

# **ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN**

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



**“Propuesta de mejora del proceso de capacitación virtual de la  
empresa Codideep E.I.R.L. de la ciudad de Abancay, 2021”**

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

Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información

**Autor:**

Bach. Criado Huaylla, Luz Liliana

**Docente Guía:**

Mtro. Espinoza Villalobos, Luis Enrique

**TACNA – PERÚ**

**2023**

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

# Propuesta de mejora del proceso de capacitación virtual de la empresa Codideep E.I.R.L. de la ciudad de Abancay, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	3%
3	repositorio.epneumann.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorioapi.neumann.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla Trabajo del estudiante	<1%

**Dedicatoria**

*A mi madre y a mi padre, por el gran amor y por el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mi vida y que me ha permitido seguir esforzándome día a día.*

*A mis hermanas, por estar siempre presentes en los momentos trascendentales y estar dispuestas a darme el apoyo y la fortaleza para continuar superándome.*

## **Agradecimientos**

*A mi madre y a mi padre, por ser ejemplo de superación constante, por su dedicación y esfuerzo; y por ser los impulsores para concretar cada una de mis metas.*

*A mis hermanas, por ser las mejores compañeras de vida y por siempre brindarme su apoyo y motivación para esforzarme cada día.*

*A mi asesor Dr. Luis Enrique Espinoza Villalobos, por la orientación brindada en el presente trabajo de investigación.*

*A mis instructores de la Escuela de Posgrado Newman, que con su amplia experiencia me brindaron los conocimientos profesionales.*

*Al gerente general de la empresa Codideep E.I.R.L., Kevin Arnold Arias Figueroa, por permitirme realizar la investigación en su organización.*

*A mis amigos, que siempre tuvieron palabras de aliento a lo largo de los años y que sus consejos y enseñanzas contribuyeron en mi formación personal y profesional.*

## Índice general

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>3</b>
<b>Agradecimientos .....</b>	<b>4</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>12</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>13</b>
<b>Capítulo I Antecedentes del Estudio.....</b>	<b>15</b>
1.1. Título del Tema .....	15
1.2. Planteamiento del Problema .....	15
1.3. Objetivos .....	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos.....	16
1.4. Justificación.....	16
1.5. Metodología .....	17
1.6. Definiciones.....	17
1.6.1. Capacitación Virtual.....	17
1.6.2. Experiencia del Usuario .....	18
1.6.3. Curso Virtual .....	18
1.6.4. Diseño UX .....	18
1.6.5. Usabilidad .....	18
1.6.6. Accesibilidad.....	18
1.7. Alcances y Limitaciones .....	19

<b>Capítulo II Marco Teórico.....</b>	<b>20</b>
2.1. Conceptualización de las Variables .....	20
2.1.1. Capacitación .....	20
2.1.2. Proceso de Capacitación .....	21
2.1.3. Capacitación Virtual .....	24
2.1.4. Experiencia del Usuario (UX).....	25
2.2. Importancia de las Variables .....	28
2.2.1. Importancia de la Capacitación .....	28
2.2.2. Importancia de Capacitación Virtual.....	29
2.2.3. Importancia de la Experiencia del Usuario .....	30
2.3. Análisis Comparativo.....	33
2.4. Análisis Crítico .....	37
2.4.1. Análisis Crítico de Capacitación.....	37
2.4.2. Análisis Crítico de Proceso de Capacitación .....	37
2.4.3. Análisis Crítico de Capacitación Virtual.....	38
2.4.4. Análisis Crítico de Experiencia de Usuario.....	39
<b>Capítulo III Marco Referencial .....</b>	<b>41</b>
3.1. Reseña Histórica .....	41
3.2. Filosofía Organizacional .....	41
3.2.1. Visión.....	42
3.2.2. Misión .....	42
3.2.3. Valores .....	42

3.3. Diseño Organizacional .....	43
3.4. Productos y Servicios .....	47
3.4.1. Productos .....	47
3.4.2. Servicios .....	48
3.5. Diagnóstico Organizacional .....	50
<b>Capítulo IV Resultados .....</b>	<b>53</b>
4.1. Diagnóstico .....	53
4.1.1. Proceso de la Capacitación de la Empresa.....	53
4.1.2. Análisis de los Resultados de la Encuesta de Proceso de Capacitación Virtual	54
4.1.3. Análisis de los Resultados de la Encuesta de Experiencia de Usuario de la Plataforma de Cursos Virtuales .....	62
4.1.4. Principales Problemas Detectados .....	83
4.2. Diseño de la Propuesta .....	83
4.3. Mecanismos de control .....	87
<b>Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>88</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>90</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>95</b>



## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Análisis comparativo de capacitación.....	33
<b>Tabla 2</b> Análisis comparativo de proceso de capacitación .....	34
<b>Tabla 3</b> Análisis comparativo de capacitación virtual .....	35
<b>Tabla 4</b> Análisis comparativo de experiencia del usuario .....	36
<b>Tabla 5</b> Valores de Codideep E.I.R.L.....	42
<b>Tabla 6</b> Estrategias de la propuesta de mejora .....	84
<b>Tabla 7</b> Cronograma de actividades .....	85
<b>Tabla 8</b> Estimación de presupuesto .....	86
<b>Tabla 9</b> Mecanismos de control .....	87

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Proceso de capacitación.....	23
<b>Figura 2</b> Formas de experiencia de usuario, usuario - producto .....	25
<b>Figura 3</b> Elementos de la experiencia de usuario .....	26
<b>Figura 4</b> Cuestionario de Usabilidad en Sistemas Informáticos (CSUQ).....	28
<b>Figura 5</b> Organigrama de Codideep E.I.R.L.....	44
<b>Figura 6</b> Lista de productos de la empresa.....	47
<b>Figura 7</b> Lista de servicios de la empresa.....	48
<b>Figura 8</b> Proceso de la capacitación virtual de la empresa .....	53
<b>Figura 9</b> Frecuencia y porcentajes de la pregunta 1 .....	54
<b>Figura 10</b> Gráfico circular de porcentaje de la pregunta 1 .....	54
<b>Figura 11</b> Frecuencia y porcentajes de la pregunta 2 .....	55
<b>Figura 12</b> Gráfico circular de porcentaje de la pregunta 2 .....	55
<b>Figura 13</b> Frecuencia y porcentajes de la pregunta 3 .....	56
<b>Figura 14</b> Gráfico circular de porcentaje de la pregunta 3 .....	56
<b>Figura 15</b> Frecuencia y porcentajes de la pregunta 4 .....	57
<b>Figura 16</b> Gráfico circular de porcentaje de la pregunta 4 .....	57
<b>Figura 17</b> Frecuencia y porcentajes de la pregunta 5 .....	58
<b>Figura 18</b> Gráfico circular de porcentaje de la pregunta 5 .....	58
<b>Figura 19</b> Frecuencia y porcentajes de la pregunta 6 .....	59
<b>Figura 20</b> Gráfico circular de porcentaje de la pregunta 6 .....	59
<b>Figura 21</b> Frecuencia y porcentajes de la pregunta 7 .....	60
<b>Figura 22</b> Gráfico circular de porcentaje de la pregunta 7 .....	60
<b>Figura 23</b> Frecuencia y porcentajes de la pregunta 8 .....	61
<b>Figura 24</b> Gráfico circular de porcentaje de la pregunta 8 .....	61

<b>Figura 25</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 1.....	62
<b>Figura 26</b> Gráfico de barras – pregunta 1.....	62
<b>Figura 27</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 2.....	63
<b>Figura 28</b> Gráfico de barras – pregunta 2.....	63
<b>Figura 29</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 3.....	64
<b>Figura 30</b> Gráfico de barras – pregunta 3.....	64
<b>Figura 31</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 4.....	65
<b>Figura 32</b> Gráfico de barras – pregunta 4.....	65
<b>Figura 33</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 5.....	66
<b>Figura 34</b> Gráfico de barras – pregunta 5.....	67
<b>Figura 35</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 6.....	67
<b>Figura 36</b> Gráfico de barras – pregunta 6.....	68
<b>Figura 37</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 7.....	68
<b>Figura 38</b> Gráfico de barras – pregunta 7.....	69
<b>Figura 39</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 8.....	69
<b>Figura 40</b> Gráfico de barras – pregunta 8.....	70
<b>Figura 41</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 9.....	70
<b>Figura 42</b> Gráfico de barras – pregunta 9.....	71
<b>Figura 43</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 10.....	71
<b>Figura 44</b> Gráfico de barras – pregunta 10.....	72
<b>Figura 45</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 11.....	72
<b>Figura 46</b> Gráfico de barras – pregunta 11.....	73
<b>Figura 47</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 12.....	73
<b>Figura 48</b> Gráfico de barras – pregunta 12.....	74
<b>Figura 49</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 13.....	74

