



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

REINDUCCIÓN DE LA PLATAFORMA QUIPU WEB PARA EL TRÁMITE DE
VIÁTICOS DE LOS FACILITADORES INTERCULTURALES DEL MINISTERIO DE
CULTURA: 2020

Línea de investigación:
Desarrollo empresarial

Suficiencia profesional para optar por el título profesional de Licenciada
en Administración con mención en Administración de Empresas

Autora

Inga Huarcaya, Claudia Andrea

Asesor

Carpio Hinojosa, Rafael Gino

ORCID: 0000-0002-0269-2720

Jurado

Engracio Salinas, Jorge Aurelio

Castañeda Sánchez, Magda Isabel

Chávez Navarro, Juan Roberto

Lima - Perú

2025

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)



REINDUCCIÓN DE LA PLATAFORMA QUIPU WEB PARA EL TRÁMITE DE VIÁTICOS DE LOS FACILITADORES INTERCULTURALES DEL MINISTERIO DE CULTURA: 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

museos.cultura.pe

Fuente de Internet

3%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

2%

4

transparencia.cultura.gob.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

sisur.ippdh.mercosur.int

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

1%

8

www.un.org

Fuente de Internet

1%

9

agn.gob.pe

Fuente de Internet

1%

10

leyes.congreso.gob.pe

Fuente de Internet

1%

11

transparencia.gob.pe

Fuente de Internet

1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

REINDUCCIÓN DE LA PLATAFORMA QUIPU WEB PARA EL TRÁMITE DE VIÁTICOS DE LOS FACILITADORES INTERCULTURALES DEL MINISTERIO DE CULTURA: 2020

Línea de investigación:

Suficiencia profesional para optar por el título profesional de Licenciada en Administración
con mención en Administración de Empresas

Autora:

Inga Huarcaya, Claudia Andrea

Asesor:

Carpio Hinojosa, Rafael Gino

ORCID: 0000-0002-0269-2720

Jurado:

Engracio Salinas, Jorge Aurelio

Castañeda Sánchez, Magda Isabel

Chávez Navarro, Juan Roberto

Lima – Perú

2025

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	8
1.1	Trayectoria de la Autora.....	8
1.2	Descripción de la Institución.....	14
1.3	Organigrama del Despacho Ministerial.....	16
1.4	Áreas y funciones desempeñadas.....	18
II.	DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA	20
III.	APORTES MÁS DESTACABLES A LA INSTITUCIÓN	29
IV.	CONCLUSIONES	38
V.	RECOMENDACIONES	39
VI.	REFERENCIAS.....	40
VII.	ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diagrama de Gantt	30
Tabla 2 Porcentaje mensual de solicitudes atendidas por región.....	32
Tabla 3 Porcentaje mensual de rendiciones de viáticos realizadas por región	34
Tabla 4 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Ucayali.....	50
Tabla 5 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en San Martín	51
Tabla 6 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Puno	52
Tabla 7 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Cajamarca	53
Tabla 8 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Junín	54
Tabla 9 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Amazonas	55
Tabla 10 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Loreto	56
Tabla 11 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Madre de Dios	57
Tabla 12 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Cusco	58
Tabla 13 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Apurímac	59
Tabla 14 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Pasco.....	60
Tabla 15 Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Lima.....	61
Tabla 16 Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Ucayali.....	62
Tabla 17 Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en San Martín	63
Tabla 18 Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Puno	64
Tabla 19 Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Cajamarca	65
Tabla 20 Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Junín	66
Tabla 21 Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Amazonas	67
Tabla 22 Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Loreto	68
Tabla 23 Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Madre de Dios	69
Tabla 24 Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Cusco	70

Tabla 25 *Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Apurímac* 71

Tabla 26 *Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Pasco* 72

Tabla 27 *Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Lima.....* 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama del Despacho Ministerial del Ministerio de Cultura	16
Figura 2 Perfil de brecha en servicios de población pobre 2019	22
Figura 3 Comparativa del porcentaje mensual de solicitudes atendidas por región	33
Figura 4 Comparativa del porcentaje mensual de rendiciones atendidas por mes y región	35
Figura 5 Perfil de brecha en servicios de población pobre 2021	37
Figura 6 Flujograma para la solicitud de viáticos	42
Figura 7 Flujograma para la rendición de viáticos	43
Figura 8 Reinducción de facilitadores	44
Figura 9 Participación de facilitadores.....	45
Figura 10 Acceso a la plataforma.....	46
Figura 11 Acceso al módulo solicitud de viáticos	46
Figura 12 Creación y registro de información de la solicitud de viáticos	47
Figura 13 Acceso a la plataforma.....	48
Figura 14 Acceso al módulo de rendición de viáticos	48
Figura 15 Registro	49
Figura 16 Pregunta 1: ¿Cuán satisfecho estuvo con la reinducción?	74
Figura 17 Pregunta 2: ¿Estás de acuerdo con el tiempo que duró la reinducción?	75
Figura 18 Pregunta 3: ¿Estás de acuerdo la reinducción dure cuatro (04) horas?	76
Figura 19 Pregunta 4: ¿Estás de acuerdo con que la reinducción sea virtual?.....	77
Figura 20 Pregunta 5: ¿Consideras productiva la reinducción?	78
Figura 21 Pregunta 6: ¿Qué tan clara fue la orientación de la ponente?	79
Figura 22 Pregunta 7: ¿Estás de acuerdo con el material recibido?	80
Figura 23 Pregunta 8: ¿Estás de acuerdo a que todo el material se brinde de manera virtual?	81
Figura 24 Panel fotográfico de los facilitadores interculturales en comisión de servicios	82
Figura 25 Tabulación de respuestas en el programa SPSS	86
Figura 26 Respuesta del MINCUL a la solicitud de acceso a la información pública:	87

RESUMEN

La presente investigación para obtener el título por la modalidad de suficiencia profesional gira en torno al proceso de reinducción en el uso de la plataforma Quipu Web para facilitar el trámite de viáticos por comisión de servicio dentro de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Ministerio de Cultura, considerando que durante la emergencia sanitaria se contrataron facilitadores interculturales, quienes no contaban con experiencia previa en el uso de plataformas virtuales, se realizó una capacitación para el uso de esta plataforma sin embargo se identificó dificultades para generar solicitudes y realizar rendiciones de viáticos por lo que se planteó volver a capacitar a los facilitadores mediante un proceso de reinducción esta vez incluyendo flujogramas que permitan que el trámite y el uso del sistema sea más sencillo para así optimizar su trabajo y el cumplimiento del objeto de sus servicios en favor de la población indígena u originaria, durante el desarrollo de este informe se detallará como se realizó el proceso de reinducción a los facilitadores interculturales.

Palabras clave: reinducción, plataforma, trámite.

ABSTRACT

The present investigation to opt the title for the professional sufficiency modality revolves around the process of reinducting the use of the Quipu Web platform facilitate the management and rendering of travel expenses by service commisssion within the General Directorate od Intercultural Citizenship of the Ministry of Culture, Considering that during the health emergency intercultural facilitators were hired, who didn't count with previous experience in the use of virtual platforms, the induction for the use of this platform was carried out, however, difficulties were identified in the use of this digital tool for the request an rendering of travel expenses soit was proposed to retrain the facilitators via a process of reinduction, this time including flowcharts that allow the system to be simpler, thus optimizing their work and fullfillment of their services for the benefit of the indigenous or originary population, during the development of this report, it will be detailed how the process of reinduction of intercultural facilitators was carried out.

Keywords: reinduction, platform, procedure.

I. INTRODUCCIÓN

El informe titulado: “REINDUCCIÓN DE LA PLATAFORMA QUIPU WEB PARA EL TRÁMITE DE VIÁTICOS DE LOS FACILITADORES INTERCULTURALES DEL MINISTERIO DE CULTURA: 2020”, se ha desarrollado de acuerdo a lo señalado en el Artículo N° 21 del Capítulo III, Título Segundo del Reglamento General de Grados y títulos y sus modificatorias (a diciembre del 2019) de la Universidad Nacional Federico Villarreal, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Administración con mención en Administración de Empresas. Este informe está organizado de la siguiente manera: Capítulo I, se detallan las generalidades refiriéndose a la trayectoria de la autora y la descripción del centro laboral. Capítulo II, se menciona una actividad específica en donde la autora ha intervenido, así como también los objetivos, importancia y justificación. Capítulo III, se detalla la problemática identificada, los aportes más relevantes de la autora en el centro laboral, la implementación de estrategias y los resultados obtenidos. Capítulo IV, se detalla las conclusiones del informe. Para finalizar en el Capítulo V, se brindan recomendaciones en línea a las conclusiones expuestas.

1.1 Trayectoria de la Autora

1.1.1 Formación académica

La suscrita cursó estudios en la Universidad Nacional Federico Villarreal, egresada de la facultad de Administración en el año 2017 y bachiller en Administración con mención en la especialidad de Administración de Empresas el año 2018, ha desempeñado labores en diversas entidades del sector público y privado. Asimismo; ha desarrollado cursos de especialización que le han permitido complementar su formación dentro de los cuales se puede destacar:

- Curso de especialización en Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA MEF, dictado por el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Andre Vesalio” del 04 de

noviembre de 2017 al 28 de abril de 2018, con una duración de quinientos veinte (520) horas lectivas.

- Diplomado Especializado en Contrataciones del Estado, dictado por el Centro Peruano de Estudios Gubernamentales – CEPEG del 07 de julio al 15 de setiembre de 2018, con una duración de doscientas (200) horas lectivas.

- Diplomado en Herramientas para la Gestión Pública (SIGA – SIAF – SEACE), dictado por la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental del 22 de octubre al 10 de diciembre de 2018, con una duración de setenta y dos (72) horas lectivas.

- Diplomado Especializado en Administración y Gestión Pública, dictado por el Centro Peruano de Estudios Gubernamentales – CEPEG del 04 de marzo al 29 de abril de 2019, con una duración de doscientas (200) horas lectivas.

- Curso e-learning en Gestión Pública con Enfoque Intercultural, dictado por la Escuela Nacional de Administración Pública - ENAP del 01 de febrero al 25 de abril de 2021, con treinta y dos (32) horas lectivas de aprendizaje.

- Programa de Especialización en Gestión Cultural, dictado por el Museo de Arte de Lima (MALI) en convenio con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) del 24 de abril del 2021 al 22 de febrero de 2022, con una duración de doscientas ochenta (280) horas lectivas.

1.1.2 Trayectoria Profesional

La suscrita laboró en entidades públicas y privadas en donde ha podido desempeñar y poner en práctica los conocimientos obtenidos durante la preparación universitaria. Asimismo; ha podido adquirir conocimientos prácticos y experiencia in situ en diversas áreas relacionadas a la Administración. A continuación, se detalla las instituciones y/o empresas donde se desempeñó:

Empresa: Gama Asesoría Empresarial E.I.R.L. Su misión es realizar servicios de asesoría a través de soluciones tecnológicas innovadoras, brinda a sus clientes distintas herramientas digitales a fin de automatizar y optimizar los procesos de gestión de contenidos.

Área: Proyecto Corporación Belcorp

Cargo: Gestora de contenidos (Digitación)

Modalidad de contrato: Locación de servicios

Periodo: agosto 2017 – abril 2018

Actividades:

- Gestión de contenidos en las plataformas digitales de la empresa.
- Carga de datos de estrategias comerciales para la Corporación Belcorp en sus catálogos virtuales L´Bel. Ésika y Cyzone.
- Carga de información de liquidaciones para el aplicativo móvil de los clientes de los catálogos virtuales de L´Bel. Ésika y Cyzone.

Institución: 026 Dirección Ejecutiva de Investigación Criminal y Apoyo a la Justicia PNP – DIREICAJ PNP. Tiene como misión planificar, implementar, evaluar y controlar los procesos de los sistemas administrativos relacionados con presupuesto, logística, contabilidad y tesorería de las distintas divisiones especializadas de la Policía Nacional del Perú, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las funciones policiales en las áreas de investigación criminal y criminalística a nivel nacional.

Área: Implementación SIGA (Departamento de Abastecimiento)

Cargo: Asistente administrativo

Modalidad de contrato: Locación de servicios

Periodo: junio 2018 – octubre 2018

Actividades:

- - Orientar y dar soporte funcional respecto al Catálogo de Bienes y Servicios SIGA MEF y catálogo SIGA institucional.

- Dar mantenimiento al Catálogo institucional de Bienes y Servicios de la Unidad Ejecutora N° 026, cargar nuevos ítems, actualización de nuevos precios de acuerdo a las últimas compras y/o información actualizada del mercado.

- Solicitar, atender, generar y remitir archivos de los ítems solicitados por los usuarios de las divisiones especializadas que ameritan creación e inclusión en el catálogo de Bienes y Servicios SIGA MEF.

Institución: 026 Dirección Ejecutiva de Investigación Criminal y Apoyo a la Justicia PNP – DIREICAJ PNP. Su misión es planificar, ejecutar, evaluar y supervisar los procesos de los sistemas administrativos de presupuesto, logística, contabilidad y tesorería de las diferentes divisiones especializadas de la Policía Nacional del Perú con el objetivo de asegurar las condiciones para el cumplimiento de las funciones policiales.

Área: Programación (Departamento de Abastecimiento)

Cargo: Asistente administrativo

Modalidad de contrato: Contrato Administrativo de Servicios (CAS)

Periodo: noviembre 2018 – octubre 2019

Funciones:

- Coordinar labores de soporte a la funcionalidad del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA – MEF) a los usuarios de las Divisiones, Áreas y Oficinas de las Direcciones Especializadas de la UE 026 DIREICAJ-PNP.

- Orientar y dar soporte funcional a los usuarios respecto al ingreso de información.

- Apoyo en el registro de información en el Sub Módulo de Pedidos del Módulo Logística, en la opción registro de Pedidos de Requerimientos de Bienes y Servicios en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA – MEF.

- Registro de información en el Módulo de Configuración de las opciones Catálogo Institucional y Catálogo SIGA – MEF.

- Activación de ítems en el Módulo de Configuración, en el Sub Módulo Maestros en las opciones del Catálogo Institucional y Catálogo SIGA – MEF, según el requerimiento de los usuarios.

- Soporte al departamento de Estudio de Mercado durante la implementación adecuada del Sistema SIGA – MEF.

Institución: Ministerio de Cultura. Su misión consiste en impulsar y administrar las distintas expresiones culturales con un enfoque intercultural y basado en derechos, de forma eficiente y en beneficio de la ciudadanía. Además, busca incentivar y difundir las artes, las manifestaciones creativas, las industrias y el patrimonio cultural, tanto tangible como intangible, permitiendo el alcance de mayor población hacia estas manifestaciones, apoyando las propuestas privadas y fortaleciendo la identidad nacional.

Área: Dirección General de Ciudadanía Intercultural (DGCI)

Cargo: Asistente administrativo

Modalidad de contrato: Contrato Administrativo de Servicios (CAS)

Periodo: noviembre 2019 – agosto 2023

Funciones:

- a) Elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas para la atención oportuna de los servicios y bienes solicitados por la DGCI.

- b) Ingreso de los requerimientos de bienes, servicios en el Sistema Administrativo Quipu, solicitados por la DGCI.

- c) Brindar soporte en la funcionalidad del Sistema Administrativo Quipu para la carga y rendición de viáticos.

d) Seguimiento de los trámites/requerimientos administrativos y/o logísticos solicitados, para el levantamiento de observaciones y/o presentación de los documentos conforme a las directivas vigentes.

e) Elaboración de documentos de conformidad de los bienes y servicios adquiridos.

f) Elaboración de requerimientos de solicitudes de viáticos, fondos por encargo y caja chica.

g) Elaboración de rendiciones de viáticos, fondos por encargo y caja chica.

h) Organización de archivos administrativos de la DGCI.

Institución: Ministerio de Cultura. Su misión es promover y gestionar la diversidad cultural con enfoque intercultural y de derechos de manera eficiente para beneficio de la ciudadanía. Así como fomentar y promover las artes, las expresiones y creaciones artísticas, las industrias culturales y el Patrimonio Cultural Material e Inmaterial de la Nación, promoviendo el acceso a estas manifestaciones culturales, las iniciativas privadas y propiciando el fortalecimiento de la identidad nacional.

Área: Dirección General de Ciudadanía Intercultural

Cargo: Coordinadora administrativa

Modalidad de contrato: Locación de servicios

Periodo: agosto 2023 – agosto 2024

Actividades:

- Elaborar matrices de necesidades, para llevar a cabo las campañas fluviales y/o aéreas y/o lacustre de las regiones de Loreto, Ucayali y Puno en el marco de la intervención del sector Cultura en las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS).

- Brindar soporte administrativo para la solicitud de los requerimientos priorizados por la DGCI en las campañas fluviales y/o aérea y/o lacustre de las regiones de Loreto, Ucayali y Puno.

- Elaborar informes relacionados a la ejecución financiera de las actividades programadas por la DGCI

- Realizar el registro en el módulo CEPLAN el seguimiento del POI del año en 2023.

- Elaborar documentos. Memorandos, informes, oficios y entre otros; referidos a los requerimientos, contrataciones y otras gestiones administrativas, presupuestales y/o técnicas durante las campañas fluviales y/o aéreas y/o lacustre.

1.2 Descripción de la Institución

El Ministerio de Cultura forma parte del Poder Ejecutivo, es la institución pública competente en materia de cultura, patrimonio cultural de la nación material e inmaterial, gestión cultural e industrias culturales. Cuenta con dos viceministerios: Viceministerio de Interculturalidad (VMI) y Viceministerio de Patrimonio Cultural e Industrias Culturales (VMPCIC), su ámbito de acción es a nivel nacional y su sede se encuentra en la ciudad de Lima en la Av. Javier Prado Este N° 2465, Distrito de San Borja.

1.2.1 Misión

Ejercer la función de organismo líder del Sector Cultura. Encargado de diseñar, establecer, implementar y supervisar las políticas nacionales y sectoriales del Estado en el ámbito cultural, promoviendo y gestionando la diversidad cultural con el enfoque intercultural y de derechos, de manera eficiente y en beneficio de la ciudadanía.

1.2.2 Visión

Constituirse como una institución moderna y referente clave en el impulso del desarrollo cultural del país, que promueve la ciudadanía intercultural, la cohesión social y la preservación de la riqueza cultural de la Nación, al tiempo que impulsa las Industrias Culturales

y la producción artística, ampliando el alcance de la ciudadanía a los bienes y/o servicios culturales, fortaleciendo la identidad peruana y aportando al progreso económico y social.

