

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“DESARROLLO DE CAPACITACIÓN VIRTUAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
KONECTA EN EL 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Daniel Johnnathan De La Cruz Guivin

Asesor:

Mg. Aldo Rafael Medina Gamero

Lima - Perú

2022



Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Antecedentes	12
1.3. Marco teórico	20
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Objetivos	29
CAPÍTULO II. MÉTODO	32
2.1. Tipo de investigación	32
2.2. Población y muestra.....	33
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	34
2.4. Procedimiento	38
CAPÍTULO III. RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	45
4.1 Discusión	45
4.2 Conclusiones	54
4.3 Recomendaciones.....	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de trabajadores Konecta.....	33
Tabla 2 Distribución de muestra Konecta	34
Tabla 3 Técnica e instrumento aplicado a la variable.....	35
Tabla 4 Niveles de Interpretación del cuestionario de capacitación virtual	35
Tabla 5 Resultado comparativo de validez de contenido	37
Tabla 6 Análisis de confiabilidad de la variable de Fidelización del Consumidor	38
Tabla 7 Resultados generales sobre el desarrollo de la capacitación virtual en la empresa Konecta en el 2020	40
Tabla 8 Resultados dimensión Gestión del curso	41
Tabla 9 Resultados dimensión Resultados del programa	42
Tabla 10 Resultados dimensión Servicios de formación virtual.....	43
Tabla 11 Resultados dimensión Rapidez del programa.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El ciclo de capacitación.....	21
Figura 2. Proceso de capacitación	26
Figura 3. Modelo de medición de método de capacitación.	28
Figura 4. Resultados generales sobre el desarrollo de la capacitación virtual en la empresa Konecta en el 2020..	40
Figura 5. Figura Resultados dimensión Gestión del curso	41
Figura 6. Figura Resultados dimensión Resultados del programa.....	42
Figura 7. Resultados dimensión Servicios de formación virtual.	43
Figura 8. Resultados dimensión Rapidez del programa.	44

RESUMEN

El crecimiento mundial de los negocios, la internacionalización de mercados y el uso cada vez más frecuente de la tecnología en diferentes procesos genera nuevas alternativas de capacitar al recurso humano.

El objetivo de la investigación fue analizar cómo se viene desarrollando la capacitación virtual en la empresa Konecta en el 2020. El análisis se realizó basándose en un muestreo no probabilístico por conveniencia y se aplicó a 236 empleados de la sede Sudamericana que ingresaron a laborar en modalidad teletrabajo entre octubre y noviembre de 2020. La metodología de investigación del trabajo es descriptiva y se realiza bajo un método cuantitativo. Los datos se han obtenido a través de la elaboración de un cuestionario.

La conclusión del estudio revela que la capacitación virtual de los trabajadores de Konecta se viene desarrollando con éxito al alcanzar porcentajes superiores al 71% en la escala “muy de acuerdo” y en relación con las dimensiones: Gestión de curso, Resultados del programa, Servicios de formación virtual y Rapidez del programa.

Por último, se recomienda implementar mecanismos de control de horarios, análisis de indicadores y mesas de trabajo para continuar con el desarrollo adecuado de materiales de capacitación virtual.

Palabras clave: capacitación virtual, capacitación, servicios, capacitación empresarial, Teleducación

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Abarca, Y. (2016). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral. Costa Rica. *Revista de Lenguas Modernas*, (25), pp. 343-345. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rlm/article/view/27710/27927>
- Álvarez, Y. (2011). *Capacitación virtual: uso de e-learning para la formación de los trabajadores en las organizaciones* (tesis de licenciatura). Universidad de la Sabana. Colombia. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/47066909.pdf>
- Álvarez, B., Freire, D., Gutierrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas* (tesis de licenciatura). Universidad de Concepción, Los Ángeles, Chile. Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Bejarano, A. (2020). *Diagnostico de la calidad de la capacitación virtual para funcionarios en empresas del sector financiero de la ciudad de Bogotá*. Universidad EAN, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10249/HerreraEdwin2020.pdf;jsessionid=DFFCDDDEA51F774357E8C7C2DDF319690?sequence=1>
- Bravo, P. & Herrera, D. (2017). *La capacitación del personal de la municipalidad distrital de amarilis, con el uso de la tecnología de información y comunicación, Huánuco – 2017* (tesis de pregrado). Universidad nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3098/TAD%2000591%20B81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bossio, J. (2018). *Mitos y realidades sobre el aprendizaje virtual, la modalidad emergente en la educación peruana*. PQS – La voz del emprendedor. Recuperado de <https://pqs.pe/aprende-mas/mitos-realidades-sobre-el-aprendizaje-virtual-la-modalidad-emergente-en-la-educacion/>
- Chavez, J. (2010). Filosofía de la educación superior para el docente. *Revista Cubana de Educación Superior*, 54, 14 – 16.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Novena edición. México: McGrawHill.
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación*, 19 (33). Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. Pearson educación. México.
- Fernandez, J. (2017). *Aplicación de una plataforma virtual en el aprendizaje de los trabajadores del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia 2016* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15233/Fern%c3%a1ndez_BJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, R. (2014). *Administración de recursos humanos*. Universidad Interamericana para el Desarrollo. Editorial digital.
- Heizer, J. & Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones*. Séptima edición. Pearson educación, México.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. McGRAW-HIL. México.
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del comportamiento. Técnicas y Metodología* (segunda edición). México. Editorial Interamericana