<b>Figura 50</b> Gráfico de barras – pregunta 13 .....	75
<b>Figura 51</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 14.....	75
<b>Figura 52</b> Gráfico de barras – pregunta 14 .....	76
<b>Figura 53</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 15.....	76
<b>Figura 54</b> Gráfico de barras – pregunta 15 .....	77
<b>Figura 55</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 16.....	77
<b>Figura 56</b> Gráfico de barras – pregunta 16 .....	78
<b>Figura 57</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 17 .....	79
<b>Figura 58</b> Gráfico circular – pregunta 17.....	79
<b>Figura 59</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 18.....	80
<b>Figura 60</b> Gráfico circular – pregunta 18.....	80
<b>Figura 61</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 19.....	81
<b>Figura 62</b> Gráfico circular – pregunta 19.....	81
<b>Figura 63</b> Frecuencia y porcentajes - pregunta 20.....	82
<b>Figura 64</b> Gráfico circular – pregunta 20.....	82

## Resumen

La investigación titulada “Propuesta de mejora del proceso de capacitación virtual de la empresa Codideep E.I.R.L. de la ciudad de Abancay, 2021”, fue elaborado con el fin de diseñar una propuesta para mejorar el proceso de capacitación virtual. Para ello, se realizó un diagnóstico y análisis del problema, determinando que la organización tiene una deficiencia en el proceso de capacitación virtual (cursos en la plataforma) que actualmente maneja; además de la falta de diseño con experiencia del usuario de su interfaz y del diseño multimedia.

La metodología empleada se basó en tres etapas, el diagnóstico de la situación actual de la organización y del proceso, el diseño de la propuesta de mejora en función a los problemas y; por último, se determinaron los mecanismos de control, mediante la identificación de indicadores para su posterior evaluación y medición de objetivos.

Las conclusiones a los que se llegaron fueron, que el proceso de capacitación según el diagnóstico, no se realizaba de manera correcta en la empresa, esto dificultaba la calidad del contenido de la plataforma de cursos virtuales. Además, con las encuestas aplicadas se verificaron que la interfaz del sitio web no era adecuado, no tenía buen diseño de experiencia de usuario, delimitando de esta forma el alcance de la empresa.

Por ello, se logró diseñar la propuesta de mejora, que ayude a optimizar el proceso de capacitación virtual y el diseño de la interfaz de la plataforma de cursos virtuales de la empresa.

## Introducción

El valor de la investigación actual se fundamenta en que la educación virtual en tiempos de pandemia está creciendo y haciéndose parte de la vida cotidiana, por ejemplo, en el primer semestre del 2020, la tecnología ha sido introducido rápidamente en la vida de las personas, esto ha hecho que, seamos capaces de manejarlo y darle un uso apropiado, de esta manera se fue creando nuevas oportunidades para fomentar, planificar, difundir y tener acceso al conocimiento de forma virtual (Sanabria y Aquino, 2020).

Por esta razón, si se cuenta con una buena plataforma de cursos virtuales y, además, como lo menciona (Ferrer García, 2005) el diseño de un sitio web, es importante, debido a la influencia determinante en la motivación de los usuarios, y que variará en función a las características de las personas interesadas, éste tiene que ser funcional y debe ser legible.

Por consiguiente, se determinó la investigación, plasmada en una “Propuesta de mejora del proceso de capacitación virtual de la empresa Codideep E.I.R.L. de la ciudad de Abancay, 2021”.

La investigación presentada cuenta con cuatro capítulos, en el capítulo I, se encuentran los antecedentes de estudio, contiene el título de la investigación, el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, la metodología usada, las definiciones y alcances y las limitaciones.

El capítulo II, se ubica el marco teórico, que contiene la conceptualización e importancia de las variables y el análisis comparativo y crítico.

En el capítulo III, se muestra el marco referencial de la investigación, que contiene la reseña histórica de la empresa, la filosofía de la organización, el diseño de la organización, los productos y servicios y el diagnóstico organizacional.

En el capítulo IV, se encuentran los resultados de la presente investigación, donde se detalla, el diagnóstico, el diseño de la mejora y los respectivos mecanismos de control.

Por último, se presentan las conclusiones y las recomendaciones que se obtuvieron mediante el análisis de la investigación, incluyendo las referencias bibliográficas que se emplearon en toda la investigación. Además, se presentan los anexos respectivos.