1.2.3 Creación

La Casa de la Cultura fue creada en 1962, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 48 del 24 de agosto de ese año, dando origen a la Comisión Nacional de Cultura para atender las diversas manifestaciones culturales en todo el territorio nacional (según el Decreto Ley N.º 14479 del 17 de junio de 1963). Más adelante, el 9 de marzo de 1971, durante el gobierno del general Juan Velasco Alvarado, se creó el Instituto Nacional de Cultura como un organismo público descentralizado del sector Educación, según lo establecido en el artículo 49 del Decreto Ley 18799 —Ley Orgánica del sector Educación—, quedando desactivada en ese momento la Casa de la Cultura del Perú. El Instituto Nacional de Cultura cesó sus funciones el 30 de septiembre de 2010.

Ante ciertas debilidades en la rectoría de la política cultural y, por ende, de su débil conducción y gestión, el Poder Ejecutivo consideró necesario crear un ministerio que asuma la rectoría respecto de la política de cultura.

El 22 de julio del 2010 mediante la Ley N° 29565 se crea el Ministerio de Cultura, como autoridad del sector cultura y de la política nacional y sectorial de cultura del poder ejecutivo, con personería jurídica de derecho público y construyendo un pliego presupuestal del estado.

1.2.4 Funciones

En línea a sus competencias el Ministerio de Cultura cumple las siguientes funciones:

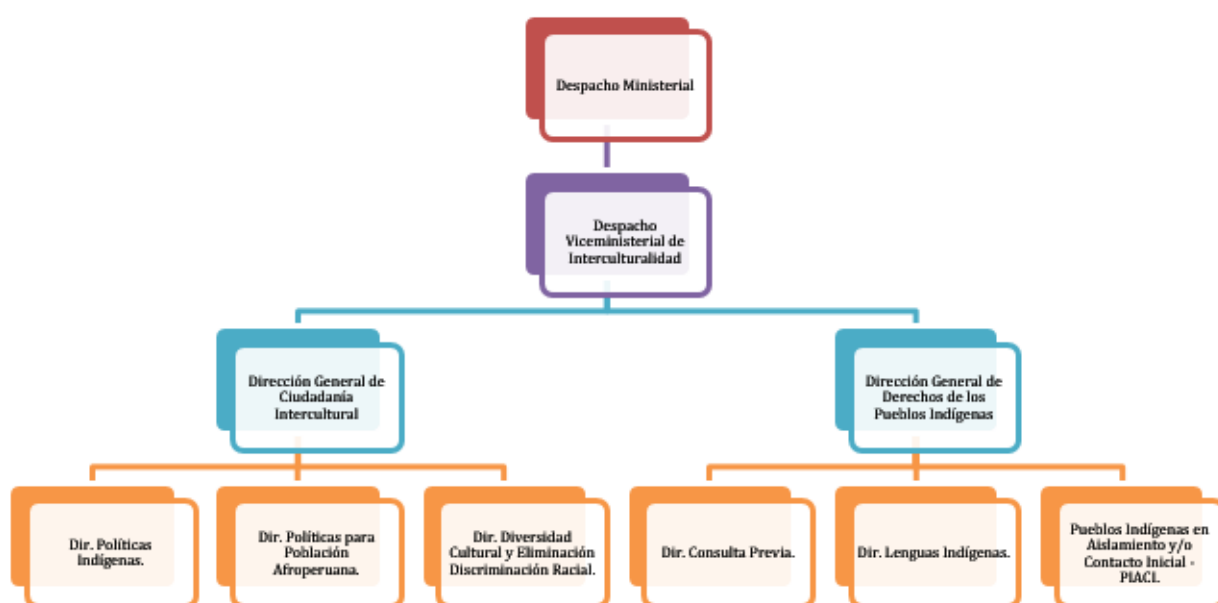
- Diseñar, organizar, liderar, poner en marcha, supervisar y evaluar las políticas nacionales, así como la ejecución de planes y estrategias, programas y proyectos de carácter nacional, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

- Elaborar, organizar, dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la ejecución de planes, estrategias, programas y proyectos de alcance nacional, en el marco de los dispuesto por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

1.3 Organigrama de la Institución

Figura 1

Organigrama del Despacho Ministerial del Ministerio de Cultura



Nota. Elaboración propia.

1.3.1 Despacho ministerial

El despacho ministerial está dirigido por el ministro quien es considerado la más alta autoridad política del Sector Cultura. Es quien representa al Ministerio de Cultura y es el titular del pliego presupuestal.

1.3.2 *Despacho viceministerial de interculturalidad*

Liderado por el viceministro de interculturalidad, quien es la autoridad inmediata en materia de interculturalidad, lucha contra la discriminación étnico racial e inclusión de pueblos indígenas u originarios y población afrodescendiente.

1.3.3 *Dirección general de ciudadanía intercultural*

Es el órgano de línea que cumple con la función de formular y garantizar se ejecuten las políticas de interculturalidad, de defensa, protección y promoción de los derechos de pueblos indígenas, originarios y población afroperuana.

1.3.4 *Dirección general de derechos de los pueblos indígenas*

Es el órgano de línea de ámbito nacional encargado de plantear, liderar, verificar el cumplimiento de la política nacional y las normas en materia relacionada a consulta previa, población en aislamiento y contacto inicial, protección, desarrollo y promoción de lenguas indígenas del país.

1.3.5 *Dirección de políticas indígenas.*

Es la unidad orgánica encargada de plantear, dirigir y supervisar la política indígena intercultural a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos colectivos de los pueblos indígenas.

1.3.6 *Dirección de políticas para población afroperuana.*

Es la unidad orgánica encargada de diseñar e implementar políticas, planes y programas de protección, promoción de derechos y desarrollo de la población afroperuana.

1.3.7 *Dirección diversidad cultural y eliminación discriminación racial.*

Es la unidad orgánica encargada de plantear, instaurar y supervisar los programas que encaminen a eliminar la discriminación étnico - racial encargada de promover la ciudadanía intercultural.

1.3.8 Dirección de consulta previa.

Es la unidad orgánica encargada de realizar acciones de promoción de la implementación de derecho a la consulta previa de los pueblos indígenas del país.

1.3.9 Dirección de lenguas indígenas.

Es la unidad orgánica encargada de promover e implementar acciones en el desarrollo y uso de las lenguas indígenas u originarias de los pueblos indígenas del país a fin de fomentar su aprendizaje.

1.3.10 Pueblos Indígenas en Aislamiento y/o Contacto Inicial - PIACI.

Es la unidad orgánica encargada de dirigir las acciones de protección y respeto de los derechos de los pueblos indígenas en situación de aislamiento y en situación de contacto inicial del país.

1.4 Áreas y funciones desempeñadas

En el periodo de noviembre 2019 a agosto 2023 la suscrita brindó el servicio de Asistencia Administrativa en la DGCI en donde se encargó de garantizar las condiciones a nivel administrativo y logísticas para el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas de la dirección general.

1.4.1 Funciones desempeñadas

- a) Elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas para la atención oportuna de los servicios y bienes solicitados por la Dirección General de Ciudadanía Intercultural.
- b) Ingreso de los requerimientos de bienes, servicios en el Sistema Administrativo Quipu, solicitados por la Dirección General de Ciudadanía Intercultural.
- c) Brindar soporte en la funcionalidad del Sistema Administrativo Quipu para la carga y rendición de viáticos.

- d) Seguimiento de los trámites/requerimientos administrativos y/o logísticos solicitados, para el levantamiento de observaciones y/o presentación de los documentos conforme a las directivas vigentes.
- e) Elaboración de los expedientes de conformidad de los bienes y servicios adquiridos.
- f) Elaboración y seguimiento en el trámite de solicitudes de viáticos, fondos por encargo y caja chica.
- g) Elaboración y seguimiento en las rendiciones de viáticos, fondos por encargo y caja chica.
- h) Organización de archivos administrativos de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural.

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

El presente informe de suficiencia profesional se encuentra vinculado con las funciones c), d) y g) realizadas durante el ejercicio de mi cargo como Asistente Administrativa en la DGCI del Ministerio de Cultura, en dicho contexto se realizó el proceso de reinducción y seguimiento a las solicitudes y rendiciones de viáticos de comisión de servicio de los facilitadores interculturales (locadores de servicios) contratados a partir de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N.º 1489; dentro de la plataforma web Sistema Administrativo Quipu con la finalidad de optimizar su trabajo y alcanzar los objetivos establecidas según los Términos de Referencia de sus contratos.

2.1 Definiciones

2.1.1 Proceso

De acuerdo a lo señalado por Mallar (2010), se refiere a ciertas acciones que están relacionadas mediante el trabajo, presentan una determinada cantidad de insumos de acuerdo a su necesidad y estos pueden ser productos o servicios que son adquiridos de diferentes proveedores, un proceso también implica diferentes actividades o funciones específicas que permiten darle un valor agregado a estos productos o servicios con la finalidad de obtener resultado deseados.

2.1.2 Inducción

Según Grados (2014), define inducción como el momento donde un nuevo empleado inicia contrato con una empresa por el que debe adaptarse lo más rápido que pueda a su nuevo entorno laboral, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas tareas, derechos y obligaciones de la empresa, se debe fomentar el uso de equipos de trabajo, indumentaria si fuera necesario, plataformas virtuales, entre otros.

2.1.3 Seguimiento

Real Academia Española (2023), acción y efecto de seguir o seguirse.

Dentro del ámbito empresarial el seguimiento es un instrumento muy utilizado debido a que permite realizar acciones, identificar el lugar donde realizarlas y ejecutar dichas acciones, el seguimiento también nos permite diagnosticar las debilidades de lo que queremos estudiar de modo que se podrá plantear estrategias que nos permitan mejorar estas debilidades encontradas. En conclusión, un plan de seguimiento permite que una organización potencialice los conocimientos del personal ayudando a su crecimiento y desarrollo profesional, de esta forma permite cumplir los objetivos asentados de la organización (Jiang, 2016, como se cita en Salazar, 2019).

2.1.4 Intercultural

Guerrero (2015), define a intercultural como un proceso de generación o reproducción de una cultura por otra.

Ministerio de Educación (2018), señala que es la interacción de diferentes grupos étnico-culturales con el objetivo de dialogar y obtener aprendizaje, estos grupos se valoran como iguales, comparten el mismo espacio, valoran de forma positiva todas sus diferencias culturales y a lo largo del tiempo construyen de manera armoniosa algo nuevo.

2.1.5 Plataforma

Son organismos que participan como agentes intermediarios en diferentes mercados dando lugar a diversos ofertantes y demandantes a fin de que puedan interactuar entre ellos (ADEI, 2018, como se cita en Aguilar, 2021).

Son medios digitales que contienen información en un servidor y que se puede acceder a través de múltiples dispositivos como smartphone, laptop, tablets, etc. (Todolí, Sánchez y Kruithof, 2019, como se cita en Aguilar, 2021)

2.1.6 Optimizar

Granizo (2018), en su trabajo de investigación define como el estudio minucioso de tareas que integran al proceso, el objetivo es encontrar condiciones, fuentes y el mejor camino

que permitirá el rendimiento óptimo, así también como el empleo de recursos con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos.

2.2 Problemática

Con el Decreto Legislativo N°1489 se plantearon acciones extraordinarias y urgentes a fin de brindar atención a las poblaciones indígenas, amazónicas y andinas durante la emergencia sanitaria por el COVID 19 asegurando la detección oportuna y en tiempo real de casos sospechosos de contagio para su abordaje con pertinencia cultural y lingüística.

Cabe señalar que ante la emergencia sanitaria se dejó en evidencia, con mayor notoriedad, que las poblaciones indígenas, amazónicas y andinas eran más vulnerables debido a que la mayoría de esta población es considerada pobre y cuentan con mayor porcentaje de brechas de acceso a servicios, esta información es posible de contrastar con el informe “Perú: Perfil de Pobreza por Dominios Geográficos 2011-2021” realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

2.2.1 Problema público

Figura 2

Perfil de brecha en servicios de población pobre 2019



Nota. Elaboración propia.

Fuente. Perú: Perfil de Pobreza por Dominios Geográficos 2011-2021 realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

En dicha línea la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Ministerio de Cultura en mayo del 2020 inició la contratación de facilitadores interculturales con el fin de realizar ingresos a las localidades nativas y centros poblados de 12 regiones en el país: Amazonas, Apurímac, Cusco, Huánuco, Junín, Lima, Loreto, Madre de Dios, Pasco, Puno, San Martín y Ucayali.

Para la gestión de viáticos de los facilitadores interculturales se tenían que realizar procedimientos administrativos dentro de la plataforma Quipu Web, esta es una plataforma que permite realizar la solicitud de viáticos por comisión de servicios y la rendición de cuentas de los mismos.

Luego de realizar una inducción remota dado que los facilitadores se encontraban en sus respectivas regiones, se procedió con el uso de la plataforma Quipu Web. Con el transcurso de los días se identificó que no se estaba realizando un procedimiento adecuado ni el uso óptimo de este medio digital, pues las comisiones de algunos facilitadores interculturales se cancelaron ya que no habían realizado sus solicitudes en el plazo establecido y contaban con rendiciones de viáticos pendientes lo cual según directiva no permitía la generación de nuevas solicitudes en la plataforma Quipu Web, asimismo se identificó que superaban los plazos establecidos para la rendición de viáticos, ante estos inconvenientes se propuso elaborar un flujo para la solicitud y un flujo para la rendición de viáticos, así como se determinó la necesidad de un proceso de reinducción de esta plataforma. Las dificultades principales para la gestión de viáticos fueron: errores en las fechas de comisión, registro inadecuado de ubigeos y rutas de las comisiones de servicios erradas; y las principales dificultades para las rendiciones de viáticos fueron: errores en el ingreso de series y números de factura, incorrecta clasificación de gastos de alimentación, alojamiento y/o pasajes, errores en los montos utilizados por día.

Se procedió con la elaboración de dos flujogramas teniendo en cuenta que sean herramientas de fácil entendimiento ya que se tenía a la distancia como obstáculo, además del

inconveniente de la emergencia sanitaria que se presentaba en ese momento era imposible un acercamiento por parte de los facilitadores, por lo que se programó una reinducción a los facilitadores interculturales esta vez con el objetivo de dar a conocer los flujogramas que permitieran optimizar su gestión.

En el gráfico 1 del Anexo se visualiza el flujograma para la solicitud de viáticos, este proceso permite a los facilitadores ingresar sus requerimientos para el desarrollo de sus labores en la plataforma institucional Quipu Web, en el flujograma se establecen plazos para la atención de sus solicitudes de acuerdo a la Directiva N°002-2022-SG/MC, directiva vigente aprobada con Resolución de Secretaría General N°000017-2022-SG/MC. Dentro del proceso de reinducción se procedió con la presentación y explicación de este primer flujograma, indicando que actores intervienen y cuáles son las acciones que realizan. La participación los facilitadores fue del 100%, se resolvió dudas e inquietudes, así mismo se permitió el uso la plataforma Quipu Web con la finalidad de familiarizarse con esta herramienta digital, lo que permitió cumplir con el objetivo planteado.

En el gráfico 2 del Anexo se muestra el flujograma para la rendición de viáticos, este proceso trata básicamente de ingresar los comprobantes de gastos a la plataforma Quipu Web, verificar la validez de dichos comprobantes y presentar un informe de rendición por mesa de partes del Ministerio de Cultura, de igual manera que en la solicitud y acorde a la directiva vigente se establecen los plazos para cada actividad inmersa en este proceso, durante la reinducción se procedió con la presentación y explicación de este segundo flujograma, la participación de los facilitadores fue al 100%, también se permitió el uso a manera de práctica y finalmente se terminó de resolver interrogantes sobre este flujograma.

2.2.2 Problema general

¿En qué medida se relaciona el proceso de reinducción de la plataforma Quipu Web con el desempeño en el trámite de viáticos por parte de los facilitadores interculturales del Ministerio de Cultura en el 2020?

2.2.3 Problemas específicos.

- ¿En qué medida se relaciona el proceso de reinducción de la plataforma Quipu Web con el desempeño en el trámite de solicitudes de viáticos por parte de los facilitadores interculturales del Ministerio de Cultura en el 2020?

- ¿En qué medida se relaciona el proceso de reinducción de la plataforma Quipu Web con el desempeño en el trámite de rendiciones de viáticos por parte de los facilitadores interculturales del Ministerio de Cultura en el 2020?

2.2.4 Objetivo General

Determinar en qué medida se relaciona el proceso de reinducción de la plataforma Quipu Web con el desempeño en el trámite de viáticos por parte de los facilitadores interculturales del Ministerio de Cultura en el 2020.

2.2.5 Objetivos Específicos

Medir la relación del proceso de reinducción de la plataforma Quipu Web con el desempeño en el trámite de solicitudes de viáticos por parte de los facilitadores interculturales del Ministerio de Cultura en el 2020.

- Cuantificar la relación del proceso de reinducción de la plataforma Quipu Web con el desempeño en el trámite de rendiciones de viáticos por parte de los facilitadores interculturales del Ministerio de Cultura en el 2020.

2.3 Importancia

El presente trabajo es de relevancia debido a que el uso de la plataforma Quipu Web permite a los facilitadores interculturales cumplir con la gestión y rendición de viáticos en los

plazos necesarios a fin concretar los productos solicitados en sus contratos de locación de servicios, así como alcanzar la atención con pertinencia cultural a la población indígena u originaria.

2.4 Justificación

2.4.1 *Justificación social*

La importancia social del presente informe radica en que la población indígena u originaria podrá recibir de manera oportuna una atención adecuada, con pertinencia cultural y libre de discriminación étnico-racial durante la prestación de servicios de salud, servicios sociales, entre otros, gracias al acompañamiento recibido por parte de los facilitadores interculturales.

2.4.2 *Justificación teórica*

El presente informe servirá de revisión y apoyo para investigaciones futuras relacionadas al mismo tema, asimismo contribuye un apoyo a las definiciones y conceptos usados por diferentes autores dándole mayor sustento.

2.5 Análisis de los procesos previos al ingreso de la autora

La DGCI es una de las direcciones generales del Viceministerio de Interculturalidad del Ministerio de Cultura que tiene entre sus encargos el diseño y ejecución de políticas integrales de interculturalidad, por lo que en octubre del 2015 se aprobó mediante el Decreto Supremo N° 03-2015-MC, la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural – PNTEI con el objetivo de orientar, articular y establecer un conjunto de acciones del Estado para garantizar el ejercicio de los derechos de la población culturalmente diversa del país, promoviendo un Estado que reconoce la diversidad cultural y opera con pertinencia cultural.

Con fecha del 11 de marzo de 2020, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declara el Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y se dicta medidas de prevención y control del Coronavirus (COVID-19).

Con fecha 25 de marzo 2020, mediante Resolución Ministerial N° 109-2020-MC, se aprueban diversas acciones del Ministerio de Cultura en el marco de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por la existencia del COVID-19 y acciones de adecuación intercultural y lingüística en el marco de la emergencia sanitaria, entre otras.

