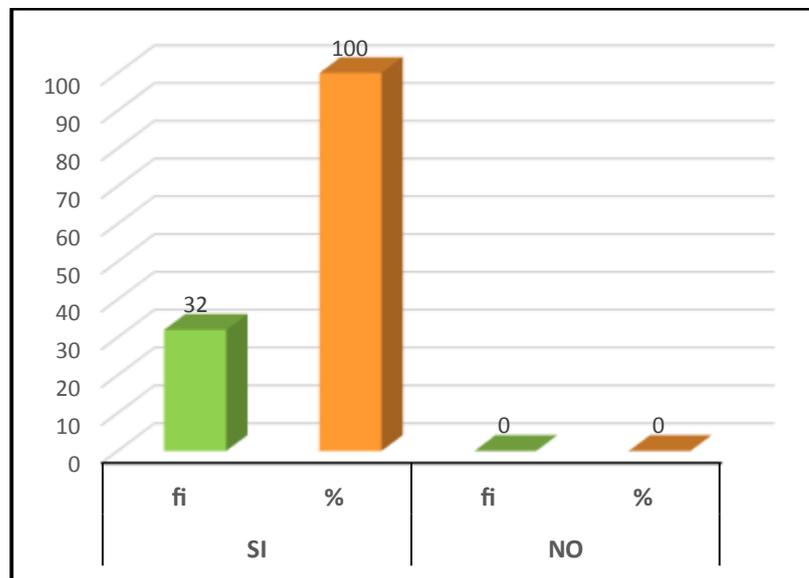
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 10 RELACIONADO CON LA ACTITUD INTEGRADORA SOBRE EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.

PREGUNTA N° 10					
¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean) sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?					
RESPUESTAS					
SI		NO		Σfi	$\Sigma \%$
fi	%	fi	%		
32	100	0	0	32	100

FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesistas

GRÁFICO N° 10

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNHEVAL, REFERENTE A LA PREGUNTA N° 10 RELACIONADO CON LA ACTITUD INTEGRADORA SOBRE EL MANEJO DEL SIGA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO - 2015.



FUENTE : CUADRO N° 12
ELABORACIÓN: LAS TESISAS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos que se presentan en los cuadro N° 12 y gráfico N° 10 anterior, de un total de 32 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario, se observa que 32 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 100% respondieron que SI presentan una actitud integradora sobre el manejo del SIGA, de lo contrario 0 trabajadores administrativos de la UNHEVAL que representan el 0% respondieron que NO.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de los trabajadores administrativos SI presentan una actitud integradora sobre el manejo del SIGA, ya que al haber más personas que conozcan y manejan el programa el trabajo se hace más fácil. Según la guía de observación aplicada por las tesis en las Oficinas de Logística y Contabilidad se observó que los trabajadores administrativos no demuestran una actitud integradora al momento de realizar sus tareas encargadas, se observó que no hay trabajo en equipo y que si hay coordinación entre las oficinas, todo esto lo realizan por obligación o por una orden. Según el marco teórico indica que la actitud integradora es la que tiene una persona que busca no solo su beneficio sino también el de quienes la rodean y esta se basa en una estrecha comunicación entre dos o más personas cuyo objetivo es la unificación e integración, es por eso que para realizar un buen manejo de este programa como su propio nombre dice Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) se requiere que el personal presente una actitud integradora.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Luego de realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el trabajo de campo el cual se detalla en el capítulo anterior, se realiza la discusión pertinente con los resultados de los antecedentes, del marco teórico y la hipótesis respectiva; las mismas que se detallan a continuación:

5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES.

PAZ, Sofía, (2008). **“Capacitación y Adiestramiento para el Personal Administrativo Ordinario de la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO) Rectorado Sede Barquisimeto”**. La tesista llegó a las siguientes conclusiones: El personal considera fundamental y necesario para el desarrollo de sus capacidades

intelectuales y laborales un mejoramiento continuo y actualizado en función del cargo que desempeña y de las carencias profesionales. A su vez, los cursos ofrecidos por la Universidad en algunos casos, no están acorde con el perfil del cargo, se observa también que no hay detención de necesidades, existe por ello, una falta considerable ya que los cursos pretenden actualizar y reforzar las debilidades que el personal tenga con respecto al puesto que ocupa, el cual debería ser homologa a su perfil profesional.