Loor, C., Guarda, T., Villao, F., Bustos, S., Torres, W., Sanchez, J., Murillo, G & Banchón,

E. (2019). Tendencias de la Tecnología e-Learning. Portugal. *En revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*. pp. 294-295. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2258686564/fulltextPDF/3598D5FCD2EC47C4PQ/1?accountid=36937>

López, M. (2018). *Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal de una empresa de turismo de Xalapa, Veracruz. (tesis de maestría)*. Universidad Veracruzana, Veracruz, México. Recuperado de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48397/LopezCorreaMargarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. Decimo primera edición. Pearson educación, México.

Naresh, K. (2008). *Investigación de mercados* (Quinta edición). Pearson educación, México.

Palos, P. (2016). Aproximación a los factores clave del retorno de la inversión en formación elearning. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 5(4), 12-31. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2016.050428.12-31/> pp. 3-15. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1858303819/fulltextPDF/467F1C821444F4FPQ/1?accountid=36937>

Pulido, M. & Serrano, D. (2016). *Impacto en el servicio al cliente mediante la capacitación virtual en internet, al personal administrativo de la municipalidad distrital de Pillco Marca* (tesis de pregrado). Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco. Huánuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1618/TAD%2000577%20P95.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quezada, N (2015). *Metodología de la Investigación. Estadística aplicada a la Investigación*. Editorial Macro. Lima Perú.

Riascos, S. & Aguilera, A. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Universidad del Valle*, 27 (46), pp. 141- 144. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n46/v27n46a11.pdf?_hstc=17859942.1bb630f9cde2cb5f07430159d50a3c91.1533772800103.1533772800104.1533772800105.1&_hssc=17859942.1.1533772800106&_hsfp=1773666937

Revista Tips de Educación (2014). *Cifras reveladoras de la educación virtual*. Recuperado de <https://tipseducacion.com/archives/323>

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. Octava edición. Pearson educación, México

Rubio, E. & Gómez, G. (2016). Propuesta de Diseño de un Modelo Educativo Integral para Capacitaciones Corporativas. Colombia. *En revista Academia y Virtualidad* 9(1): 52-67, 2016, pp. 53-54. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1823558911/fulltextPDF/3C15098BB9D94243PQ/1?accountid=36937>

Santivañez, S. (2019). *Aplicación de la plataforma virtual LMS para mejorar el programa de capacitación laboral en el Colegio Particular Andino – Huancayo 2019*. (tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5450/T010_19917000_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sharlyn, K. (2017). *Nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2017/05/43/DePaz-Katherine.pdf>

Torres, S. (2015). Modalidades de estudio: presencial, semipresencial, a distancia o en

línea. *PRODEDIM*. Recuperado de <https://www.prodedim.com/single-post/2015/03/23/Modalidades-de-estudio-presencial-semipresencial-a-distancia-o-en-1%C3%ADnea>

Treviño, R. (2001). *Áreas de oportunidad en el aprendizaje continuo del personal de sistemas (modelo alternativo a la capacitación tradicional)*. (tesis de maestría).

Instituto tecnológico y de estudios superiores de monterrey. México. Recuperado de https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/568337/DocsTec_5957.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento del mito a la realidad*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid – España.

Villar, N. (2016). Latinoamérica alimenta el boom de los cursos online: el futuro de la

formación educativa en la región. *INFOBAE*. Recuperado de <https://www.infobae.com/america/america-latina/2016/12/15/latinoamerica-alimenta-el-boom-de-los-cursos-online-el-futuro-de-la-formacion-educativa-en-la-region/>