El 10 de mayo de 2020, se aprobó el Decreto Legislativo N° 1489, Decreto Legislativo que establece acciones para la protección de los pueblos indígenas u originarios en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19, en la cual se establecen diferentes acciones para adecuar las diferentes intervenciones al contexto cultural de los pueblos indígenas u originarios, disponiendo medidas para su abordaje y considerando entre ellos la pertinencia cultural.

La DGCI en su función de diseñar y plantear las políticas, planes y estrategias nacionales en materia de interculturalidad, pueblos indígenas y población afroperuana, promoción del reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lucha contra la discriminación étnica y racial, así como implementar la política, planes y mecanismos; inició las acciones para la atención y difusión de información para población indígena, amazónica y andina en el marco de la emergencia por el COVID-19 en el Perú.

En vista a ello, considerando el eje de información y Alerta temprana detallado en el artículo 4 del Decreto Legislativo N.º 1489, se inició las contrataciones de facilitadores interculturales para el desarrollo de acciones de atención y prevención con el objetivo de evitar la propagación del COVID-19 en población indígena u originaria de 12 regiones del país: Amazonas, Apurímac, Cusco, Huánuco, Junín, Lima, Loreto, Madre de Dios, Pasco, Puno, San Martín y Ucayali.

Entre las actividades principales de los facilitadores se encontraban la canalización de información ocurrida en el momento y realizar seguimiento y monitoreo durante el proceso de asistencia y medicación, facilitar la coordinación para atención inmediata de los casos detectados con las instituciones de salud correspondientes, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) e instruir a la población de manera oportuna y con pertinencia cultural sobre la prevención y actuación ante casos de contagio del COVID-19, todo ello de manera presencial con el ingreso a campo a diversas comunidades nativas y centros poblados en cada región.

Considerando que para todos los ingresos a campo se gestionaban viáticos por comisión de servicios y se realizaba la rendición de cuentas en la plataforma Quipu Web, se evidenció que los facilitadores interculturales a pesar de haber recibido una inducción inicial una vez contratados no realizaban un uso correcto de esta plataforma digital. Además de ello, se identificó que durante la primera inducción no se había hecho uso de herramientas que permitan el mejor entendimiento de los procesos de solicitud, así como de rendición de viáticos.

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA INSTITUCIÓN

En vista de lo antes expuesto se consideró necesario establecer flujos de trámite y acciones de reinducción que permitan gestionar los viáticos de manera oportuna, así como también las rendiciones de los mismos en los plazos correspondientes. Para el proceso de reinducción se elaboró un cronograma de las actividades en donde se consideraron absolver los errores frecuentes identificados en los facilitadores interculturales, así como las siguientes etapas: Elaboración de flujogramas, sociabilización con el equipo técnico, validación de flujogramas, reinducción a los facilitadores interculturales contratados, aplicación de flujogramas en el proceso de generación de viáticos y evaluación de resultados. Las etapas se llevaron a cabo de manera conforme a lo estipulado en el diagrama de Gantt, con el objetivo de asegurar la obtención de datos precisos que nos permitan establecer con claridad la relación entre el proceso de reinducción y el desempeño en el trámite de viáticos de los facilitadores interculturales.

Tabla 1*Diagrama de Gantt*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	AÑO: 2020											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Elaboración de flujogramas												
Sociabilización con el equipo técnico												
Validación de flujogramas												
Reinducción a los facilitadores interculturales contratados												
Aplicación del flujograma en el proceso de generación de viáticos												
Aplicación del flujograma en el proceso de rendición de viáticos												
Evaluación de resultados												

Nota. Elaboración propia.

Las reinducciones se desarrollaron con participación de los facilitadores al 100% de manera remota, como se puede apreciar en los gráficos 3 y 4 de los anexos.

3.1 Resultados

Después del proceso de reinducción se procedió con la evaluación y comparación de las solicitudes de viáticos gestionadas durante el mes de junio antes del proceso de reinducción y después del mismo, se obtuvo entonces una gran diferencia incrementándose la cantidad de solicitudes gestionadas (para mejor visualización se detallan los resultados hasta el mes de diciembre), por lo que se puede mencionar que el proceso de reinducción para los facilitadores cumplió el objetivo planteado, de esta manera el problema se pudo solucionar y así continuar con la gestión.

Se hizo una evaluación de las rendiciones de viáticos antes y después de la reinducción, se tomó en cuenta los servicios gestionados dentro del mes para evaluar las rendiciones presentadas en fecha. Se pudo identificar que progresivamente hubo una nivelación en la presentación de rendiciones, con esto se demuestra lo importante que fue el proceso de reinducción y la introducción de los flujogramas.

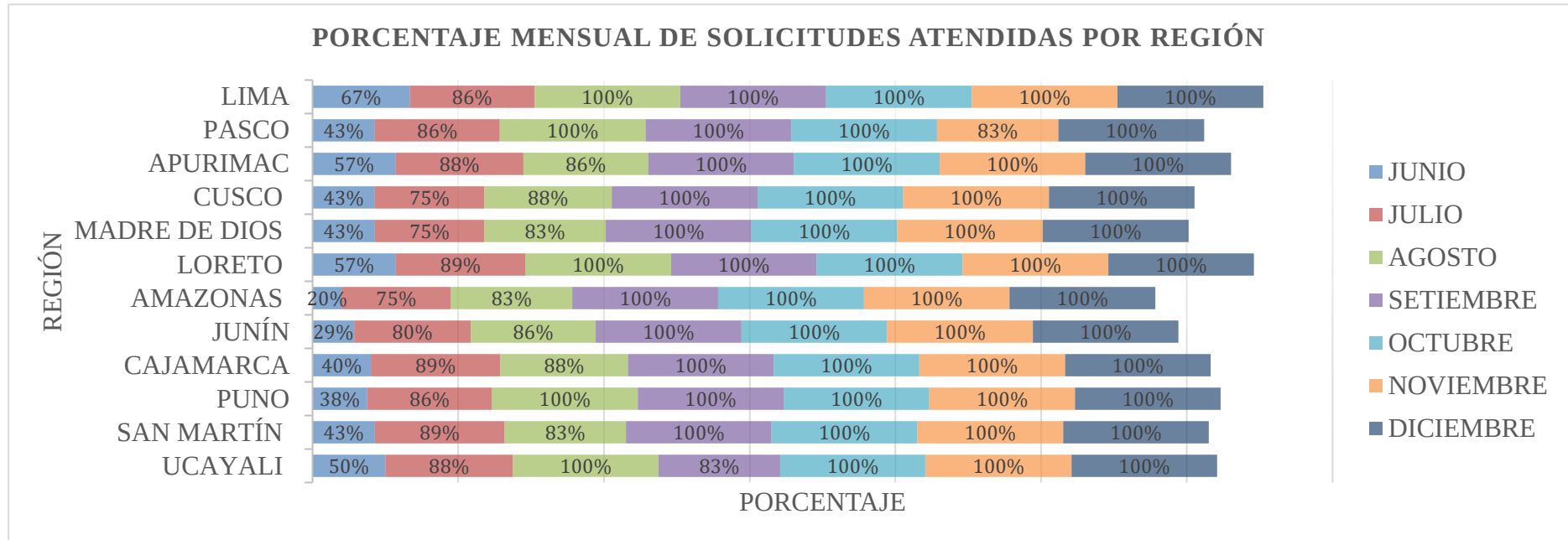
Tabla 2*Porcentaje mensual de solicitudes atendidas por región*

Mes	Ucayali	San Martín	Puno	Cajamarca	Junín	Amazonas	Loreto	Madre de Dios	Cusco	Apurímac	Pasco	Lima	Total
Junio	50%	43%	38%	40%	29%	20%	57%	43%	43%	57%	43%	67%	44%
Julio	88%	89%	86%	89%	80%	75%	89%	75%	75%	88%	86%	86%	84%
Agosto	100%	83%	100%	88%	86%	83%	100%	83%	88%	86%	100%	100%	91%
Setiembre	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Octubre	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Noviembre	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	99%
Diciembre	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Comparativa del porcentaje mensual de solicitudes atendidas por región



Nota. Se observa que posterior a la reinducción los porcentajes de solicitudes de viáticos incrementan, ello se relaciona con la asimilación de los facilitadores respecto al proceso de gestión de solicitudes. Cabe resaltar que Lima, Pasco, Loreto, Puno y Ucayali son las primeras regiones en alcanzar un 100% respecto al trámite de solicitudes en el mes de agosto; es necesario también resaltar que de estas regiones son Lima, Pasco, Loreto y Puno quienes mantienen el 100% de eficiencia hasta el mes de diciembre. Para el mes de octubre se observa que la efectividad alcanza el 100% para todas las regiones, en adelante esto se mantiene habiendo, solo en Pasco, una variación durante el mes de noviembre debido a un hecho externo a la asimilación del trámite

Tabla 3

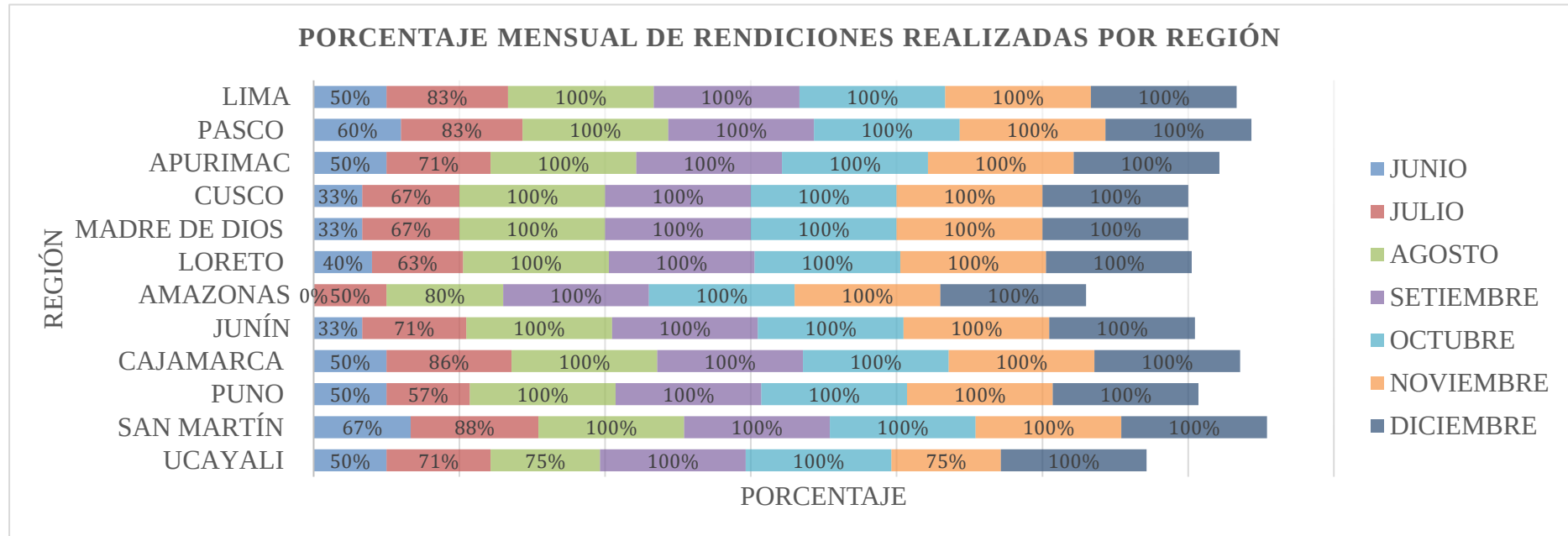
Porcentaje mensual de rendiciones de viáticos realizadas por región

Mes	Ucayali	San Martín	Puno	Cajamarca	Junín	Amazonas	Loreto	Madre de Dios	Cusco	Apurímac	Pasco	Lima	Total
Junio	50%	67%	50%	50%	33%	0%	40%	33%	33%	50%	60%	50%	43%
Julio	71%	88%	57%	86%	71%	50%	63%	67%	67%	71%	83%	83%	71%
Agosto	75%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%
Setiembre	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Octubre	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Noviembre	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Diciembre	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Comparativa del porcentaje mensual de rendiciones atendidas por mes y región



Nota. Se observa que posterior a la reinducción los porcentajes de rendiciones de viáticos incrementa progresivamente.

Cabe resaltar que al tercer mes todas las regiones a excepción de Ucayali alcanzan un 100% respecto al trámite de rendiciones; es necesario también destacar que las mismas mantienen el 100% de eficiencia hasta el mes de diciembre.

3.1.1 Efectos

Se realizó la reinducción a los facilitadores en el uso de la plataforma Quipu Web contando con una participación del 100% de los mismos en el mes de julio.

- Se analizó el proceso de reinducción a través de la gestión de los facilitadores en los meses posteriores a la reinducción, para ello se tomó en cuenta el porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas y el porcentaje de rendiciones de viáticos presentadas en las fechas de los meses de agosto hasta diciembre.

- Se comprobó que el proceso de reinducción de la plataforma Quipu Web fue asimilado por los facilitadores interculturales para la gestión y rendición de sus viáticos, esto a través de la evolución de sus rendiciones y solicitudes de viáticos en los meses posteriores a la reinducción.

- Se establece que la reinducción de la plataforma Quipu Web a los facilitadores interculturales es relevante ya que se ha mostrado una mejora significativa en sus gestiones lo que permite la atención oportuna a las poblaciones indígenas u originarias.

3.1.2 Evolución de las brechas de servicios al 2021

A continuación, a manera de referencia se puede apreciar la evolución de brechas en servicios básicos para el año 2021, en comparación con la Imagen 2 se aprecian mejoras en estas brechas. Dentro de ello se puede mencionar la contribución de los facilitadores interculturales como parte del sector cultura, además de ello y en mayor medida las mejoras de las brechas fueron resultado de las acciones tomadas por el gobierno y los sectores correspondientes ante la pandemia por el COVID-19, entre otros factores exógenos que no se relacionan con los objetivos del presente informe.

Figura 5

Perfil de brecha en servicios de población pobre 2021



Nota: Elaboración propia.

Fuente: Perú: Perfil de Pobreza por Dominios Geográficos 2011-2021 realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

IV. CONCLUSIONES

✓ Se comprobó que existe una relación directa entre el proceso de reinducción de la plataforma Quipu Web con el desempeño en el trámite de viáticos, ello se demuestra con el incremento sostenido en el porcentaje de solicitudes atendidas. A partir de la reinducción, los facilitadores mejoraron su desempeño en la gestión de solicitudes con regiones clave como Lima, Pasco, Loreto, Puno y Ucayali alcanzando niveles de eficiencia del 100%. Este cambio confirma que la asimilación de la reinducción permitió a los facilitadores optimizar sus tiempos y operaciones, lo que permitió un desempeño más efectivo y consistente.

✓ Se midió la relación del proceso de reinducción de la plataforma Quipu Web con el desempeño en el trámite de solicitudes de viáticos logrando evidenciar que hubo un notable incremento en los porcentajes de solicitudes atendidas por las regiones. A partir del tercer mes las regiones clave alcanzaron un 100% de efectividad en el trámite de solicitudes, lo que demuestra que la asimilación del proceso fue exitosa y que este impacto positivo se mantuvo durante el resto del año.

✓ Los resultados permitieron cuantificar la relación del proceso de reinducción de la plataforma Quipu Web con el desempeño en el trámite de rendiciones de viáticos, arrojando que después de la reinducción, las regiones experimentaron un incremento progresivo en la eficiencia de las rendiciones realizadas. A los tres meses, todas las regiones, excepto Ucayali, alcanzaron un 100% de efectividad en el trámite de rendiciones, y este nivel se mantuvo hasta diciembre. Esto demuestra que el proceso de reinducción no solo impactó positivamente las solicitudes de viáticos, sino también las rendiciones, mejorando la puntualidad y precisión en la entrega de la documentación requerida

V. RECOMENDACIONES

✓ Se recomienda a la directora general de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Ministerio de Cultura establecer jornadas periódicas de reinducción de la plataforma Quipu Web para el trámite de solicitudes y rendiciones de viáticos.

✓ Se recomienda a la directora general de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Ministerio de Cultura implementar la medición y evaluación de resultados en el trámite de solicitudes de viáticos posterior a cada reinducción de la plataforma Quipu Web, a fin de detectar áreas de mejora en la capacitación y en el uso de la plataforma, asegurando que el proceso de reinducción siga siendo relevante y efectivo con el paso de los años.

✓ Se recomienda a la directora general de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Ministerio de Cultura cuantificar y mantener un registro del impacto de la reinducción de la plataforma Quipu Web en cuanto al desempeño en el trámite de rendiciones de viáticos por parte del personal del Ministerio de Cultura.

VI. REFERENCIAS

- Aguilar, R. A. (2021). El trabajo a través de plataformas digitales: ¿autónomos o subordinados? Una visión de derecho comparado. Ediciones Olejnik.
<https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/249321>
- Granizo Córdova, C. A. (2018). Optimización de los procesos de una empresa comercial caso BC Llantas - Ambato [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESA.
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2481>
- Grados Espinoza, J. A. (2014). Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal. El Manual Moderno. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/39676>
- Guerrero Guerrero, A. L. (2015). Dignidad intercultural. Bonilla Artigas Editores.
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/121328?page=179>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022, diciembre). Perú: Perfil de la pobreza por dominios geográficos, 2011 - 2021.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4213585/Per%C3%BA%3A%20Perfil%20de%20la%20Pobreza%20por%20Dominios%20Geogr%C3%A1ficos%202011-2021.pdf?v=1677853265>
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Visión de Futuro, 13(1).
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es
- Ministerio de Educación. (2018). Desarrollo Personal, Ciudadanía y Cívica. Asociación Editorial Bruño.
<https://drive.google.com/file/d/112zgQOmCJS3PmwjDvHTU2lGuOYfJPb1w/view>

Ortega Ninapayta, G. (2018). Implementación de gestión del conocimiento automatizada en el proceso de inducción de personal de una entidad pública de Lima Metropolitana [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

<https://hdl.handle.net/20.500.14005/8461>

Real Academia Española. (2023). Diccionario de la lengua española (23.^a ed., versión 23.7 en línea).

<https://dle.rae.es/>

Salazar Tenorio, J. (2019). Plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán].