Los resultados de la presente investigación no coinciden con las conclusiones de la tesis mencionada, ya que los resultados según la observación realizada, los trabajadores administrativos no desarrollan sus habilidades adecuadamente, porque este es necesario para obtener una buena capacitación del personal ya que las habilidades son necesarias y nos permite la facilidad de realizar una tarea u operación (física o mental) dentro de ciertos o determinados estándares de eficiencia (tiempo, calidad y ritmo) y con el mínimo de energía necesario. Las habilidades a diferencia de los conocimientos no pueden transmitirse, cada individuo debe aprenderlas según sus propios esquemas de percepción, juicio y respuesta, según su propio ritmo y velocidad.

GARCIA VILCHEZ, Yagaira Mercedes. **“Capacitación del Personal”**.

Lima. Marzo – 2012. Llego a la conclusión de que la capacitación de personal no solo es buena para la empresa, sino que también es buena para el personal que colabora en ella, de lo cual aumenta la confianza y el desarrollo de los trabajadores ante el área que ocupan dentro de la empresa. De la misma manera la capacitación de personal es muy importante en las empresas ya que hace más productivo tanto al trabajador como a la empresa.

Los resultados de la presente investigación no coinciden con las conclusiones de la tesis mencionada, ya que la capacitación del personal en la UNHEVAL no es la adecuada por ser solo nominal, pues la capacitación es necesaria para la institución y trabajadores de este, pues permite el desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes del personal para así obtener buenos resultados en este caso con el buen manejo del programa SIGA.

En el informe de la Oficina de Informática de la Administración Pública. **“Estudio de Problemática: Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA”**. Publicada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática. Lima – Perú, febrero – 2013. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- La mayoría de instituciones ha recurrido a soluciones parciales, semi – automáticas o manuales para la gestión de la función administrativa.
- Otro aspecto a tener en cuenta es la resistencia de los niveles intermedios de las oficinas administrativas a comprometerse con el cambio tecnológico, lo que retrasa la buena marcha del proyecto.

Los resultados de la presente investigación si coinciden con las conclusiones de la tesis mencionada, ya que en la UNHEVAL los trabajadores administrativos contando con un sistema que ayuda a mejorar los procesos de gestión recurren a procesos manuales, los cuales traen problemas en el futuro, del mismo modo los trabajadores administrativos más antiguos se resisten al cambio de las nuevas tecnologías que adquiere la institución y es por eso que se observa muchos problemas con los procesos y de ello se genera conflictos entre los trabajadores administrativos.

CHÁVEZ GUILLÉN, Yadith Marleni. “**Nivel de Influencia de la Capacitación del Personal en la calidad de Servicio en las Notarías Publicas de la ciudad de Huánuco**”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – 2011. Llegó a las siguientes conclusiones:

- La falta de capacitación del personal hace que el servicio que el cliente recibe no sea de calidad.
- El personal no está capacitado y no tiene conocimiento de lo que es calidad de servicio.
- Los notarios no tienen pleno conocimiento de lo que es calidad de servicio y cuanto influye en su crecimiento como empresa.

Los resultados de la presente investigación si coinciden con las conclusiones de la tesis mencionada, ya que en la UNHEVAL también hace falta de capacitación permanente, pues esto hace que el personal no esté capacitado para hacer un adecuado manejo del programa SIGA, se necesita de capacitación teórica y práctica, pues estos solo tienen capacitación teórica llegando a la conclusión que estos si tienen conocimientos teóricos y en la práctica lo realizan a diario pero no de la forma correcta.

5.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS CON EL MARCO TEÓRICO.

- **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.**

IBÁÑEZ MACHICAO, Mario (2007:475). Manifiesta: *La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en el que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores*

niveles de desempeño compatible con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.

Frente a esta realidad que la UNHEVAL tiene es que se vio por conveniente realizar la investigación basado en el mejoramiento de los conocimientos, habilidades y actitudes, según los resultados al final de la investigación según los cuadros N° 01 al 10 nos dimos por sorpresa que la institución no desarrolla adecuadamente las capacitaciones que realiza por lo que se observó que los trabajadores realizan sus actividades por obligación u orden del jefe inmediato, no muestran interés por aprender.

CHIAVENATO, Idalberto (2011:322-323), dice: *La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimiento, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimiento específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.*

Los resultados de la investigación, los trabajadores no transmiten sus conocimientos a sus colegas de trabajo y las actitudes que presentan frente a ello es negativa, desinteresada por lo que lleva a que no tengan una actitud integradora, por lo que es necesario para el buen manejo del SIGA, como su propio nombre menciona que el proceso administrativo es integrado y organizada, pero los trabajadores no presentan estas habilidades, lo cual hace que las actividades que desarrollan no sea la adecuada.