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7611>

VII. ANEXOS

Figura 6

Flujograma para la solicitud de viáticos

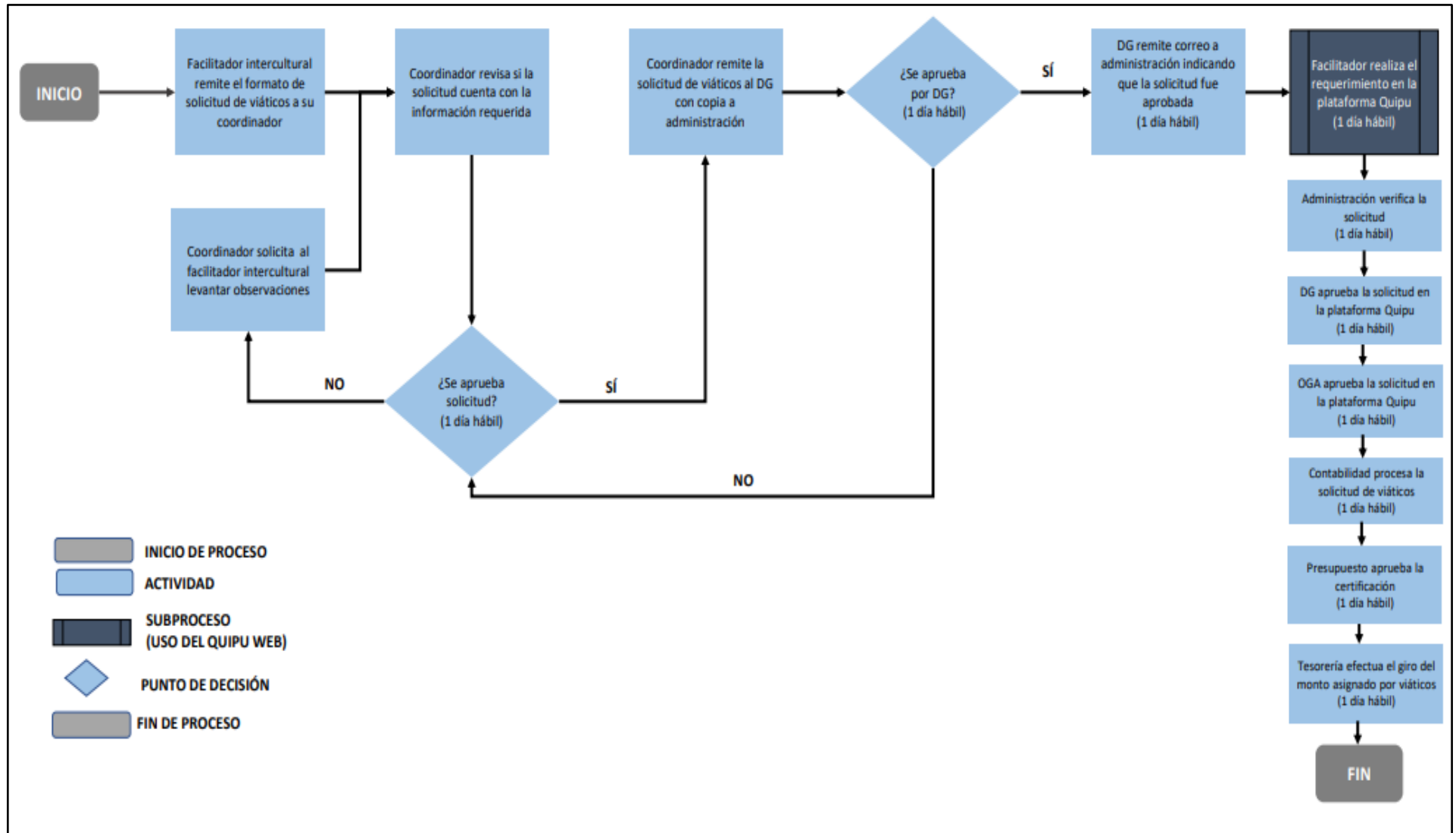


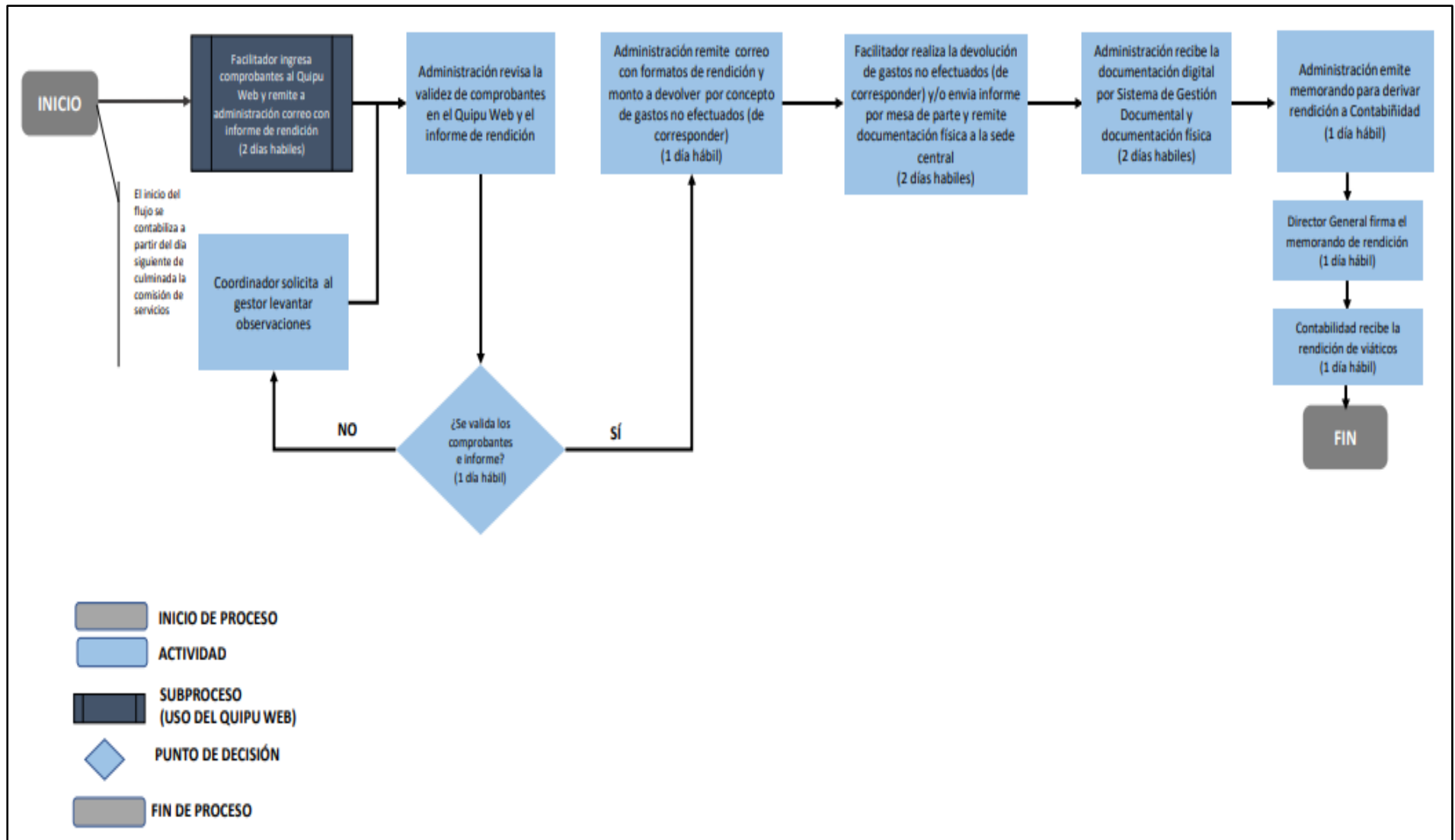
Figura 7*Flujograma para la rendición de viáticos*

Figura 8

Reinducción de facilitadores

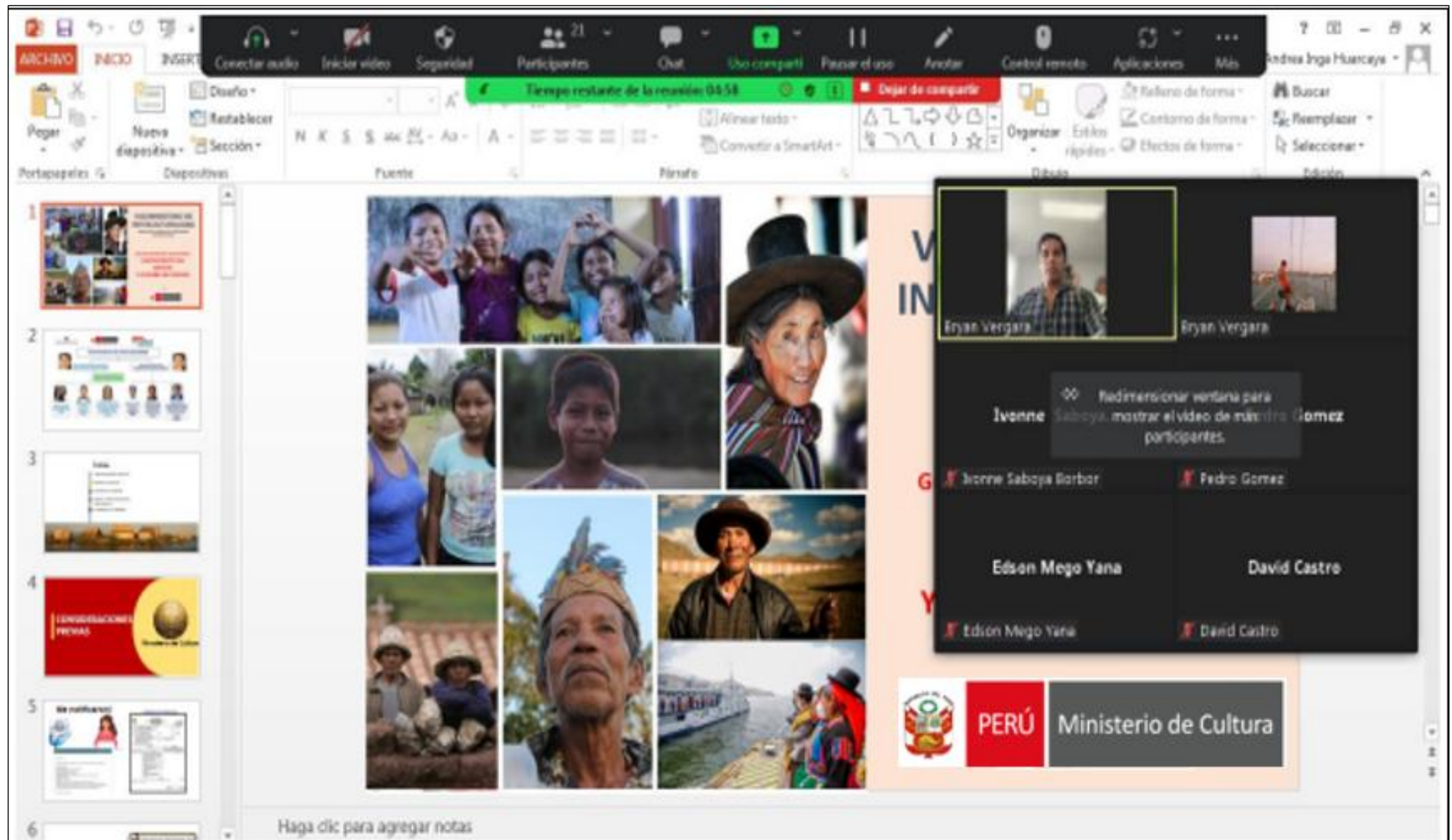
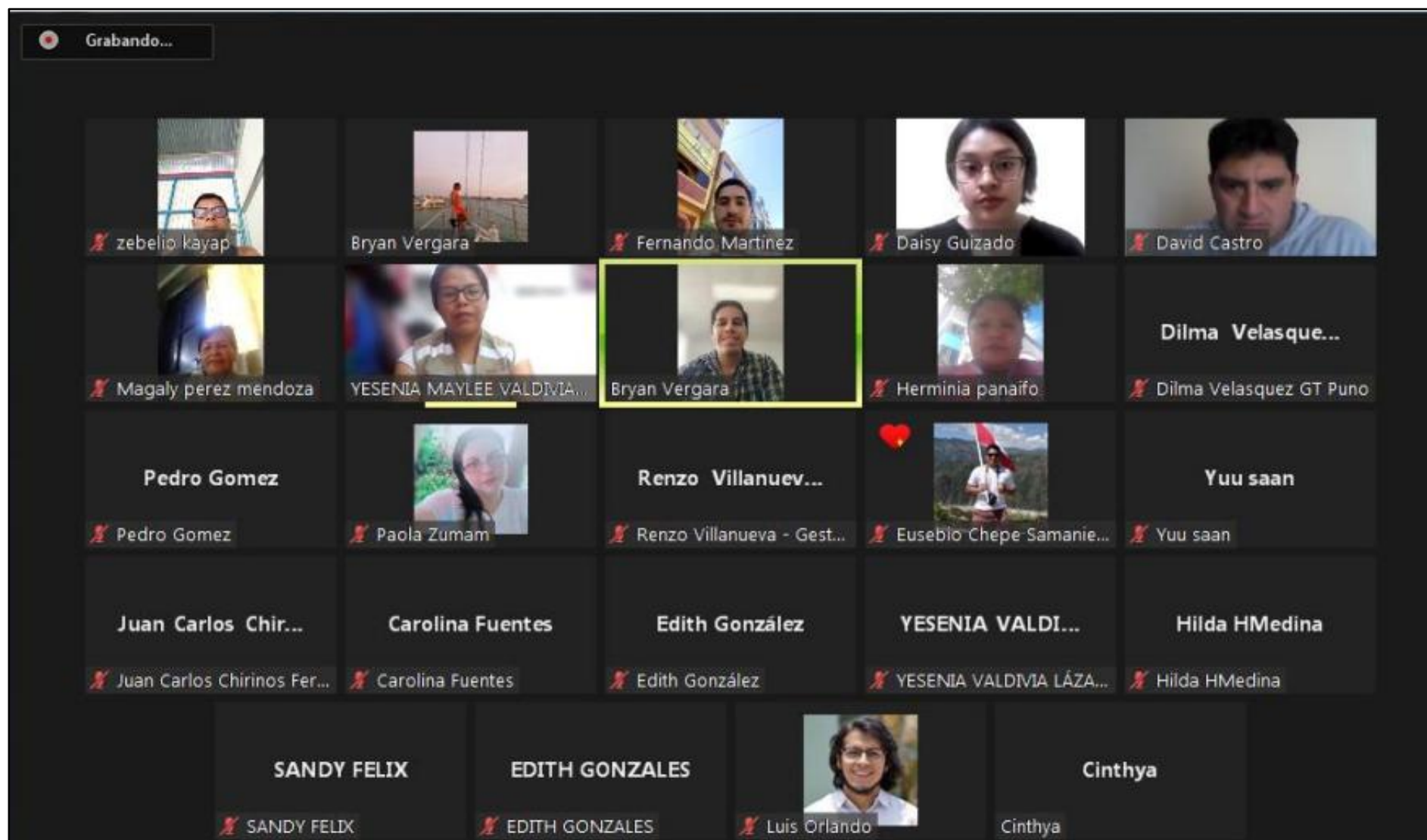


Figura 9*Participación de facilitadores*

Pasos a seguir para la carga de solicitud de viáticos en la plataforma Quipu Web

Figura 10

Acceso a la plataforma

Pasos :

1

Ingresar al siguiente link:

<https://quipu.cultura.gob.pe/>

2

Escribir su usuario y clave > Clic en **Login**

Figura 11 Acceso al módulo solicitud de viáticos

Pasos :

3

Clic en lo campos subrayados:

Figura 12*Creación y registro de información de la solicitud de viáticos***Pasos :****4** Clic en Nuevo

Requerimiento de Viáticos

Año: 2020 Mes: Agosto
 Oficina: DIRECCIÓN GENERAL DE CIUDADANÍA INTERCULTURAL Unidad Ejecutora: MINISTERIO DE CULTURA

Nuevo **Modificar** **Enviar/Anular** **Imprimir** **Buscar** ☐ Reenviar Correo

Listado de Viático

	Número	F. Salida	F. Retorno	Descripción	Estado	Tipo	Importe Total
1	00605	29/08/2020 06:00	05/09/2020 20:00	Garantizar la entrega de artículos de aseo(jabones), comresoras de oxígeno, y medicamen	RENDICION LIQUIDADA	\$/	5,560.00
2	00596	21/08/2020 14:30	24/08/2020 22:30	ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN RESPECTO A LA ACCIONES CÍVICAS EN SALUD COORDINADO ANULADO		\$/	1,500.00

5 Completar la información solicitada y guardar

Datos Generales **Detalle** **Plan de Actividades**

Comisión

Tipo Solicitud: NORMAL
 Comisión: NACIONAL
 Comisionado: INGA HUARCAYA CLAUDIA ANDREA
 Tipo: AUTONOMO
 Cargo: <<SIN CARGO>>
 E. Viáticos: 320
 T.C: 1.0000 320
 Inicio Comisión: Final Comisión:
 Resumen:

Tipo Proyecto: Ninguno
 Tipo Viaje: OTROS
 Transporte: Terrestre
 Motivo:

Guardar

A continuación, se detallan los pasos a seguir para la rendición de viáticos en la plataforma Quipu Web:

Figura 13

Acceso a la plataforma

Pasos :

1

Ingresar al siguiente link:

<https://quipu.cultura.gob.pe/>

2

Escribir su usuario y clave > Clic en **Login**

Figura 14 Acceso al módulo de rendición de viáticos

Pasos :

3

Clic en lo campos subrayados:

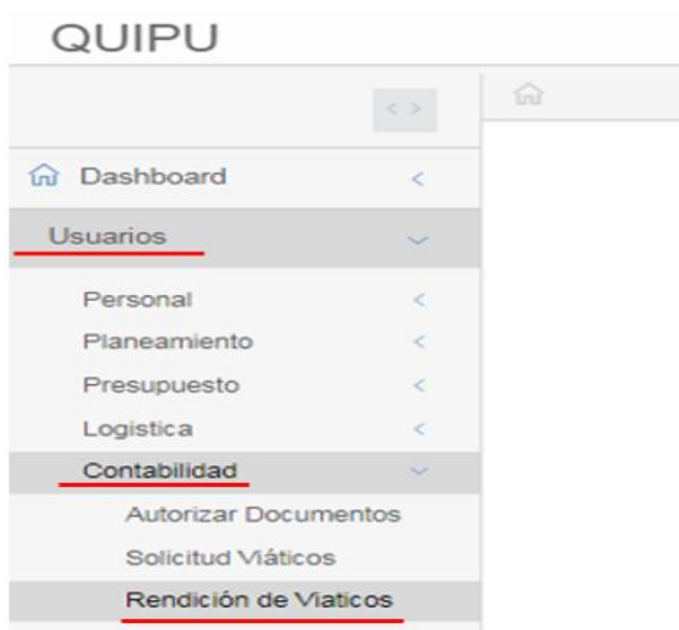


Figura 15

Registro

Pasos :

4

Clic en Ver

Rendición de Viáticos

Año: 2022 Mes: Enero
 Oficina: DIRECCIÓN GENERAL DE CIUDADANÍA INTERCULTURAL Unidad Ejecutora: MINISTERIO DE CULTURA

Rendir Ver Detalle Cambiar Estado Imprimir

Listado de Viáticos

	Ver	Número	F.Salida	F.Retorno	Descripción	Estado	Tipo	Importe Ti	Importe Total S/	Rendido	Sin Rendir	Usuar	Comisionado
1		00103	31/01/2022 18:00	02/02/2022 17:00	PARTICIPAR DE LA REUNIÓN A LLEVAR RENDICIÓN LIQUIDADA	S/	760.00	760.00	360.00	400.00	CINGA	ZUMARAN MAMANI PAOLA OCTAVIA	

5

Completar la información solicitada

> Solicitud

> Rendición

Resumen

Total Asignado: 760 Total Detalle Rendición: 0 Total O Jureta: 0
 Total Rendido: 0 Saldo Por Rendir: 0 Egreso por día: 200
 Concepto: ---Todos--- Importe por ítem: 0 Ver Todos
 Rendición: Declaración Jurada: Control Rendición: Estado Proceso: Comprobante Pago: Recibo de Ingreso: Adjuntar Documentos:

Agreeptar Quitar

Items

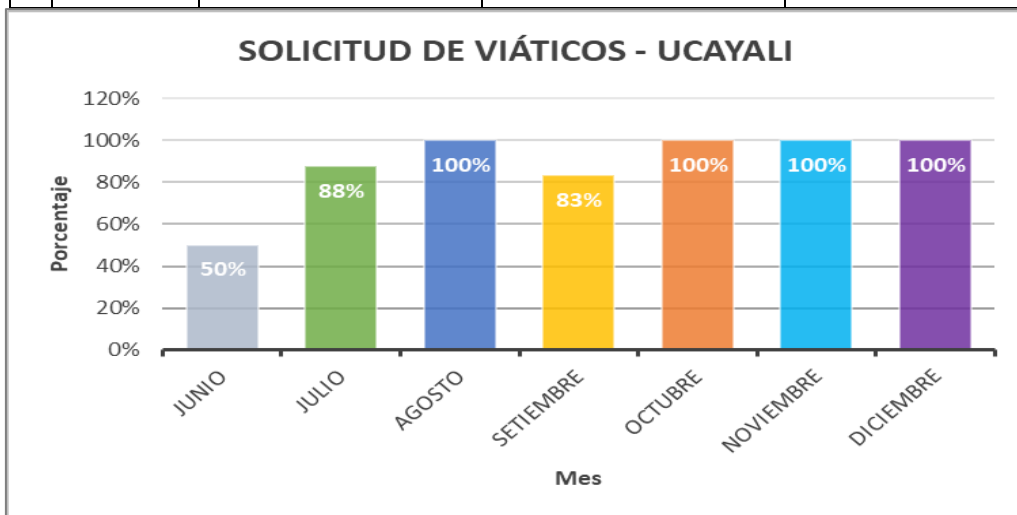
	Fecha	Tipo Documento	Serie	Número	Validar RUC	RUC	Razón Social	Detalle	Detalle de Gasto	Importe	Detalle por ítem
1	01/02/2022	Factura	6901	116		10405133152	OSCO PALACIOS HELSON EGRO		TRASLADO TERRESTRE DE VILLA RICCA A P	130.00	
2	31/01/2022	Factura	6901	115		10405133152	OSCO PALACIOS HELSON EGRO		TRASLADO TERRESTRE DE PUERTO BERM	130.00	
4										260.00	

Evolución porcentual de las solicitudes de viáticos gestionadas

Tabla 4

Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Ucayali

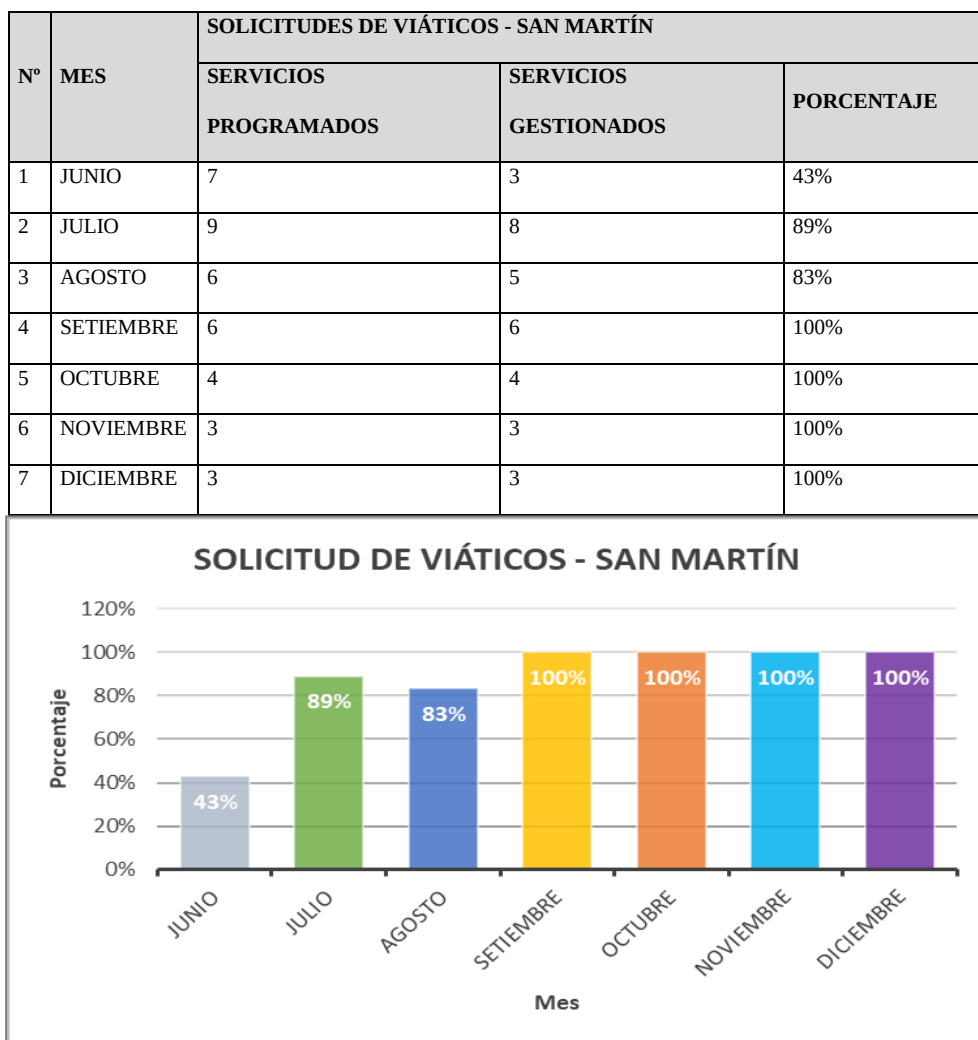
N°	MES	SOLICITUDES DE VIÁTICOS - UCAYALI		
		SERVICIOS PROGRAMADOS	SERVICIOS GESTIONADOS	PORCENTAJE
1	JUNIO	8	4	50%
2	JULIO	8	7	88%
3	AGOSTO	4	4	100%
4	SETIEMBRE	6	5	83%
5	OCTUBRE	4	4	100%
6	NOVIEMBRE	4	4	100%
7	DICIEMBRE	3	3	100%



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Ucayali.

Tabla 5

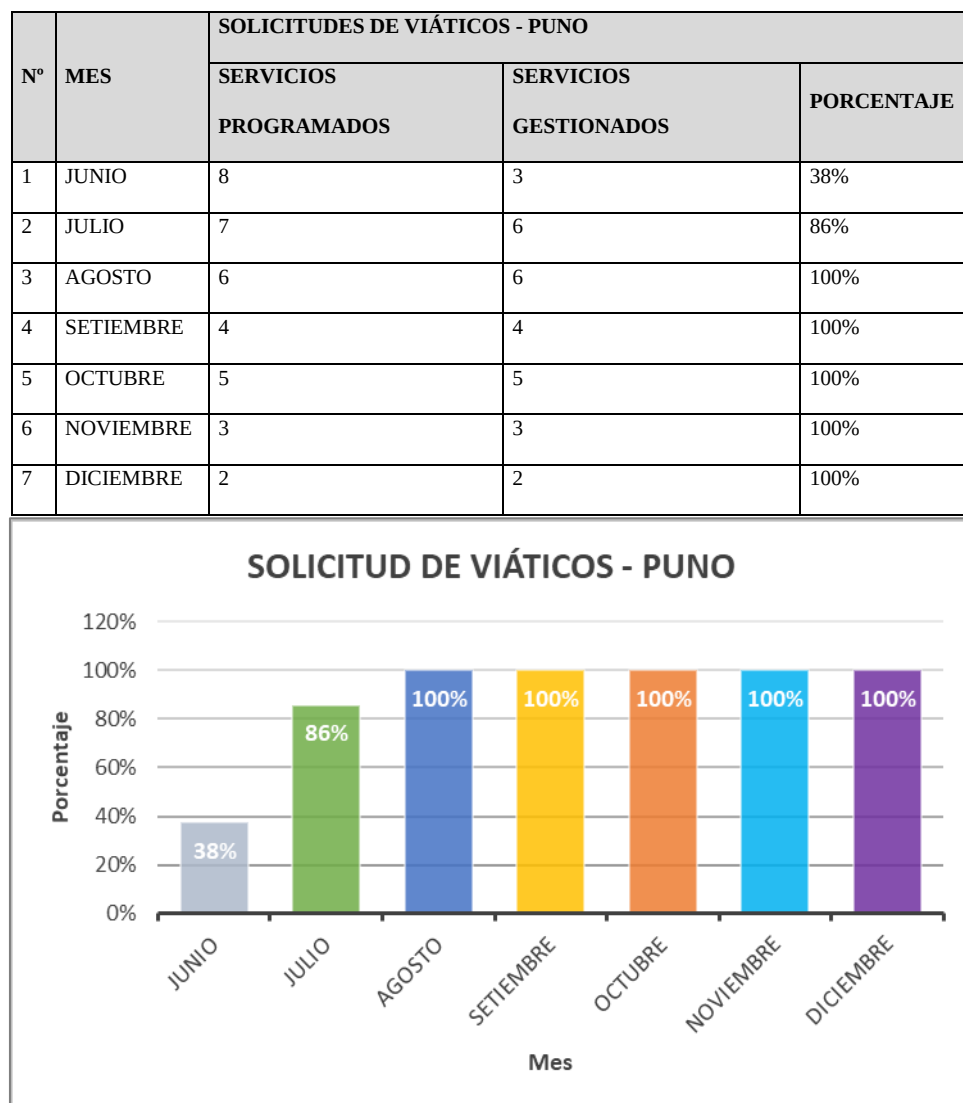
Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en San Martín



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región San Martín.

Tabla 6

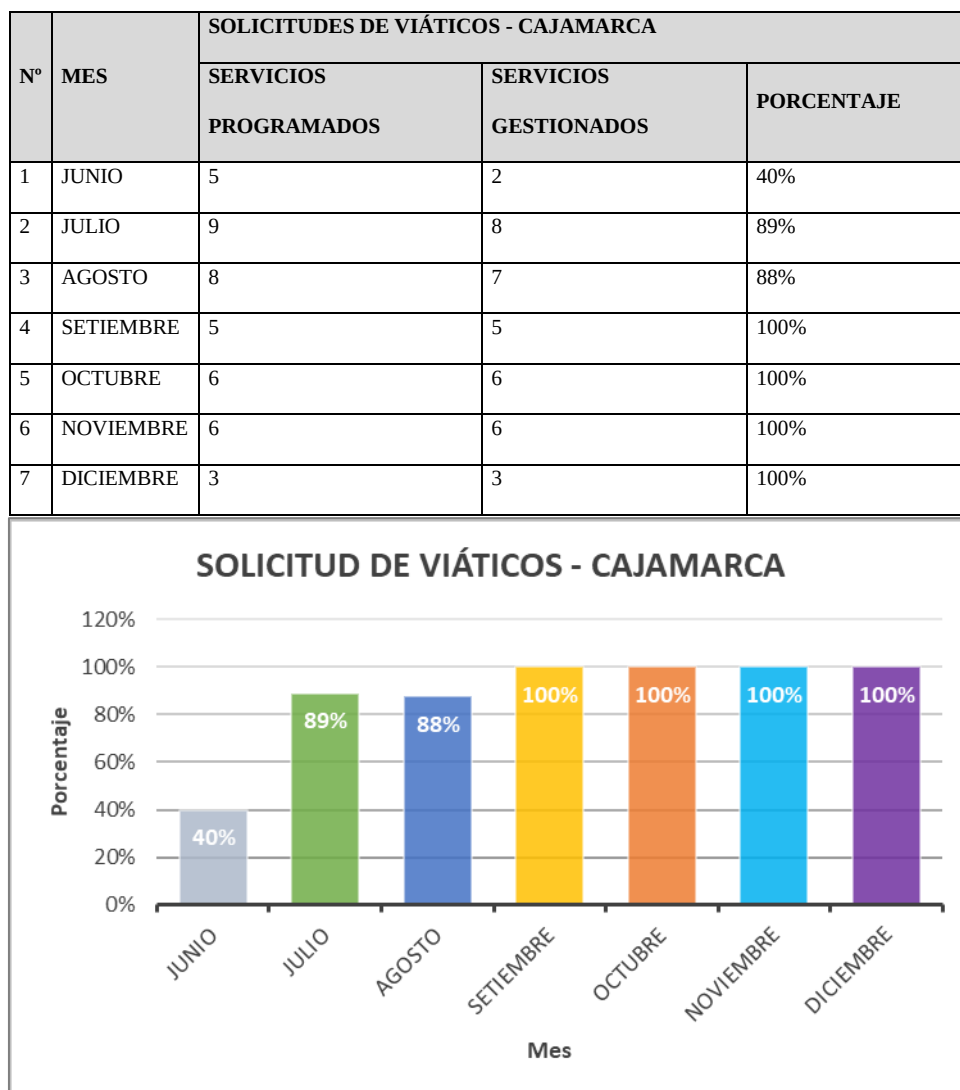
Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Puno



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Puno.

Tabla 7

Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Cajamarca



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Cajamarca.

Tabla 8

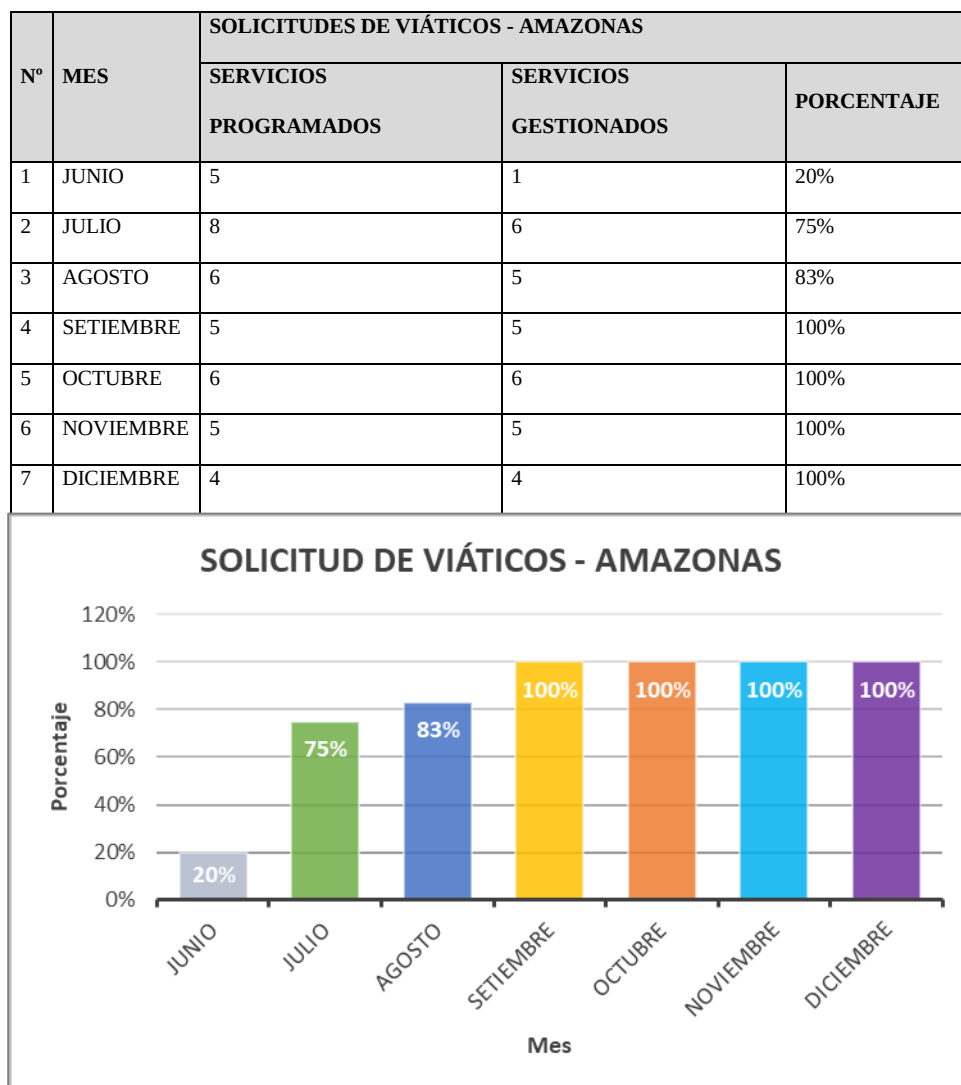
Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Junín



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Junín.

Tabla 9

Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Amazonas



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Amazonas.