- **IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

IBÁÑEZ MACHICAO, Mario (2007:476-477) menciona:

- a) Productividad:** Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarles a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.
- b) Salud y Seguridad:** La salud mental y la seguridad física de un empleado suelen estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales que en un ambiente laboral seguro puede conducir activamente más estables por parte del empleado
- c) Dimensión Psicológica:** Es indudable que la capacitación genera un cambio de actitudes favorables, tanto para sus relaciones personales como laborales además de elevar o mejorar su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.
- d) Prevención de la Obsolescencia:** Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos. La Obsolescencia del empleado puede definirse como la discrepancia existente entre la destreza de un trabajador y la exigencia de su trabajo. La Obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades recursos humanos, el control de cambios tecnológicos

y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así como los peligros del cambio tecnológico.

Según los resultados de la investigación, los trabajadores administrativos de la UNHEVAL requieren de una capacitación permanente y en general, es decir, a todos desde la alta gerencia hasta los subordinados, ya que las instrucciones pueden ayudarles a incrementar conocimientos, desarrollar habilidades y demostrar una actitud positiva. La capacitación continua a los trabajadores son necesarios para mantenerlos actualizados acerca de las nuevas versiones del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), para que puedan realizar sus labores respectivos y de esta manera prevenir a los trabajadores de la obsolescencia en sus puestos de trabajo.

- **DEFINICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA)**

El sistema integrado de gestión administrativa – SIGA, permitirá administrar, registrar, controlar, elaborar, revisar y emitir información acerca de la adquisición de bienes y/o contratación de servicios realizados por la unidad ejecutora (UE) en el marco del cumplimiento de sus metas institucionales con la finalidad de mejorar los procesos de abastecimiento y suministro de estos bienes y servicios de la población y de esa manera satisfacer sus necesidades.

De acuerdo a la definición obtenida del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) permite a una institución mejorar, administrar, controlar y realizar otras actividades acerca de la adquisición y/o contratación de bienes y servicios para el mejoramiento de la institución, y según los resultados del trabajo de campo obtenidos para el trabajo de investigación, la UNHEVAL hace

uso de este programa pero no de la manera adecuada ya que así no se cumple las metas de la institución.

- **IMPORTANCIA DEL MANEJO DEL SIGA.**

- Apoya el ordenamiento y la administración de los bienes y servicios que adquiere el estado.
- Manejo ordenado de todo el proceso previo al registro SIAF.
- Simplificación de los procesos administrativos.
- Información oportuna de calidad.
- Disponibilidad de información de costos.
- Permite el control de los bienes patrimoniales de una unidad ejecutora, teniendo en cuenta el estado en el que se encuentra.

Si bien el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) es importante para el ordenamiento y administración de los bienes y servicios que la institución tiene, según nuestro trabajo de campo realizado los trabajadores administrativos no toman mucha importancia al manejo del SIGA debido a que estos prefieren seguir con los procesos manuales y no toman interés de cuán importante es el uso de este programa y así simplificar los procesos administrativos y mejorar la calidad de servicio de la institución.

5.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS CON LA HIPOTESIS.

Inicialmente se planteó la siguiente hipótesis general: **“La capacitación del personal se relaciona positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.”**

De acuerdo al análisis realizado, esta hipótesis general no coincide con los resultados de nuestra investigación realizada, las mismas que nos permitió finalmente llegar a la conclusión de que se RECHAZA la hipótesis general, porque no existe una relación positiva entre la capacitación del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL, esto se puede observar en los resultados del trabajo de campo y se puede visualizar en los cuadros del N° 03 al N° 12.

Hi₁: “Los conocimientos del personal se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.”

Los resultados obtenidos en capítulo anterior coinciden con la hipótesis específica N° 01 planteada inicialmente en el capítulo I, lo que permitió concluir que la hipótesis queda ACEPTADA, porque los trabajadores si tienen conocimientos teóricos acerca del manejo del SIGA (cuadro N° 03) y que estos conocimientos lo desarrollan en la práctica, según las actividades que realizan a diario para así mejorar y tener un conocimiento amplio sobre el manejo del SIGA (cuadro N° 04). Tomando en cuenta que son un pequeño porcentaje de trabajadores que aparte de tener conocimientos teóricos estos lo ponen en práctica por su propia voluntad y algunos por obligación.

Hi₂: “Las habilidades del personal se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.”