Tabla 10

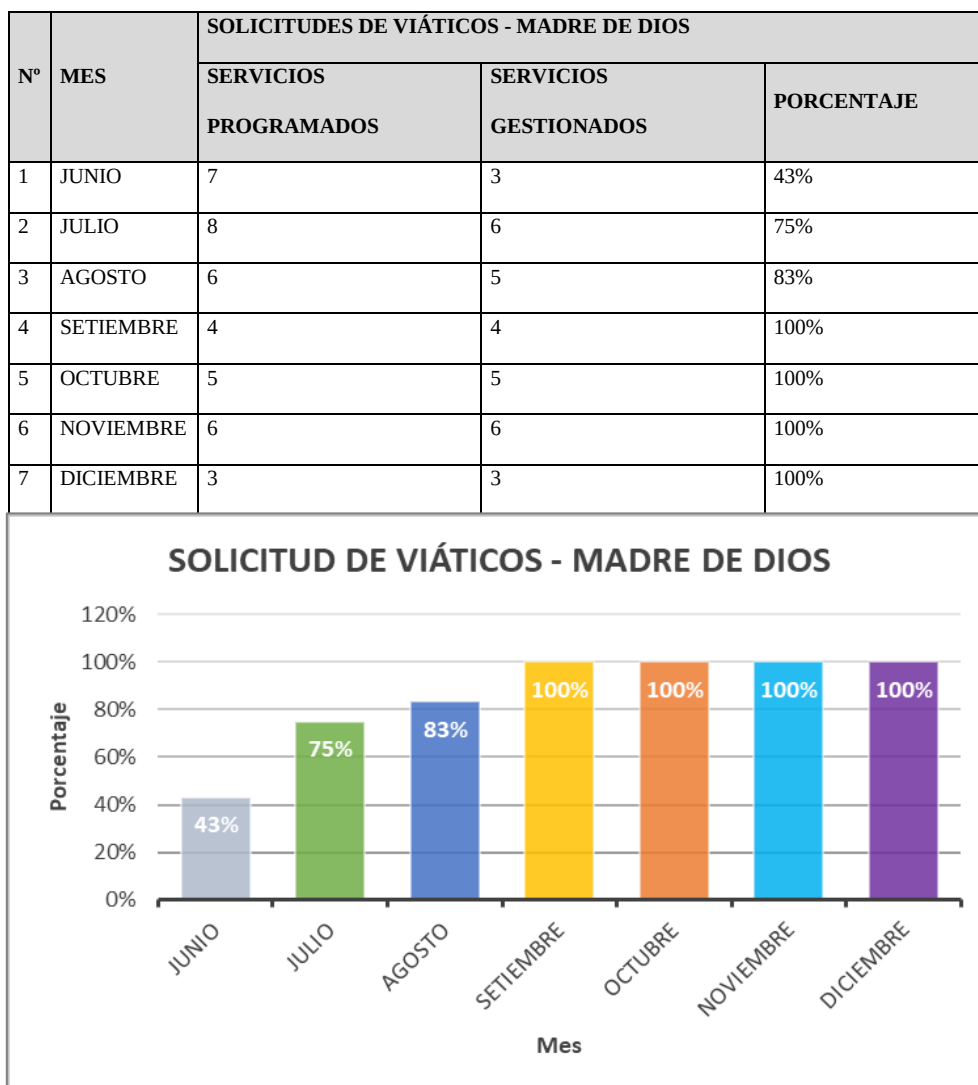
Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Loreto



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Loreto.

Tabla 11

Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Madre de Dios



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Madre de Dios.

Tabla 12

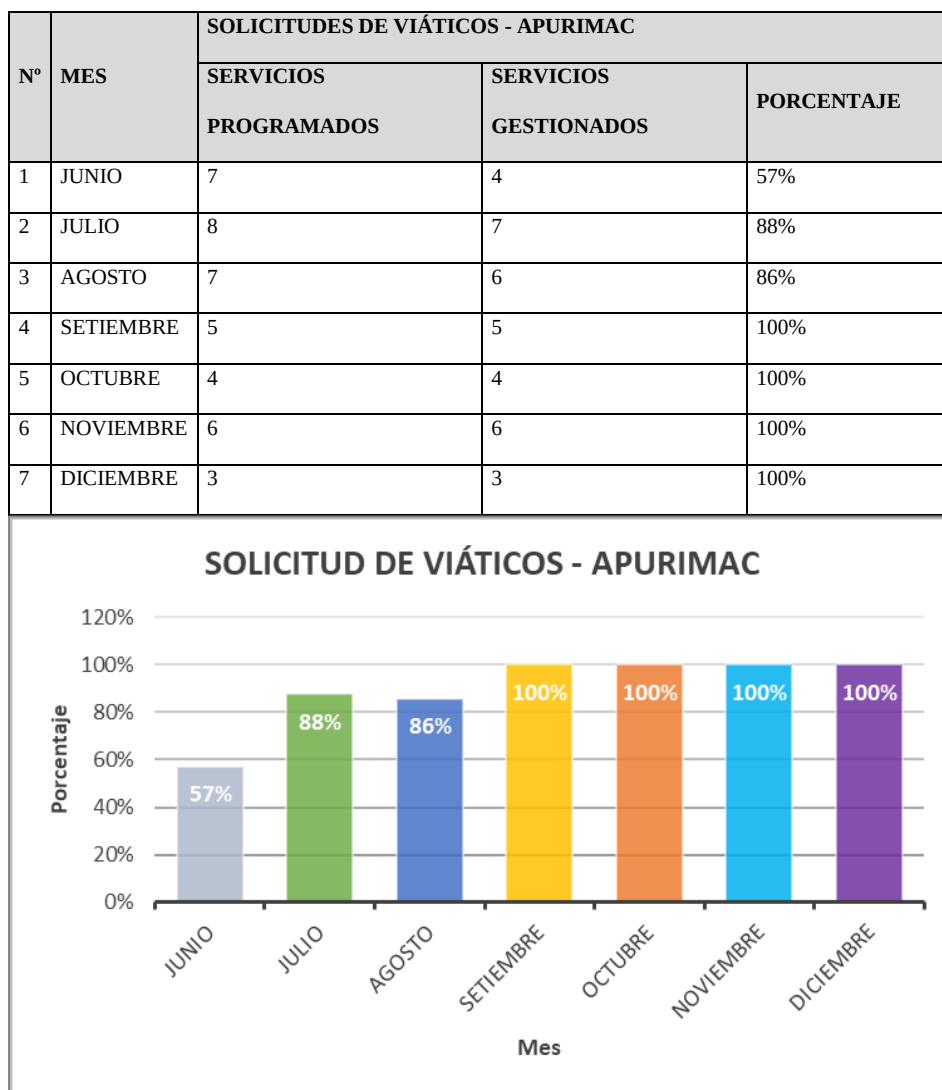
Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Cusco



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Cusco.

Tabla 13

Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Apurímac



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Apurímac.

Tabla 14

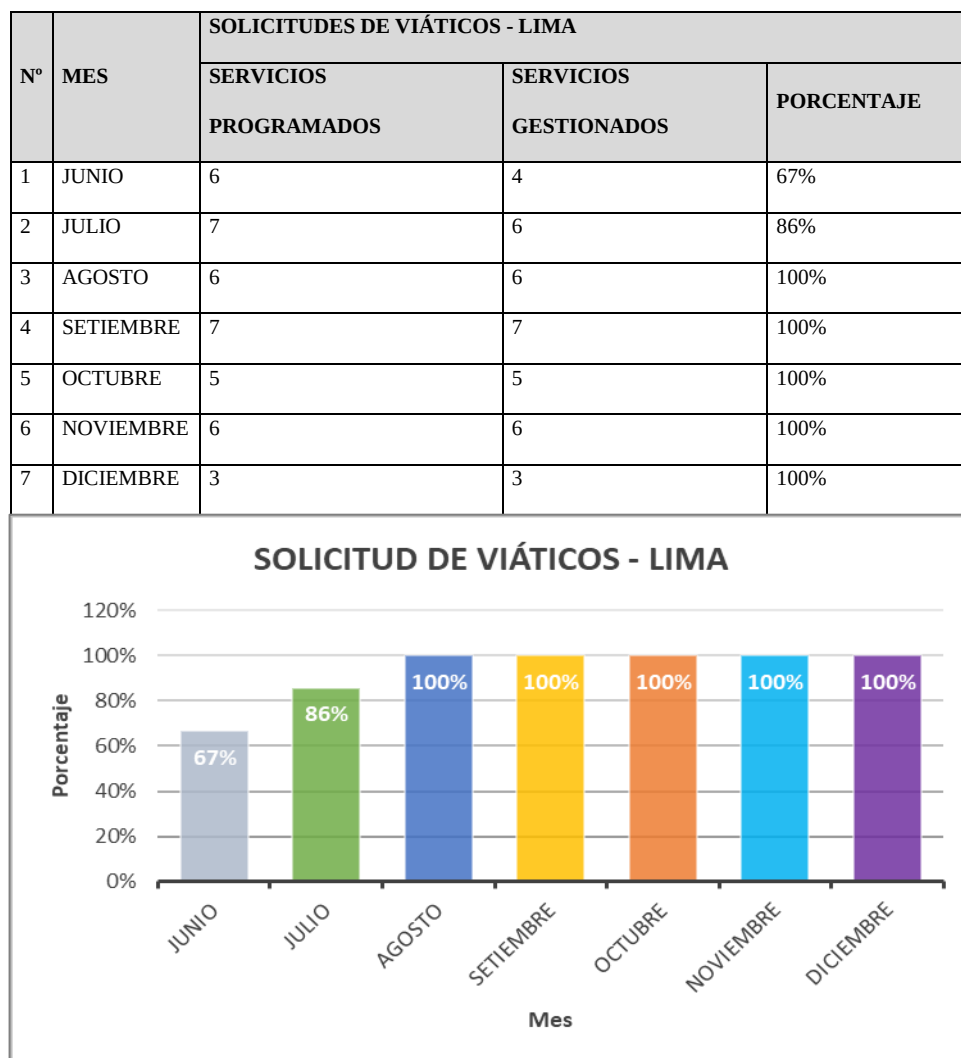
Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Pasco



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Pasco.

Tabla 15

Porcentaje de solicitudes de viáticos gestionadas en Lima



Nota. Se muestra la evolución del porcentaje por mes de los servicios gestionados del facilitador de la región Lima.

Evolución porcentual de las rendiciones de viáticos presentadas

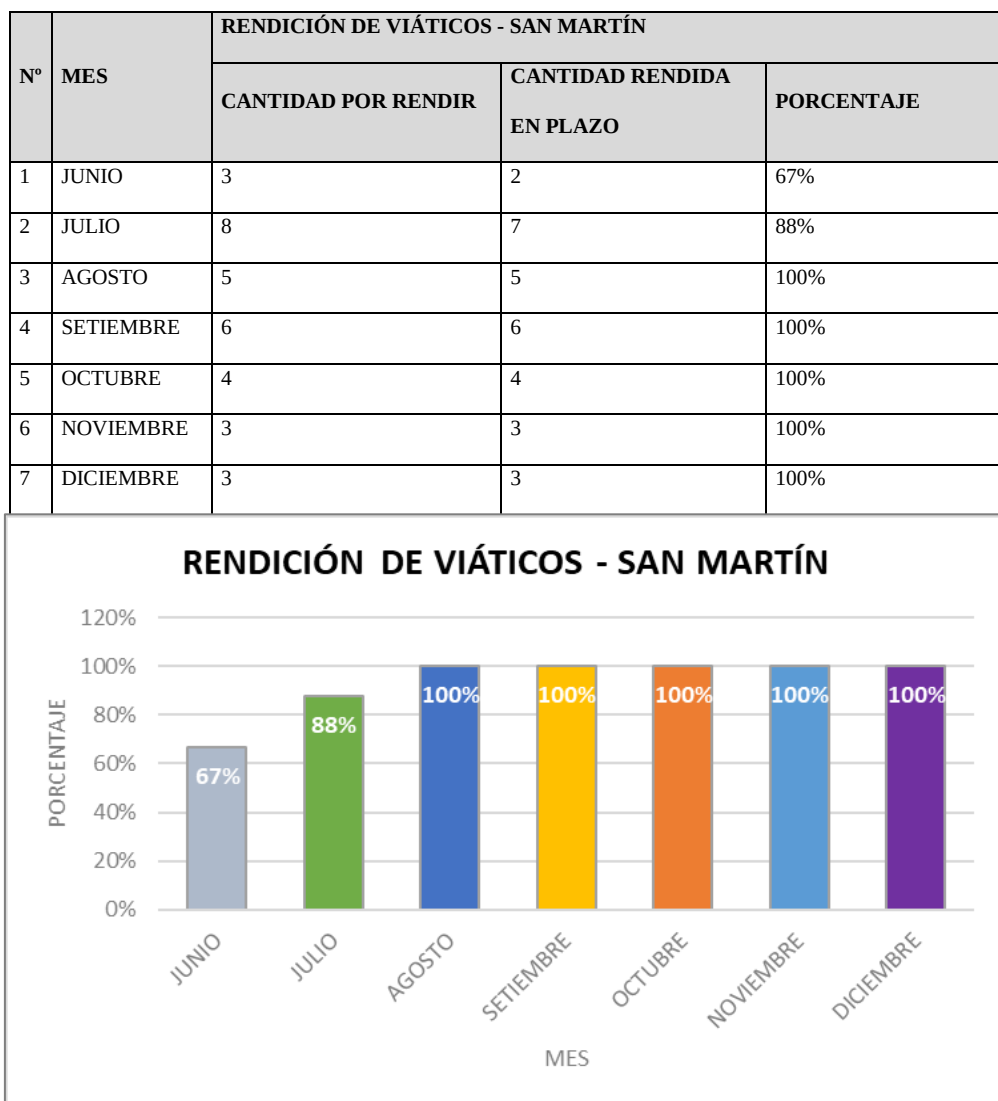
Tabla 16 *Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Ucayali*



Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Ucayali.

Tabla 17

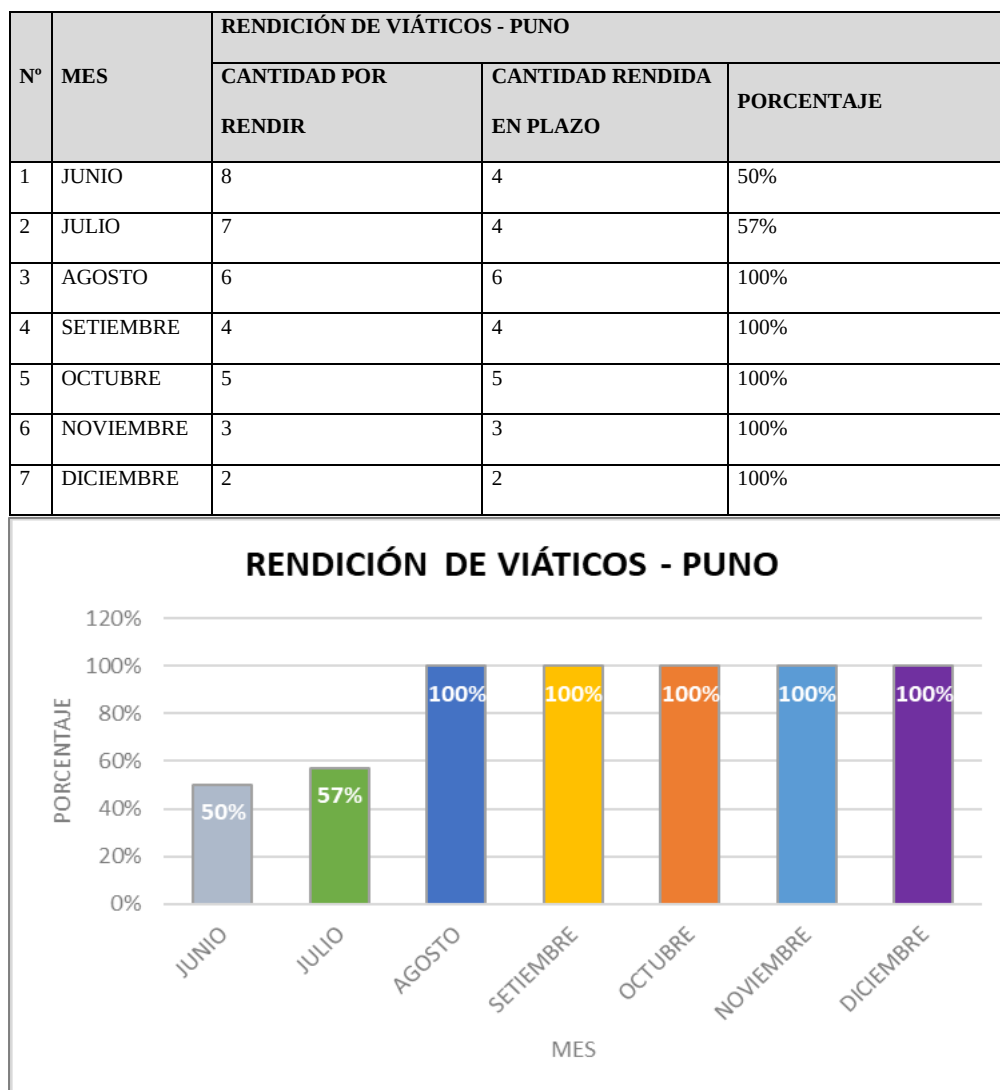
Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en San Martín



Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región San Martín.

Tabla 18

Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Puno

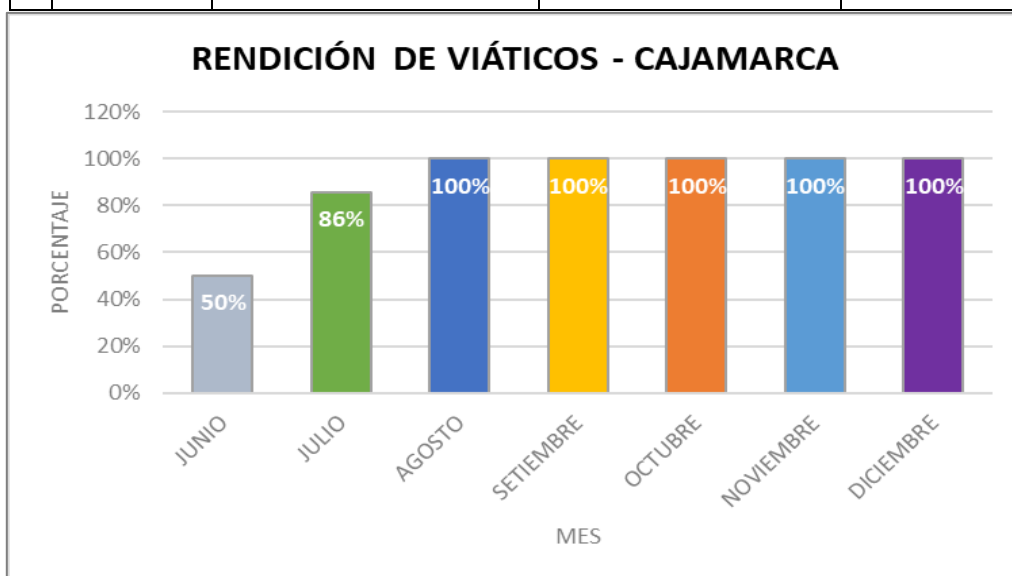


Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Puno.

Tabla 19

Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Cajamarca

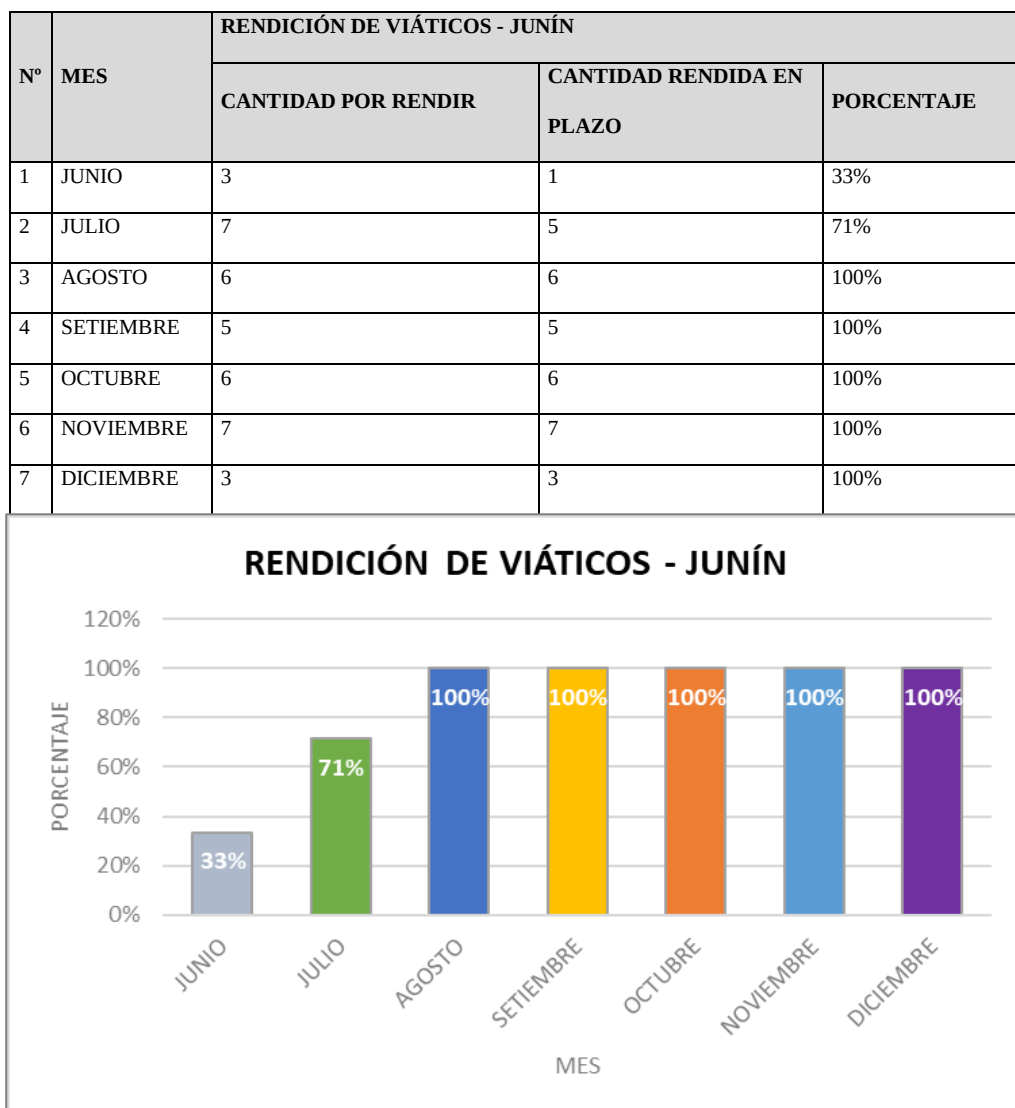
Nº	MES	RENDICIÓN DE VIÁTICOS - CAJAMARCA		
		CANTIDAD POR RENDIR	CANTIDAD RENDIDA EN PLAZO	PORCENTAJE
1	JUNIO	2	1	50%
2	JULIO	7	6	86%
3	AGOSTO	6	6	100%
4	SETIEMBRE	5	5	100%
5	OCTUBRE	6	6	100%
6	NOVIEMBRE	6	6	100%
7	DICIEMBRE	3	3	100%



Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Cajamarca.

Tabla 20

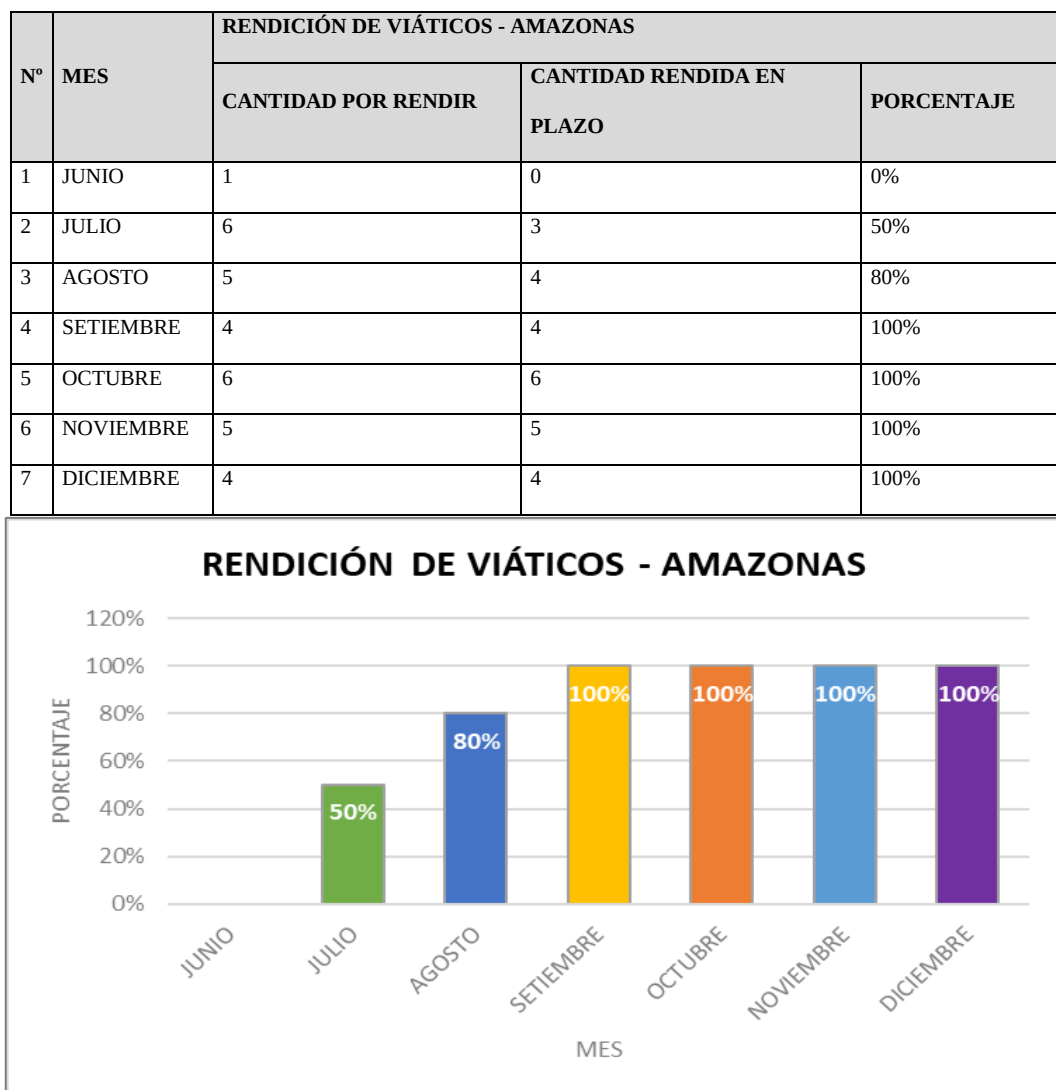
Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Junín



Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Junín.

Tabla 21

Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Amazonas



Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Amazonas.

Tabla 22

Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Loreto

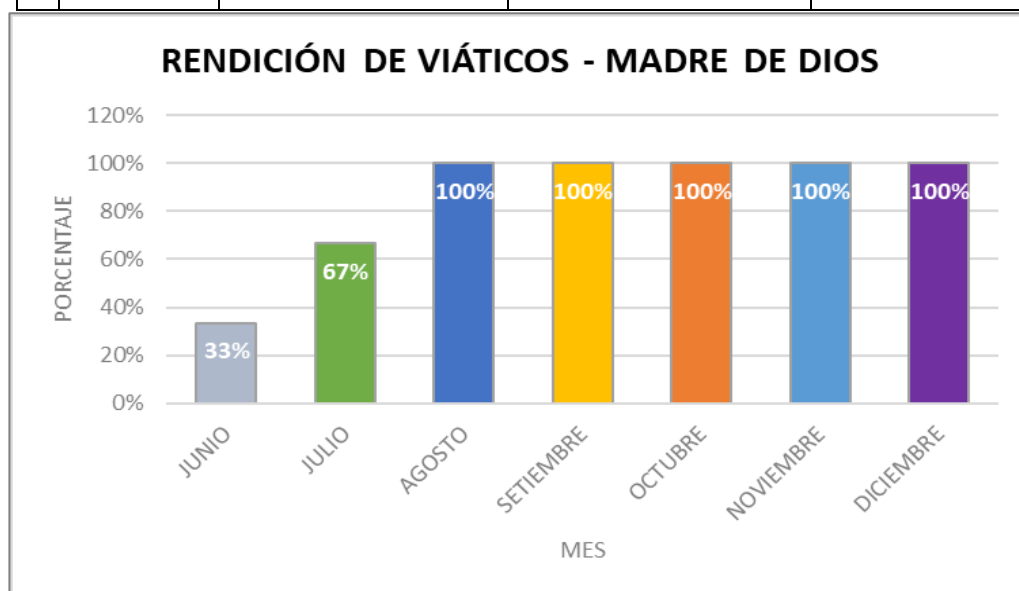


Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Loreto.

Tabla 23

Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Madre de Dios

Nº	MES	RENDICIÓN DE VIÁTICOS - MADRE DE DIOS		
		CANTIDAD POR RENDIR	CANTIDAD RENDIDA EN PLAZO	PORCENTAJE
1	JUNIO	3	1	33%
2	JULIO	6	4	67%
3	AGOSTO	5	5	100%
4	SETIEMBRE	4	4	100%
5	OCTUBRE	5	5	100%
6	NOVIEMBRE	6	6	100%
7	DICIEMBRE	3	3	100%



Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Madre de Dios.

Tabla 24

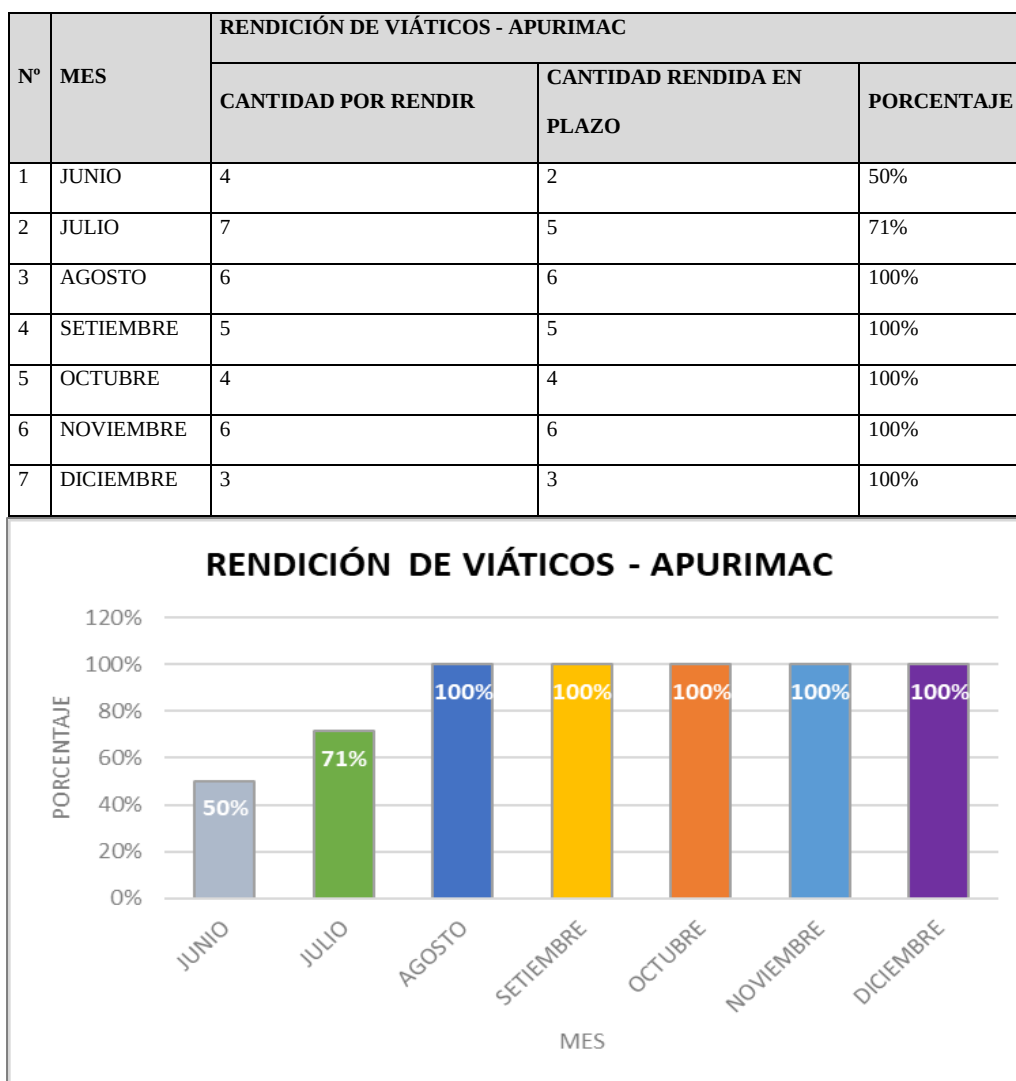
Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Cusco



Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Cusco.

Tabla 25

Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Apurímac

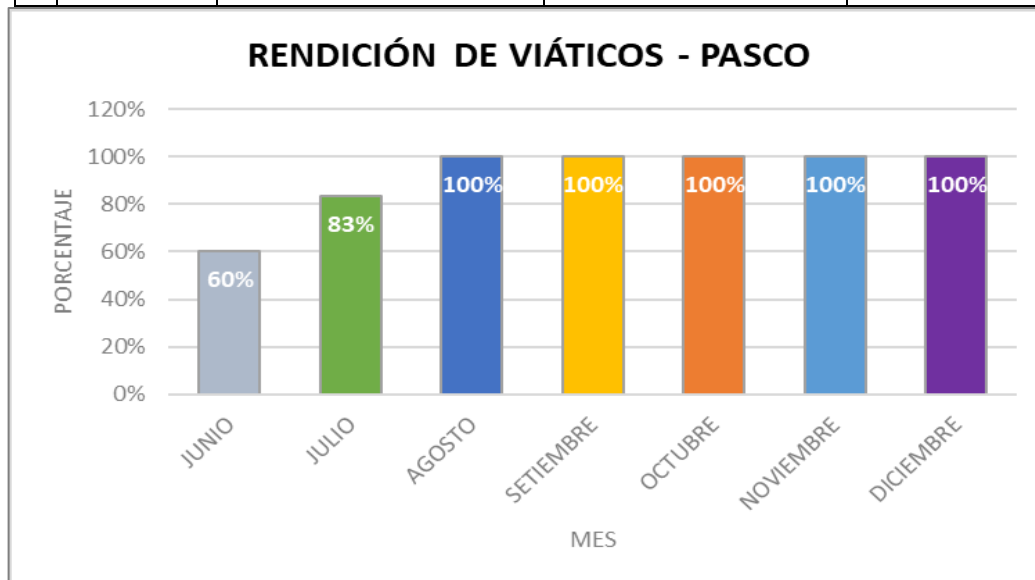


Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Apurímac.

Tabla 26

Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Pasco

N°	MES	RENDICIÓN DE VIÁTICOS - PASCO		
		CANTIDAD POR RENDIR	CANTIDAD RENDIDA EN PLAZO	PORCENTAJE
1	JUNIO	5	3	60%
2	JULIO	6	5	83%
3	AGOSTO	5	5	100%
4	SETIEMBRE	4	4	100%
5	OCTUBRE	6	6	100%
6	NOVIEMBRE	5	5	100%
7	DICIEMBRE	3	3	100%

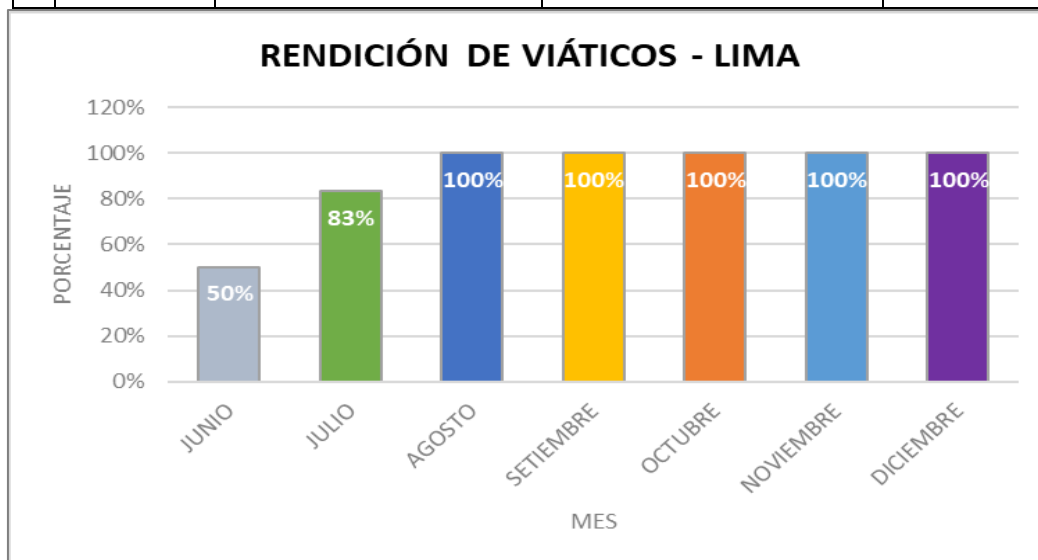


Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Pasco.