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo nos indican que las habilidades del personal no se relacionan positivamente con el manejo del SIGA, por lo que se llegó a la conclusión de que se RECHAZA la hipótesis, porque según la observación aplicada se observó que los trabajadores no desarrollan sus habilidades adecuadamente ya que estos no pueden socializarse con sus compañeros de trabajo, no demuestran sus habilidades organizacionales al momento de realizar sus tareas encargadas pues no lo hacen de forma coordinada tampoco respetan el orden de los procesos administrativos, no demuestran sus habilidades operacionales ya que estos no cuidan los equipos que manejan y no se sienten seguros de las actividades que realizan cuando hacen uso del SIGA, esto se puede observar en los resultados del trabajo de campo y se puede visualizar en los cuadros N° 05 al N° 09.

Hi₃: “Las actitudes del personal se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.”

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo nos indican que las actitudes del personal no se relacionan positivamente con el manejo del SIGA, por lo que se llegó a la conclusión de que la hipótesis queda RECHAZADA, porque según la guía observación aplicada se observó que los trabajadores demuestran una actitud desinteresada y que los trabajos que realizan lo hacen por obligación o cumplimiento pues esto lleva a que los trabajadores tomen una actitud desintegradora y no coordinen entre ellos, esto se puede observar en los resultados del trabajo de campo y se puede visualizar en los cuadros N° 10 al N° 12.

CONCLUSIONES

1. Se identificó que la capacitación del personal se relaciona negativamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL, las afirmaciones se evidencian en los resultados que se obtuvieron a través de la guía de observación.
2. Los conocimientos del personal se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL. Se evidencia en los resultados del cuadro N° 03 donde se menciona que los trabajadores si conocen la teoría y esto lo demuestran en la práctica que se van desarrollando en el trabajo cotidiano (cuadro N° 04).
3. Las habilidades del personal se relacionan negativamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL, situación que se evidenció en lo observado.
4. Las actitudes del personal se relacionan negativamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL, situación que se evidencio en lo observado.

SUGERENCIAS

1. El Jefe de Personal de la UNHEVAL debe organizar, programar y desarrollar la capacitación a los trabajadores administrativos de forma general y constante sobre el manejo del SIGA, ya que la capacitación es una herramienta fundamental dentro de una institución pública o privada.
2. Se sugiere al Jefe de Personal de la UNHEVAL que la capacitación del personal administrativo se siga desarrollando para que se pueda ampliar sus conocimientos teóricos y prácticos sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativo), y de esta manera puedan desarrollar adecuadamente sus tareas encargadas.
3. El Jefe de Personal de la UNHEVAL debe organizar capacitaciones sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativo), mediante talleres donde los personales administrativos puedan desarrollar sus habilidades, intelectuales, interpersonales, intrapersonales, organizacionales y operacionales; para que así puedan tener la facilidad de realizar tareas dentro de determinados estándares de eficiencia.
4. Se sugiere al Jefe de Personal de la UNHEVAL que debe realizar constantemente la capacitación sobre manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativo), para que los trabajadores administrativos se mantengan actualizados y tengan una actitud interesada e integradora, así de esta manera puedan superar la actitud desinteresada al momento de realizar una tarea haciendo uso del programa. En el futuro poder lograr que los trabajadores realicen tareas porque desean aprender y no lo tomen como una obligación.

BIBLIOGRAFÍA

BAPTISTA LUCIO, Pilar. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. México.

CARRASCO DIAZ. (2005). Metodología Para La Investigación Científica. Editorial San Marcos.

CHIAVENATO, Idalberto. (2011). Administración de Recursos Humanos. Editorial MC Graw Hill. México.

HERNANDEZ SANPIERE, Roberto, HERNANDEZ COLLADO, Carlos y NAGUI NAMAKFOROOSH, Mohammand. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial LIMUSA. Edición 2da. País México.

HERNANDEZ SANPIERE, Roberto, HERNANDEZ COLLADO, Carlos y NAGUI NAMAKFOROOSH, Mohammand. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial LIMUSA. Edición 5da. País México.

DESSLER, Gary. (2009). Administración de Recursos Humanos. Editorial PEARSON.. Decimo 1era Edición. México.

IBÁÑEZ MACHICAO, Mario. (2007). Administración de Recursos Humanos en la Empresa. Editorial San Marcos. Edición 2da. Lima.

L. MATHIS, Robert y H. JACKSON, John. (2000). Fundamento de la Administración de Recursos Humanos – Perspectivas Esenciales. Editorial Thomsom. Edición 1era. México.

R. WAYNE MONDY, ROBERT M. NOE. (2005) Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. México.

PAGINAS WEB.

www.inei.gob.pe

www.siga.gob.pe

<http://www.definicionabc.com/general/practica>

http://www.mafca.weebly.com/uploads/4/0/4/7/4047781/tema_2.pdf

<http://www.expansion.com/diccionario-economico/patrimonio.html>.

www.mef.gob.pe/PpR.

<http://www.expansion.com/diccionario-economico/tesoreria.html>

<http://www.monografias.com/trabajos89/glosario-de-contabilidad>.

https://mef.gob.pe/index.php?option=com_glossary.

<http://www.facilcontabilidad.com>.

<http://etimologias.dechile.net/capacidad>

ANEXOS

ANEXO N° 01

INSTRUMENTOS

DE

RECOLECCIÓN

DE DATOS



CUESTIONARIO

ESTIMADO TRABAJADOR:

Se viene desarrollando el trabajo de investigación titulado “**LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA) EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNHEVAL - HUÁNUCO PERÍODO 2014 – 2015**”, para lo cual se está recolectando datos relacionado con el referido trabajo de investigación; a continuación usted encontrara un conjunto de preguntas sírvase responder las mismas con la veracidad y sinceridad del caso, marcando con una **X** en el recuadro correspondiente.

1. ¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL tiene conocimiento teórico sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?

SI

NO

¿Por qué?
.....
.....

2. ¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL tiene conocimiento práctico sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?

SI

NO

¿Por qué?
.....
.....

3. ¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL tiene habilidades intelectuales (retención de información, aprendizaje, análisis, evaluación, etc.) para el buen manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?

SI

NO

¿Por qué?
.....
.....

4. ¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL demuestra habilidades interpersonales en el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?

SI

NO

¿Por qué?
.....
.....

5. ¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL demuestra habilidades organizacionales (coordinar un conjunto de cosas o partes

de acuerdo a un ordenamiento que los relaciona entre sí para su funcionamiento) relacionado con el proceso en el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?

SI

NO

¿Por qué?

6. ¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL demuestra habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos, etc.) en el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?

SI

NO

¿Por qué?

7. ¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL demuestra habilidades intrapersonales en el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?

SI

NO

¿Por qué?

8. ¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL presenta una actitud desinteresada sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?

SI

NO

¿Por qué?

9. ¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL demuestra una actitud interesada sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?

SI

NO

¿Por qué?

10. ¿Usted como trabajador administrativo de la UNHEVAL presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean) sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?

SI

NO

¿Por qué?



Díos te bendiga y muchas gracias.



GUÍA DE ENTREVISTA

DATOS GENERALES:

PERSONA A ENTREVISTAR	: CPC Noé Vivar Justiniano
PERSONA QUE VA A ENTREVISTAR	: Arrslirda Anastacio Gonzales
COLABORADORA	: Coat Zima Duran Retis
FECHA DE ENTREVISTA	: 19-06-2015
HORA DE ENTREVISTA	: 10:00 am
LUGAR DE ENTREVISTA	: Unidad de Almacén Central

INTRODUCCIÓN

CPC Noé Vivar Justiniano, especialista en el manejo del **SIGA** de esta prestigiosa Universidad, tenemos el agrado de saludarlo muy cordialmente y a la vez presentarnos como estudiantes de la EAP Ciencias Administrativas de la UNHEVAL-HUÁNUCO y agradecerle anticipadamente por el tiempo prestado; el propósito de nuestra visita es recoger información valiosa para concretizar parte de la investigación que se está desarrollando, encontrándonos en la etapa de recolección de datos para llevar a cabo nuestro trabajo de investigación titulado **“LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA) EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNHEVAL - HUÁNUCO PERÍODO 2014 – 2015”**, a continuación le voy a formular algunas preguntas relacionadas con el referido trabajo de investigación, sírvase responder con las especificaciones detalladas y fundamentadas.

1. ¿Hace cuánto tiempo la UNHEVAL implemento el programa SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa) para las oficinas administrativas?
 - ❖ ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que trajo ello?
2. ¿El Jefe de Personal de esta prestigiosa Universidad Nacional Hermilio Valdizán organiza y programa capacitaciones para los trabajadores administrativos sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?
 - ❖ ¿Por qué?
 - ❖ ¿A cuánto tiempo?
 - ❖ ¿La capacitación es general o nominal?
3. ¿La capacitación que se realiza a los trabajadores administrativos sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa) es teórica y/o práctico?
 - ❖ ¿Por qué?
 - ❖ ¿De qué modo se realiza la capacitación teórica y/o práctica sobre el manejo del SIGA?

4. ¿En la capacitación los trabajadores administrativos de la UNHEVAL demuestran que tienen habilidades intelectuales (retención de información, aprendizaje, análisis, evaluación, etc.) para el buen manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?
 - ❖ ¿De qué modo?
5. ¿Los trabajadores administrativos de la UNHEVAL demuestran que tienen habilidades interpersonales (entender a los demás a través de observar y escuchar) para el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?
 - ❖ ¿En qué aspectos se ve reflejado?
6. ¿Los trabajadores administrativos de la UNHEVAL demuestran que tienen habilidades organizacionales (coordinar un conjunto de cosas o partes de acuerdo a un ordenamiento que los relaciona entre sí para su funcionamiento) para el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?
 - ❖ ¿De qué modo?
7. ¿Los trabajadores administrativos de la UNHEVAL demuestran que tienen habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos, etc.) sobre el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?
 - ❖ ¿De qué modo?
8. ¿Los trabajadores administrativos de la UNHEVAL demuestran que tienen habilidades intrapersonal (reconocer sus características y reflexionar respecto de sí mismo y de sus planes personales) para el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?
 - ❖ ¿De qué modo?
9. ¿Los trabajadores administrativos de la UNHEVAL presentan una actitud desinteresada (esta no se preocupa, ni exclusiva ni primordialmente, por el propio beneficio, sino que tiene su centro de enfoque en la otra persona y que no la considera) para el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?
 - ❖ ¿Por qué?
10. ¿Los trabajadores administrativos de la UNHEVAL presentan una actitud interesada (es la persona que se propone la meta y hace todo lo necesario para lograrlo) para el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?
 - ❖ ¿En qué aspectos se ve reflejado?
11. ¿Los trabajadores administrativos de la UNHEVAL presentan una actitud integradora (persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean) para el manejo del SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa)?
 - ❖ ¿De qué modo lo demuestran?



CPC Noé Vívar Justíniano muchas gracias por el tiempo prestado hasta otra oportunidad y que Dios lo bendiga mucho.



GUÍA DE OBSERVACIÓN

DATOS GENERALES:

OBSERVADOR : Arrslirda Anastacio Gonzales
LUGAR DE OBSERVADOR : Universidad Nacional Hermilio Valdizán
DEPENDENCIA : Oficina de Logística
FECHA : 17-06-2015
HORA : 9:30 -10:30 am

ENUNCIADOS	EVIDENCIA		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
1. Los trabajadores administrativos realizan un buen manejo del SIGA.			
2. Los trabajadores administrativos demuestran habilidades organizacionales al momento de realizar las tareas encargadas.			
3. Los trabajadores administrativos demuestran habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos como la computadora, impresora, etc.)			
4. Los trabajadores administrativos demuestran una actitud desinteresada al momento de realizar tareas encargadas.			
5. Los trabajadores administrativos demuestran una actitud interesada al momento de realizar tareas encargadas.			
6. Los trabajadores administrativos demuestran una actitud integradora al momento de realizar tareas encargadas.			



“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



GUÍA DE OBSERVACIÓN

DATOS GENERALES:

OBSERVADOR : Coat Zima Duran Retis
LUGAR DE OBSERVADOR : Universidad Nacional Hermilio Valdizán
DEPENDENCIA : Oficina de Contabilidad
FECHA : 18-06-2015
HORA : 12:00 – 1:00 pm

ENUNCIADOS	EVIDENCIA		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
1. Los trabajadores administrativos realizan un buen manejo del SIGA.			
2. Los trabajadores administrativos demuestran habilidades organizacionales al momento de realizar las tareas encargadas.			
3. Los trabajadores administrativos demuestran habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos como la computadora, impresora, etc.)			
4. Los trabajadores administrativos demuestran una actitud desinteresada al momento de realizar tareas encargadas.			
5. Los trabajadores administrativos demuestran una actitud interesada al momento de realizar tareas encargadas.			
6. Los trabajadores administrativos demuestran una actitud integradora al momento de realizar tareas encargadas.			

ANEXO N° 02

VALIDACIÓN



"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Huánuco, 21 de mayo de 2015.

Oficio N° 002-2015-UNHEVAL

SEÑOR : Dra. Melida Sara Rivero Lazo

ASUNTO : Validación de instrumentos por juicios de expertos.

REFERENCIA : Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL.

De nuestra consideración.

Tenemos el agrado de dirigimos a Ud. para hacer de su conocimiento que venimos instrumentalizando nuestra investigación científica titulada: "**LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA) EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNHEVAL - HUÁNUCO PERÍODO 2014 – 2015.**", trabajo que nos permitirá obtener la Licenciatura en Administración; en tal sentido con la finalidad de darle el rigor científico necesario se requiere la validación de los instrumentos de acopio de datos a través de la evaluación de juicios de expertos. Es por ello que nos permitimos solicitarle su colaboración como especialista en este tema de investigación apelando a su trayectoria reconocida como docente de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, a fin de solicitarle emita su juicio como experto; para tal efecto adjuntamos a la presente lo siguiente:

- FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.
- INSTRUMENTOS QUE SE DESEA VALIDAR.
- MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración que redundará en la culminación de la indicada investigación, aprovechamos la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente.

ARRSLIRDA ANASTACIO GONZALES
ALUMNA INVESTIGADORA

COÁT ZIMA DURAN RETIS
ALUMNA INVESTIGADORA



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y JURISMO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR	ESCUELA DONDE ESTUDIA
1. Anastacio Gonzales, Arrslirda 2. Duran Retis, Coat Zima	Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA) EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNHEVAL - HUÁNUCO PERÍODO 2014 - 2015"

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENO 41 - 60				MUY BUENO 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100			
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems, es:														X						
2. OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:																X				
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:												X								
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítems, es:														X						
5. SUFICIENCIA	El número de ítems, en relación al número de indicadores es:															X					
6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar la variable dependiente, es:														X						



"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Huánuco, 21 de mayo de 2015.

Oficio N° 001-2015-UNHEVAL

SEÑOR : Dr. Eduardo Melgarejo Leandro
ASUNTO : Validación de instrumentos por juicios de expertos.
REFERENCIA : Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL.

De nuestra consideración.

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud. para hacer de su conocimiento que venimos instrumentalizando nuestra investigación científica titulada: "**LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA) EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNHEVAL - HUÁNUCO PERÍODO 2014 – 2015.**", trabajo que nos permitirá obtener la Licenciatura en Administración; en tal sentido con la finalidad de darle el rigor científico necesario se requiere la validación de los instrumentos de acopio de datos a través de la evaluación de juicios de expertos. Es por ello que nos permitimos solicitarle su colaboración como especialista en este tema de investigación apelando a su trayectoria reconocida como docente de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, a fin de solicitarle emita su juicio como experto; para tal efecto adjuntamos a la presente lo siguiente:

- FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.
- INSTRUMENTOS QUE SE DESEA VALIDAR.
- MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración que redundará en la culminación de la indicada investigación, aprovechamos la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente.

ARRSLIRDA ANASTACIO GONZALES
ALUMNA INVESTIGADORA

COAT ZIMA DURAN RETIS
ALUMNA INVESTIGADORA

21/05/15.



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y JURISMO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR	ESCUELA DONDE ESTUDIA
1. Anastacio Gonzales, Arrslirda 2. Duran Retis, Coat Zima	Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA) EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNHEVAL - HUÁNUCO PERÍODO 2014 - 2015"

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENO 41 - 60				MUY BUENO 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100			
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems, es:															✓					
2. OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:															✓					
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:															✓					
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítems, es:															✓					
5. SUFICIENCIA	El número de ítems, en relación al número de indicadores es:															✓					
6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar la variable dependiente, es:															✓					

ANEXO N° 03

MATRIZ DE

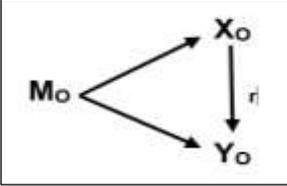
CONSISTENCIA

TÍTULO : La capacitación del personal y su relación con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL - Huánuco Período 2014 – 2015.

TESISTAS : ANASTACIO GONZALES, Arrslirda
DURAN RETIS, Coat Zima

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: PG: ¿De qué manera la capacitación del personal se relaciona con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL?	GENERAL: OG: Determinar de qué manera se relaciona la capacitación del personal con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.	GENERAL: HG: La capacitación del personal se relaciona positivamente con el manejo de Sistema Integrado de Gestión Administrativa en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.	CAPACITACIÓN DE PERSONAL	CONOCIMIENTOS	TEÓRICO PRÁCTICO
				HABILIDADES	INTELECTUALES INTERPERSONALES ORGANIZACIONALES OPERACIONALES INTRAPERSONALES
				ACTITUDES	DESINTERESADA INTERESADA INTEGRADORA
ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:			
PE1: ¿Cuál es la relación entre los conocimientos del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL?	OE1: Conocer cuál es la relación entre los conocimientos del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.	Hi1: Los conocimientos se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.		MÓDULO DE LOGÍSTICA	PEDIDOS PROCESOS DE SELECCIÓN ADQUISICIÓN ALMACENES
PE2: ¿Qué relación existe entre las habilidades del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión	OE2: Comprobar la relación que existe entre las habilidades del personal y el manejo del Sistema Integrado de Gestión	Hi2: Las habilidades se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión		MÓDULO DE PATRIMONIO	MANTENIMIENTO INMUEBLES

Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL?	Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.	Administrativa en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.		MÓDULO DE TESORERÍA	VIÁTICOS CAJA GENERAL CAJA CHICA
PE3: ¿Cómo se relaciona las actitudes del personal con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL?	OE3: Identificar como se relaciona las actitudes del personal con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.	Hi3: Las actitudes se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL.		MÓDULO DE PRESUPUESTO POR RESULTADOS	LISTA DE INSUMOS PROGRAMACIÓN REPORTES

NIVEL/TIPOS	POBLACIÓN/MUESTRA	DISEÑO/MÉTODO	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>NIVEL: Descriptivo/ Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: La población del presente proyecto de investigación, está constituido por 250 trabajadores administrativos de la UNHEVAL, la misma que se detalla en el siguiente cuadro: CUADRO N° 01</p>	<p>DISEÑO: El diseño que se aplicará en el presente trabajo investigación será el No Experimental, con su variante el Transeccional o transversal. Se define como la investigación que se realiza sin manipular las variables. Su propósito es describir las variables y analizar la relación que existe entre las variables.</p> <p>ESQUEMA: El esquema se detalla a continuación:</p>	<p>TÉCNICA 1: La encuesta. INSTRUMENTO: El cuestionario.</p>
<p>TIPOS: POR SU ALCANCE TEMPORAL: Sincrónica POR SU PROFUNDIDAD: Descriptivo/Correlacional POR SU AMPLITUD: Micro Administrativa POR SU FUENTE: Mixta POR SU CARÁCTER: Cuantitativo POR SU NATURALEZA: Encuesta POR EL MARCO: De Campo POR EL TIPO DE ESTUDIO: Evaluativa POR EL OBJETO AL QUE SE REFIERE: Disciplinar</p>	<p>MUESTRA: La muestra del presente proyecto de investigación se caracteriza por ser no probabilística, porque será seleccionado por conveniencia de las investigadoras y también porque en la elección de la muestra no se tuvo en cuenta las normas, reglas, los principios que establece la muestra probabilística. Es por ello que la muestra lo constituirá la oficina de logística y la oficina de contabilidad de la UNHEVAL con un total de 32 trabajadores administrativos, específicamente los que más utilizan el programa SIGA, las mismas que se muestran en el siguiente cuadro.</p>	 <pre> graph LR Mo --> Xo Mo --> Yo Xo -- r --> Yi </pre>	<p>TÉCNICA 2: La entrevista. INSTRUMENTO: Guía de entrevista.</p> <p>TÉCNICA 3: La observación. INSTRUMENTO: Guía de observación.</p>

ANEXO N° 04







UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE**

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACION

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los 28 días del mes de Octubre de 2016, siendo las 9 am, se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Titulada: "LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL MANEJO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SIGA) EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNHEVAL- HUÁNUCO PERIODO 2014-2015", de las Bachiller en Ciencias Administrativas **COAT ZIMA DURAN RETIS Y ARRSLIRDA ANASTACIO GONZALES**, procediendo a dar inicio al acto de Sustentación del Título Profesional de Licenciado (a) en Administración, siendo los Miembros del Jurado los siguientes Profesores:

Dr. Auberto Oliveros Dávila	Presidente
Mg. Niker Salinas Alejandro	Secretario
Dr. Rodolfo Valdivieso Echevarría	Vocal

Finalizado la Sustentación de la Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y el resultado siguiente:

TESISTA	1° Miembro	2° Miembro	3° Miembro	PROMEDIO FINAL
COAT ZIMA DURAN RETIS	17	17	17	17
ARRSLIRDA ANASTACIO GONZALES	17	17	17	17

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de la Tesis a horas 11 am, en fe de lo cual firmamos.


Dr. Auberto Oliveros Dávila
PRESIDENTE


Dr. Rodolfo Valdivieso Echevarría
VOCAL


Mg. Niker Salinas Alejandro
SECRETARIO