Tabla 27

Porcentaje de rendiciones de viáticos presentados en fecha en Lima

N°	MES	RENDICIÓN DE VIÁTICOS - LIMA		
		CANTIDAD POR RENDIR	CANTIDAD RENDIDA EN PLAZO	PORCENTAJE
1	JUNIO	4	2	50%
2	JULIO	6	5	83%
3	AGOSTO	6	6	100%
4	SETIEMBRE	7	7	100%
5	OCTUBRE	5	5	100%
6	NOVIEMBRE	6	6	100%
7	DICIEMBRE	3	3	100%

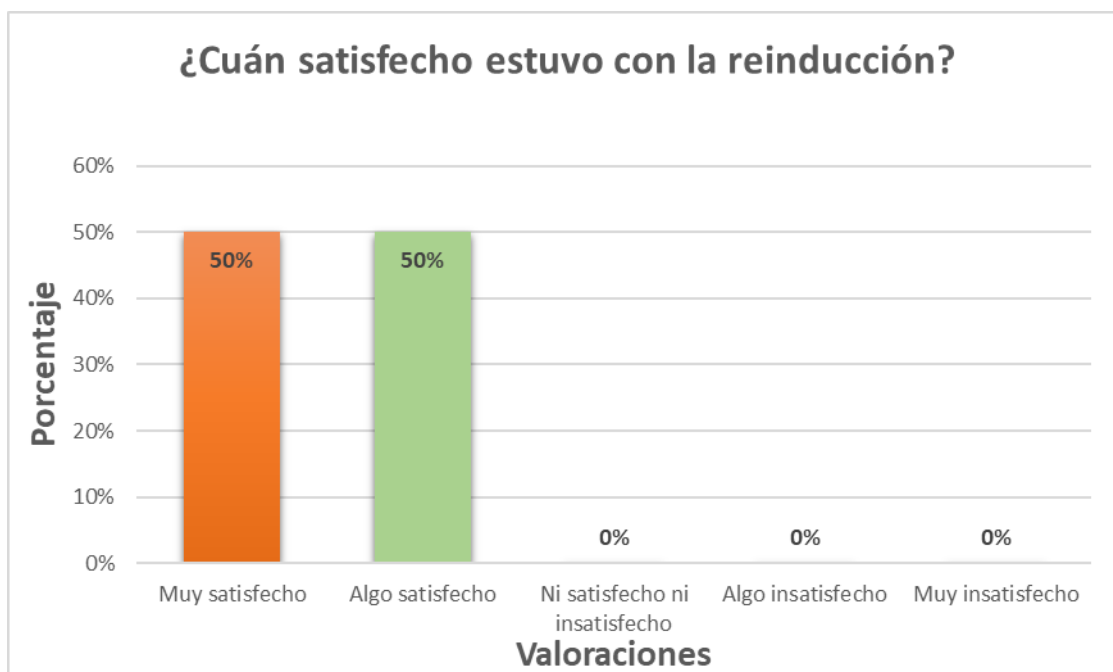


Nota. La tabla 14 muestra la evolución de las rendiciones de viáticos presentados dentro de la fecha según las directivas en la región Lima.

Resultados de la encuestas de satisfacción de reinducción a la plataforma Quipu Web

Figura 16

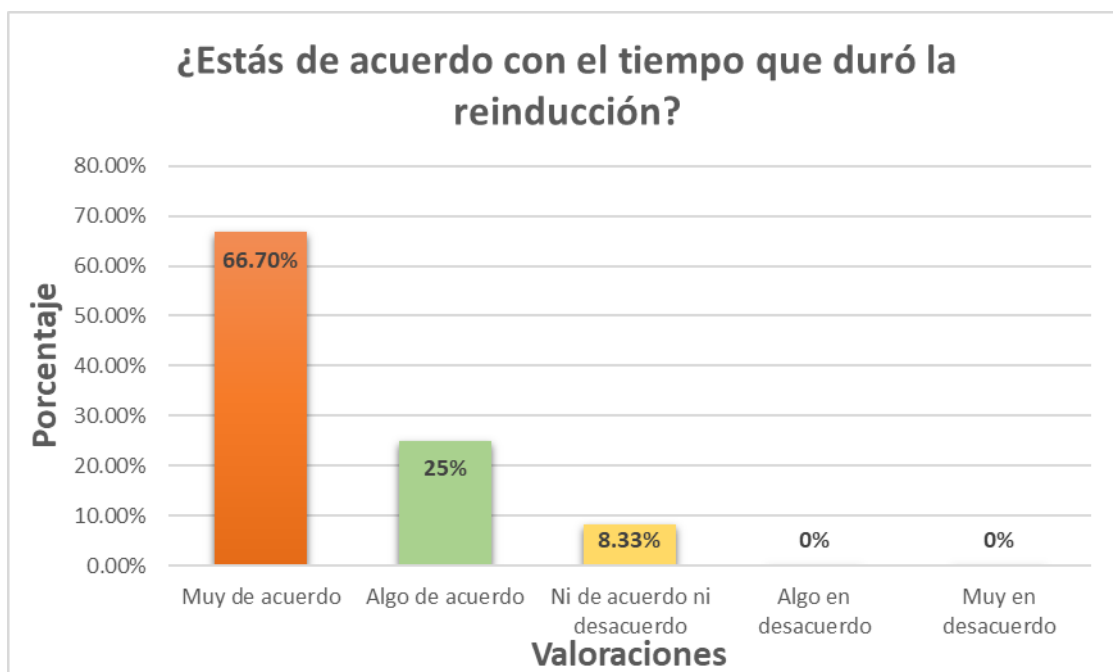
Pregunta 1: ¿Cuán satisfecho estuvo con la reinducción?



Nota. Este gráfico corresponde a la satisfacción que tuvieron los facilitadores después de la reinducción, se puede observar que el 50% señala que están muy satisfechos, mientras el otro 50% indica estar algo satisfecho, por lo que se puede afirmar que se tiene un nivel de satisfacción alto.

Figura 17

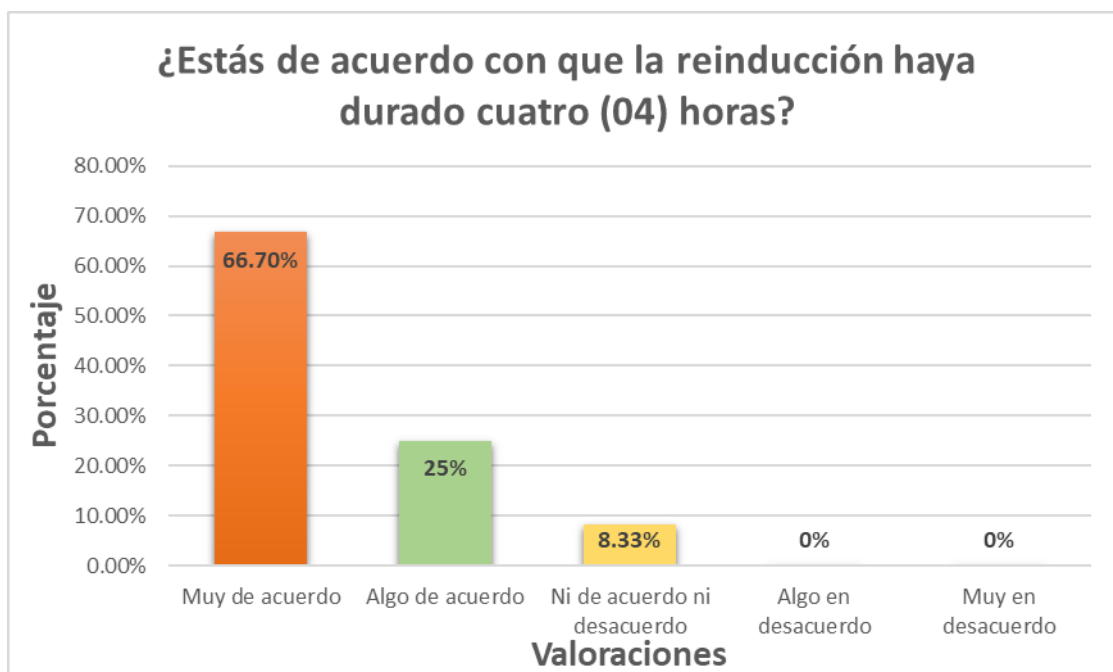
Pregunta 2: ¿Estás de acuerdo con el tiempo que duró la reinducción?



Nota. En este gráfico los encuestados valoran con un 66.67% muy de acuerdo respecto al tiempo de duración de la reinducción, un 25% señala estar algo de acuerdo y finalmente un 8.33% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, se puede indicar que la mayoría de los encuestados señalan estar de acuerdo con el tiempo de duración.

Figura 18

Pregunta 3: ¿Estás de acuerdo la reinducción dure cuatro (04) horas?



Nota. Se observa en este gráfico la valoración para la duración que ha tenido la reinducción, los encuestados señalaron estar muy de acuerdo con esta pregunta obteniendo un porcentaje de 66.67%, un 25% indica estar algo de acuerdo y un 8.33% señala que se encuentra ni de acuerdo ni desacuerdo. En conclusión, la mayoría indica tiene una valoración alta para esta pregunta.

Figura 19

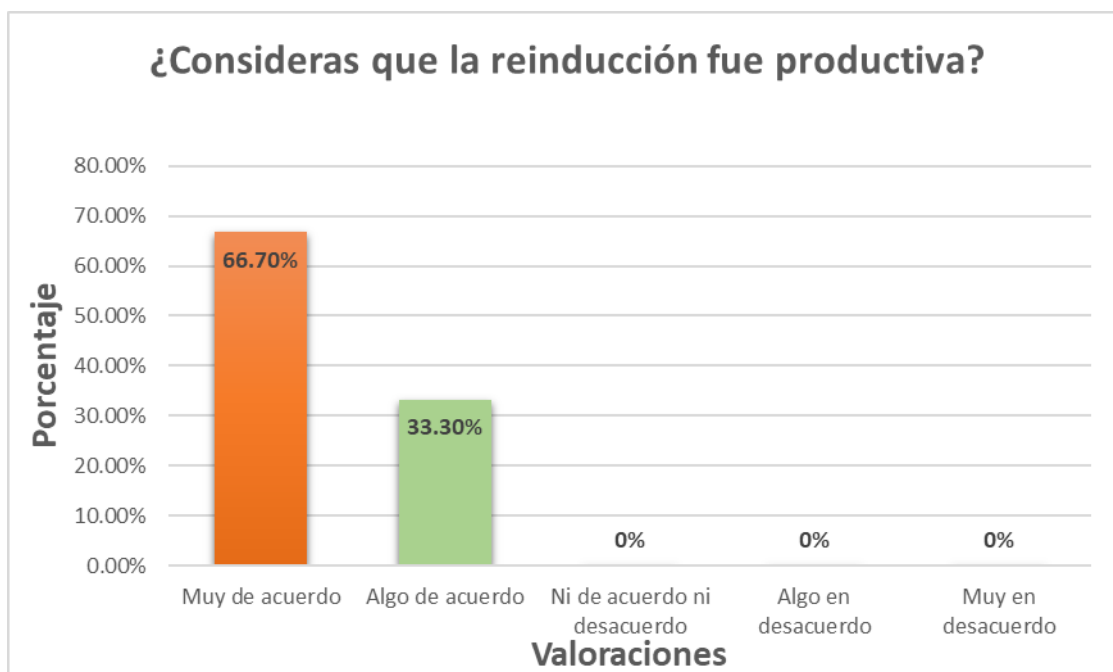
Pregunta 4: ¿Estás de acuerdo con que la reinducción sea virtual?



Nota. En este grafico se observa la modalidad de la reinducción, el 83.33% de los facilitadores señala estar muy de acuerdo con que la inducción haya sido virtual y el 16.67% indica estar algo de acuerdo. Se puede indicar entonces que la valoración es alta para esta pregunta.

Figura 20

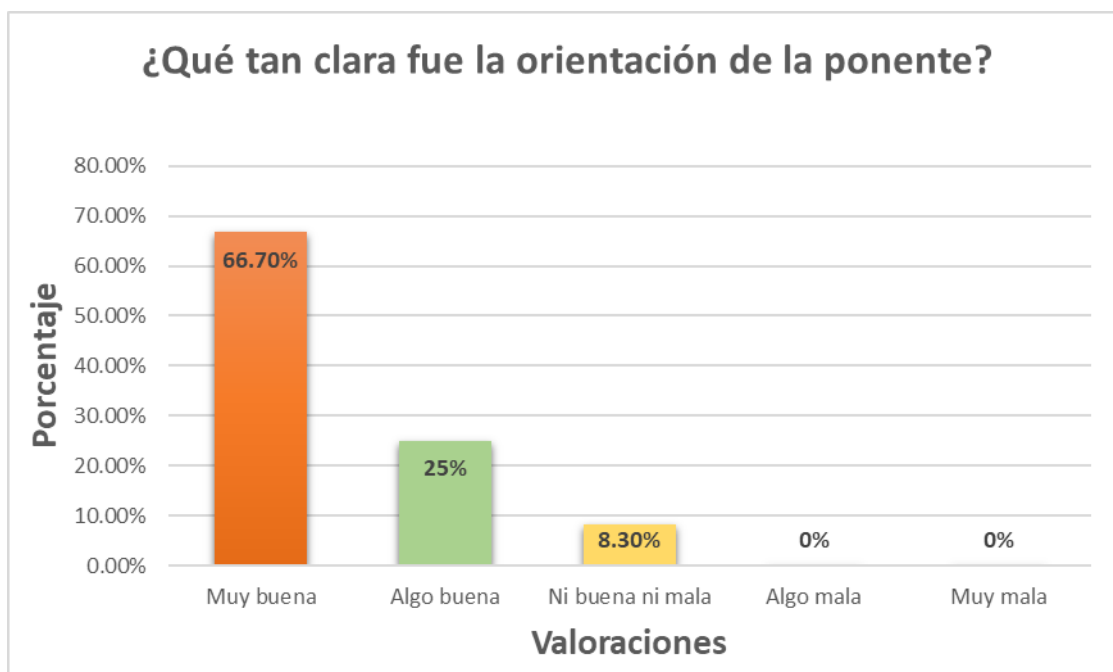
Pregunta 5: ¿Consideras productiva la reinducción?



Nota. Para esta pregunta se tuvo una respuesta de 66.67% que señalan estar muy de acuerdo con que la reinducción fue productiva y el 33.33% indica estar algo de acuerdo. En conclusión, se determina que el nivel de valoración es alto para esta pregunta.

Figura 21

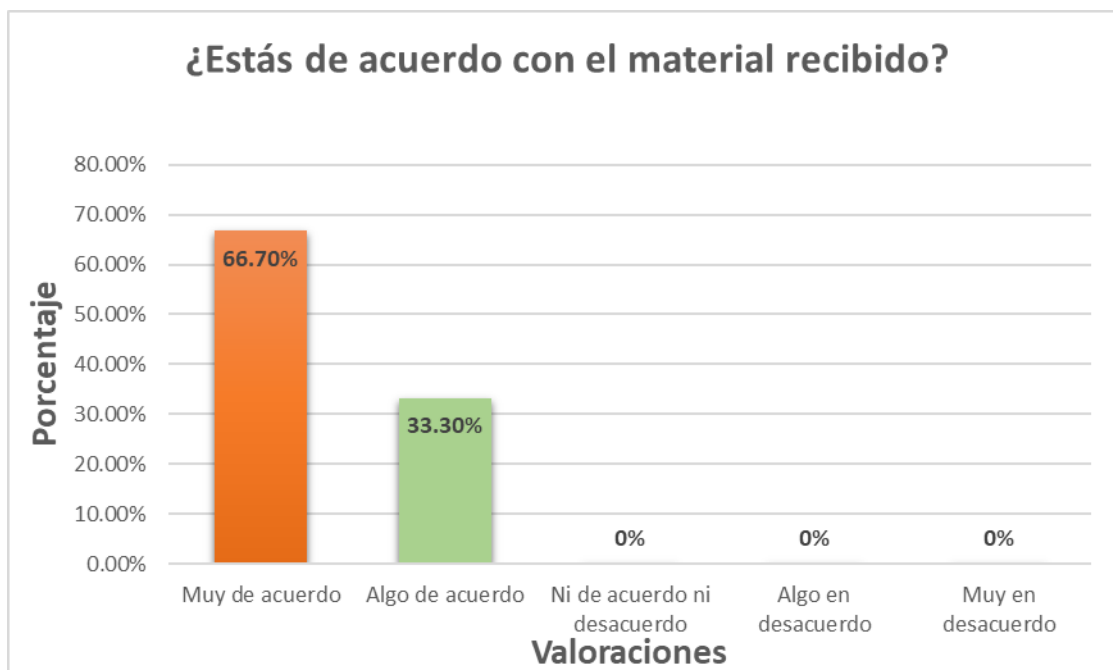
Pregunta 6: ¿Qué tan clara fue la orientación de la ponente?



Nota. En este grafico se valora la transmisión, el 66.67% de los encuestados indica que la orientación de la ponente fue muy buena y clara, el 25% indica que fue algo buena, mientras el 8.33% señalan que ni buena ni mala. Se puede señalar entonces con certeza que el nivel de valoración es alto para esta pregunta.

Figura 22

Pregunta 7: ¿Estás de acuerdo con el material recibido?



Nota. Se puede observar que el 66.67% de los encuestados indica estar muy de acuerdo con el material recibido en la reinducción y el 33.33% señala estar algo de acuerdo, por lo que se puede confirmar que la valoración es alta para esta interrogante.

Figura 23

Pregunta 8: ¿Estás de acuerdo a que todo el material se brinde de manera virtual?



Nota. El grafico señala que el 75% de los encuestados está muy de acuerdo con que el material se haya brindado de manera virtual y el 25% indica estar algo de acuerdo. La valoración para esta interrogante es alta.

Figura 24

Panel fotográfico de los facilitadores interculturales en comisión de servicios



Cuestionario de satisfacción a la reinducción de la plataforma quipu web**Datos generales:**

Sexo ☐ M ☐ F **Edad:**

Instrucciones: Estimado colega a continuación se muestran una serie de preguntas las cuales te solicitamos las respuestas con responsabilidad; sólo marca una respuesta.

1. ¿Cuán satisfecho estuvo con la reinducción?

1. Muy Satisfecho
2. Algo Satisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Algo insatisfecho
5. Muy insatisfecho

2. ¿Estás de acuerdo con el tiempo que duró la reinducción?

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. Algo en desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

3. ¿Estás de acuerdo la reinducción dure cuatro (04) horas?

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. Algo en desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

4. ¿Estás de acuerdo con que la reinducción sea virtual?

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. Algo en desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

5. ¿Consideras productiva la reinducción?

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. Algo en desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

6. ¿Qué tan clara fue la orientación de la ponente?

1. Muy buena
2. Algo buena
3. Ni buena ni mala
4. Algo mala
5. Muy mala

7. ¿Estás de acuerdo con el material recibido?

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. Algo en desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

8. ¿Estás de acuerdo a que todo el material se brinde de manera virtual?

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. Algo en desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

Figura 25*Tabulación de respuestas en el programa SPSS*

Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
Nombre	Tipo	Anchura	Decimal...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Colu...	Alineación	Medida	Rol	
Satisfacción	Númerico	5	0	¿Cuán satisfecho estuvo con la r...	{1, Muy Sati...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
Tiempo	Númerico	5	0	¿Estás de acuerdo con el tiempo...	{1, Muy de ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
Duración	Númerico	5	0	¿Estás de acuerdo con que la rei...	{1, Muy de ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
Modalidad	Númerico	5	0	¿Estás de acuerdo con que la rei...	{1, Muy de ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
Productivo	Númerico	5	0	¿Consideras que la reinducción f...	{1, Muy de ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
Transmisión	Númerico	5	0	¿Qué tan clara fue la orientación ...	{1, Muy bue...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
Material	Númerico	5	0	¿Estás de acuerdo con el materi...	{1, Muy de ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
Virtual	Númerico	5	0	¿Estás de acuerdo con que todo ...	{1, Muy de ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	

Figura 26

Respuesta del MINCUL a la solicitud de acceso a la información pública:

