



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Niveles de satisfacción y mejora de procesos, basado en
BPM en la implementación de la modalidad E-learning
en una empresa consultora transnacional para brindar
servicios de capacitación al cliente en pandemia por
COVID-19**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Mauro Mesias MONTENEGRO LOAYZA

ASESOR

Dr. Edgar Cruz RUIZ LIZAMA

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Montenegro, M. (2024). *Niveles de satisfacción y mejora de procesos, basado en BPM en la implementación de la modalidad E-learning en una empresa consultora transnacional para brindar servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Mauro Mesias Montenegro Loayza
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71235324
URL de ORCID	-
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Edgar Cruz Ruiz Lizama
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08004558
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9403-1358
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Ernesto Altamirano Flores
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	80597422
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Daniel Humberto Mavila Hinojoza
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06016444
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Edgardo Aurelio Mendoza Altez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06605547
Datos de investigación	
Línea de investigación	ODS9: Industria, innovación e infraestructura. 4. Gestión organizacional sostenible
Grupo de investigación	No aplica

Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Comas Dirección: Av. A 415-417 Latitud: -11.9333384 Longitud: -77.0623014
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2020 – Marzo 2024
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



UNIVERSIDAD NACIONAL
MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, Decana de América

FACULTAD DE
INGENIERÍA
INDUSTRIAL

VICEDECANATO ACADÉMICO

ACTA DE SUSTENTACIÓN N°012-VDAP-FII-2024

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **miércoles 10 de abril de 2024**, a las 15:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“NIVELES DE SATISFACCIÓN Y MEJORA DE PROCESOS,
BASADO EN BPM EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
MODALIDAD E-LEARNING EN UNA EMPRESA CONSULTORA
TRANSNACIONAL PARA BRINDAR SERVICIOS DE
CAPACITACIÓN AL CLIENTE EN PANDEMIA POR COVID-19”**

Que presenta el Bachiller:

MAURO MESIAS MONTENEGRO LOAYZA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad:
Ordinaria.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las **16:00** horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido **APROBADO** por **UNANIMIDAD** con la calificación promedio de **16**, lo cual se comunicó públicamente.

DR. ERNESTO ALTAMIRANO FLORES
Presidente

MG. EDGARDO AURELIO MENDOZA ALTEZ
Miembro

Lima, 10 de abril del 2024

MG. DANIEL HUMBERTO MAVILA HINOJOZA
Miembro

DR. EDGAR CRUZ RUIZ LIZAMA
Asesor

MG. LUIS ROLANDO RAEZ GUEVARA
Vicedecano Académico – FII





Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Vicerrectorado de Investigación y Posgrado



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **RUIZ LIZAMA EDGAR CRUZ** en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal N° **000388-2024-D-FII** de la tesis de investigación académico, cuyo título es **NIVELES DE SATISFACCIÓN Y MEJORA DE PROCESO, BASADO EN BPM EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MODALIDAD E-LEARNING EN UNA EMPRESA CONSULTORA TRANSNACIONAL PARA BRINDAR SERVICIOS DE CAPACITACIÓN AL CLIENTE EN PANDEMIA POR COVID-19**, presentado por el bachiller **MONTENEGRO LOAYZA MAURO MESIAS** para optar el título **PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL**, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **14%** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado/ título/ especialidad correspondiente.

Firma del Asesor:

DNI:08004558

Nombres y apellidos del asesor:
RUIZ LIZAMA EDGAR CRUZ



DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicárselo en primero a Dios, quien se entregó a si mismo por mí y quiero honrarlo con cada logro que pueda alcanzar.

Quiero dedicar este trabajo también a mi esposa Karen, quien ha decidido tomar de mi mano y enrumbarse en esta nueva aventura. Mi amor, gracias por ser la mujer que eres, definitivamente eres perfecta para mí, te amaré por siempre.

Gracias a mi primogénito Esteban quien cada día al levantarme me recuerda cuanto nos ama Dios que dió a su único hijo por nosotros, el me inspira a ser mejor cada día. Te amo Esteban.

Se lo dedico a mis padres Jorge y Lourdes que con su esfuerzo me demostraron su amor y cierro esta etapa para poder verlos felices que es como siempre quiero verlos.

También a mi abuelita Herminia, quien me cuido en mi niñez orando por mí en todo tiempo para que pueda ser guardado, sin sus oraciones no pudiera haber logrado nada de lo que por gracia he ido consiguiendo.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por las victorias que me permite alcanzar.

Gracias a Karen, Jorge, Lourdes y Herminia. Los amo mucho. Y ahora a mi primogénito

Esteban Mateo, quien me inspira a dar lo mejor de mi.

Gracias al Ing. Edgar Ruiz, mi asesor, por la paciencia y compromiso en todo este proceso,

a través del cual pude ganar un amigo.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Introducción	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Importancia y alcances de la investigación.....	5
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA	7
2.1. Marco teórico	7
2.2. Antecedentes del estudio.....	16
2.3. Bases teóricas.....	20
2.4. Definición de términos.....	26
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	28
3.1 Hipótesis	28
3.1.1 Hipótesis principal	28
3.1.2 Hipótesis secundarias.....	28
3.2 Variables	28
3.3 Operacionalización de variables	29
En el Cuadro 1, podemos apreciar al detalle lo correspondiente a la operacionalización de variables para la presente investigación.	
CAPÍTULO IV: MATERIALES Y MÉTODOS	30
4.1. Área de Estudio.....	31
4.2. Tipo y método de Investigación.....	31
4.3. Población y muestra.....	31
4.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
Instrumentos.....	32
4.5. Análisis estadístico.....	33
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	34
5.1. Análisis y diagnóstico actual de la empresa	34
5.2. Indicadores de implementación de Metodología BPM.....	38

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	60
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
7.1. CONCLUSIONES	61
7.2. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	66
Matriz de consistencia.....	67

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Cuadro de Operacionalización de variables.....	30
Cuadro 2	Evaluación de los Factores Críticos para el Éxito de la empresa consultora transnacional.....	36
Cuadro 3	Evaluación de los Factores Determinantes del Éxito de la empresa SGS Academy.....	37
Cuadro 4	Datos referenciales al proceso de implementación de la metodología BPM de la empresa SGS Academy.....	39
Cuadro 5	Número de participantes en las capacitaciones por mes de la empresa de SGS Academy.....	43
Cuadro 6	Modalidad de asistencia a las sesiones de capacitación de los años 2019-2021 de la empresa SGS Academy.....	44
Cuadro 7	Resultados descriptivos de tipo de Curso desarrollado de la empresa SGS Academy.....	46
Cuadro 8	Resultados descriptivos del Socio o empresa participante.....	47
Cuadro 9	Resultados descriptivos de tipo de Canal de procedencia de asistentes de la empresa SGS Academy.....	48
Cuadro 10	Resultados descriptivos de procedencia de asistentes a Cursos de la empresa SGS Academy.....	49
Cuadro 11	Resultados descriptivos de tipo de Acceso a la Plataforma del Curso desarrollado de la empresa SGS Academy.....	49

Cuadro 12	Resultados descriptivos del ítem 1: Es fácil acceder a la plataforma SGS Academy desde un navegador web o App móvil.....	51
Cuadro 13	Resultados descriptivos del ítem 2: Las herramientas como videos tutoriales, foros y cuestionarios en la plataforma, son amigables.....	52
Cuadro 14	Resultados descriptivos del ítem 3: Los contenidos en la plataforma son claros y de fácil comprensión.....	53
Cuadro 15	Resultados descriptivos del ítem 4: El contenido me brinda nuevas habilidades para aplicarlas en mí puesto de trabajo.....	54
Cuadro 16	Resultados descriptivos del ítem 5: Recomendaría el servicio de SGS Academy?	55
Cuadro 17	Resultados descriptivos del ítem 6: Expectativas y Opiniones sobre el servicio de SGS Academy.....	57
Cuadro 18	Frecuencia de Respuestas por tipo de Expectativas y Opinión sobre el servicio de SGS Academy.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Frecuencia de horas de capacitación por año de la empresa SGS Academy.....	40
Figura 2 Frecuencia de participantes por año en los programas de capacitación por años de SGS Academy.....	40
Figura 3 Frecuencia de eventos realizados por año en SGS Academy.....	41
Figura 4 Total facturación por año de SGS Academy	42
Figura 5 Frecuencia de participantes en capacitaciones de SGS Academy.....	44
Figura 6 Frecuencia por modalidad de participación en SGS Academy	45
Figura 7 Tipos de Curso desarrollado.....	46
Figura 8 Participantes por empresa asociada a SGS Academy.....	48
Figura 9 Procedencia de participantes de los Cursos de la empresa SGS Academy	49
Figura 10 Medio de Acceso a la Plataforma del Curso desarrollado brindado por SGS Academy	50
Figura 11 Gráfica de frecuencia del ítem 1: Acceso a la Plataforma SGS Academy.....	51
Figura 12 Gráfica de frecuencia del ítem 2: Herramientas de la Plataforma.....	52
Figura 13 Gráfica de frecuencia del ítem 3: contenidos de la Plataforma.....	53
Figura 14 Gráfica de frecuencia del ítem 4: Aplicación de contenidos de la Plataforma.....	54
Figura 15 Gráfica de frecuencia del ítem 5: ¿Recomendaría el servicio de SGS Academy?.....	55
Figura 16 Figura de frecuencia de participantes con y sin expectativas sobre el servicio brindado por SGS Academy	57

Figura 17 Gráfica de Expectativas y Opinión sobre el servicio de SGS Academy58

RESUMEN

Este trabajo titulado Satisfacción y mejora de procesos basado en BPM, en la implementación de la modalidad E-learning en una empresa consultora transnacional para brindar servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19, permite evidenciar como la organización de estudio trató de superar los impedimentos que causó la pandemia del COVID 19 en el rubro de la capacitación en nuestro medio y a nivel mundial, durante las restricciones de acercamiento social sociales suspendidas por lo que obligó cambiar las actividades presenciales por virtuales. La revisión comparativa de los Reportes Ejecutivos de Gestión 2019, 2020 y 2021 y del Cuestionario de Satisfacción por el servicio de la empresa, permitió determinar que se alcanzaron niveles de satisfacción por mejora de procesos, basado en la metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning, lográndose incrementar la asistencia a las capacitaciones y reduciéndose el número de sesiones y total facturado hasta diciembre del 2021 y un nivel de satisfacción del 98.3% de los entrevistados que recomendarían los servicios de la empresa.

En lo específico se detectaron como determinantes de insatisfacción los altos costos para la realización de eventos de capacitación tradicional, y para un bajo porcentaje de asistentes (9.9%), es el empleo de videos tutoriales, foros y cuestionarios en la plataforma.

Se logró determinar que la implementación de metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning durante la pandemia por COVID-19, amplía el efecto al utilizar la tecnología adecuada al proceso de capacitación, ahorra esfuerzos y disminuye la actividad presencial en los eventos, reduciendo los costos por movilización.

Palabras clave:

Satisfacción y mejora de procesos, Metodología BPM, Modalidad E-learning, Capacitación.

ABSTRACT

This work entitled Satisfaction and process improvement based on BPM, in the implementation of the E-learning modality in a transnational consulting company to provide customer training services in the COVID-19 pandemic, allows to demonstrate how the study organization tried to overcome the impediments caused by the COVID 19 pandemic in the field of training in our environment and worldwide, during the social outreach restrictions suspended, forcing the change of face-to-face activities to virtual ones.

The comparative review of the Executive Management Reports 2019, 2020 and 2021 and the Satisfaction Questionnaire for the company service, allows to determine that satisfaction levels were reached for process improvement, based on the BPM methodology for the implementation of the modality E-learning, achieving increased attendance at training and reducing the number of sessions and total invoiced until December 2021 and a satisfaction level of 98.3% of those interviewed who would recommend the services of the company.

Specifically, the high costs for conducting traditional training events were detected as determinants of dissatisfaction, and for a low percentage of attendees (9.9%), it is the use of video tutorials, forums and questionnaires on the platform.

It was possible to determine that the implementation of the BPM methodology for the implementation of the E-learning modality during the COVID-19 pandemic, since it broadens the effect by using the appropriate technology for the training process, now efforts and decreases face-to-face activity at events, reducing transportation costs.

Keywords:

Satisfaction and improvement of processes, BPM Methodology, E-learning Modality, Training.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción

El presente trabajo busca mostrar como la empresa de estudio logró superar los impedimentos que causó la pandemia del COVID 19 en el rubro de la capacitación a nivel nacional y mundial, en el cual las aglomeraciones de personas fueron suspendidas por un largo tiempo y no se podía realizar ninguna reunión presencial, a través de la migración de toda su estrategia de producción de manera presencial a la virtual, logrando así cubrir los objetivos que la empresa tenía planteado.

La empresa de estudio es una conocida certificadora internacional, la cual tiene un equipo especializado en el desarrollo de capacitaciones a la medida, dicha empresa posee clientes a quienes ofrece servicios de capacitación, como también un conjunto de cursos abiertos para público en general.

El trabajo se enfoca a analizar el entorno prepandemia de la empresa y como el cambio de estrategia le facilitó una nueva faceta de producción de modelos de capacitación para la apertura de nuevos mercados y servicios.

1.2. Planteamiento del problema

Determinación del Problema

Actualmente vivimos en un medio globalizado que día con día, es más dinámico, ello trae mayores exigencias como una adaptación alígera y una mejora perenne, esto ha llevado a que las empresas asuman y/o añadan innovación tecnológica de una forma obligatoria, con el objetivo de generar superioridad competitiva a través de la interdependencia de procesos empresariales (Serrano & Castellanos, 2019); es por esta razón que en este tiempo las

empresas cada vez son más conscientes de que la tecnología es una herramienta de ascenso para los procesos internos y también para perfeccionar los recursos de la compañía.

Es decir, el objetivo de las compañías es optimizar sus procesos a nivel general, con la determinación de afinar la calidad del servicio y/o producto que brinda, proporcionando como consecuencia la eficiencia y eficacia dentro de la empresa, lo que estaría permitiendo satisfacer las necesidades de los consumidores de un modo adecuado (Duro & Gilart, 2016).

Esta situación obliga a que las empresas, sobre todo consultoras, deban tener claridad respecto a que el mercado actual ha cambiado y son aquellas empresas que proponen hoy en día sus propias reglas de juego.

Las condiciones presentes, implican elementos como la competitividad que han sido adoptadas antes y durante la pandemia actual. Actualmente, se han reformulado las estrategias de planificación y reconocimiento del nuevo mercado con las capacidades ya estructuradas y las nuevas de competencia.

Definitivamente el COVID-19 ha permitido identificar una inmensidad de oportunidades para las sociedades consultoras; en cuanto a la gestión por procesos y la aplicación de nuevas metodologías para brindar servicios que forjen realmente un valor para los consumidores y de esa manera exista una apertura para invertir en dichos productos.

Una de las primeras medidas preventivas que los diferentes gobiernos establecieron en sus territorios fue la cuarentena obligatoria, la cual consistió en que las personas permanezcan en casa para que la curva de contagios no crezca y de alguna forma frenar esta crisis.

Esta medida también se llevó a cabo en los centros laborales y educativos, los cuales pasaron por una curva de aprendizaje para poder adoptar nuevas medidas para realizar el trabajo.

El primer mes se suspendieron las actividades tanto en los trabajos como en los centros de formación, por lo que irrumpió muchos de los procesos y proyectos que se realizaban en ese entonces, sin embargo, ese mes se aprovechó para replantear objetivos y metodologías y de esa forma sacar adelante los proyectos que se habían quedado estancados.

Desde SGS Academy también se plantearon estrategias.

La empresa tiene actualmente un cliente muy importante en el sector de las telecomunicaciones, a la cual le brinda el servicio de una fuerza de capacitación en los diferentes canales como son: Grandes superficies, Hogar y Tiendas, estos procesos eran presenciales y se ejecutaban en diversas zonas que están ubicadas cerca a los centros de trabajo de la fuerza de ventas del cliente, sin embargo, cuando el Estado Peruano declaró la cuarentena en todo el país, los proyectos de capacitación para el cliente quedaron suspendidos, por lo que SGS Academy se encontró con la tarea de modificar su modelo de servicio.

Esta nueva tarea apuntaba a capacitar sin tener al capacitador y a los capacitados en un mismo lugar, por lo que se decide innovar con una estrategia e-learning que pudiera reunir a todos los actores en un entorno virtual a través de una plataforma online, en inglés llamada Learning Management System (LMS), esto conllevaría una implementación en corto tiempo para alcanzar los objetivos planteados en el contrato con el cliente.

Formulación del problema

Problema General

¿Qué niveles de satisfacción por mejora de procesos, basado en la metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning logra la empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19?

Problemas específicos

PE1: ¿Cuáles son los factores de insatisfacción en los servicios de capacitación al cliente que presta una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19?

PE2: ¿En qué medida la implementación de la metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning durante la pandemia por COVID-19, mejorará la satisfacción en los servicios de capacitación al cliente?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar que niveles de satisfacción por mejora de procesos, basado en la metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning, logra una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1: Determinar los factores de insatisfacción en los servicios de capacitación al cliente que presta una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19.

OE2: Determinar en que medida la implementación de metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning durante la pandemia por COVID-19, mejora la satisfacción en los servicios de capacitación al cliente.

1.4. Importancia y alcances de la investigación

A través de la siguiente investigación se desea demostrar que la aplicación de metodología BPM para la implementación de los modelos de aprendizaje virtual al 100% tienen un impacto positivo dentro de los colaboradores de la empresa de estudio, también si las estrategias establecidas dentro la implementación del LMS son las adecuadas.

El estudio también brindará conocimiento con respecto a la metodología de aprendizaje sincrónico y asincrónico virtual, ya que este si bien no es un nuevo modelo de aprendizaje, si lo es en el entorno sociocultural en el cual se encuentra el objeto de estudio.

1.5. Limitaciones de la investigación

Como limitación se puede señalar la dificultad para realizar entrevistas presenciales, debiendo recurrir a los cuestionarios aplicados al finalizar los procesos de capacitación. Otra limitación son los indicadores de satisfacción ya que no están detallados en los Reportes Ejecutivos 2019, 2020, 2021, por lo que no se realiza ese tipo de estudio. Por

ello, se realiza la implementación del cuestionario aplicado en el estudio, dicho cuestionario se utilizará como instrumento de medición para la mejora.

CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Marco teórico

El E-Learning

La traducción literal al español nos llevaría a una concepción de “aprendizaje electrónico”, no obstante Martín y Hernández (2017) señalan la concepción compleja del E-learning que engloba aquellas aplicaciones y servicios que, tomando como base las TICs, logra mejorar el aprendizaje. Esta complejidad conceptual, así como la diversidad de términos, conceptos y vocablos que se utilizan de forma indiscriminada para referirse a un sistema de formación singular, lo que entendemos por E-learning. Una de las primeras definiciones relacionadas con el e-learning es la que desarrolló la Dirección General de Telecomunicaciones en 1996, esta definición, a pesar de que no hace una referencia explícita al término E-learning sino que utiliza el vocablo teleeducación, señala que se puede catalogar bajo esta etiqueta el desarrollo del proceso de formación a distancia (reglada o no reglada), que basado en el usos de las tecnologías de la información y las telemáticas posibilitan el desarrollo de aprendizajes interactivos, flexibles y accesibles a cualquier posible receptor (MOPTMA, 1996).

Azcorra y otros (2001) entienden la teleeducación o el e-learning como un tipo de enseñanza a distancia de un modo abierto, interactivo y flexible, que se brinda a través de las nuevas tecnologías de la información, aprovechando las bondades que ofrece la internet. Por otra parte, Bartolomé (2004) señalaba como el e-learning hace referencia al desarrollo de la formación a distancia reforzada por las posibilidades educativas que tienen las TIC, mientras que Area (2004) indicaba como elementos intrínsecos al e-learning, la formación en la que no se encuentren de manera física el docente y el estudiante, así como el uso de las TIC para poder desarrollar la labor formativa. Como

se puede observar. el e-learning se ha relacionado de una forma general con el avance en experiencias formativas no presenciales que son de carácter interactivo, abierto y flexible, que tienen en las TIC, y de manera principal a través del internet, el cual es el soporte fundamental para su desarrollo. Por lo que concordamos con Rosenberg (2001) al indicar que el e-learning es una forma de brindar educación a distancia, pero que no toda educación a distancia se logra ser un e-learning.

Componentes del E-learning

Según Ghirardini, (2014) el enfoque del E-learning puede ser la mezcla de distintos componentes entre ellos tenemos:

Contenidos de E-learning

Conforme a lo que expresa el autor, los contenidos no se orientan solo en desarrollo de sesiones, igualmente se integran con material que se pueden hallar en la web, como, por ejemplo:

- **Recursos simples de aprendizaje.**

Los documentos que no son interactivos se nombran recursos simples de aprendizaje, los más representativos son las presentaciones en PowerPoint, archivos de audio y videos. En este sentido, al no ser un recurso interactivo, los estudiantes solo pueden leer y ver el contenido de cada archivo proporcionado sin tener la posibilidad de hacer algún cambio. De hecho, dichas herramientas pueden ser realizadas de una forma muy veloz, alcanzando con el objetivo de su elaboración, por ello es un recurso valioso, a pesar de que no brinde una posibilidad de interacción.

- **E-lessons interactivas (lecciones en línea).**

El escritor piensa que el componente más manejado en la esfera del E-learning, está fundado en el adiestramiento web donde contiene un contiguo de lecciones (E-lessons) interactivas. Una lección en una sucesión organizada de páginas que contienen, gráficos, textos, animaciones en video y audio, comentarios, asimismo alcanza a incluir bibliografía concerniente al tema que se halla desarrollando.

- **Simulaciones electrónicas.**

Las simulaciones electrónicas son mecanismos del E-learning las cuales son soberanamente interactivas. Estas simulaciones gestan una atmósfera de aprendizaje que aparenta el mundo real, permitiendo que de esta forma el estudiante pueda aprender elaborando o haciendo, lo cual aporta grandemente al proceso de aprendizaje de cada individuo.

- **Material de apoyo para el trabajo.**

Este material está relacionado con aspectos de cómo proveer un conocimiento pertinente. Dicho material de apoyo puede poseer distintas maneras de ofrecerse por medio de diversas plataformas que por lo general son de respuesta inmediata.

- **E-tutoring** (tutoría en línea), E-coaching (preparación en línea), E-mentoring (asesoramiento en línea). Estos componentes constituyen una dimensión humana o social de apoyo durante el proceso de aprendizaje, ofreciendo un apoyo personalizado y retroalimentación a través de las herramientas disponibles en el E-learning.
- **Aprendizaje colaborativo.** Para Ghirardini, (2014) son actividades colaborativas dos componentes específicos: las discusiones y el intercambio de conocimientos.

Discusiones en línea. El autor define las discusiones como un facilitador para la comunicación y el intercambio de conocimiento entre los alumnos. Los intercambios de ideas sobre las actividades del curso contribuyen al aprendizaje grupal.

Intercambio de conocimiento. En el trabajo grupal, el intercambio de conocimiento tiene como objetivo lograr unificar criterios para llegar a que los miembros del grupo puedan dar a conocer un producto único.

- **Aula virtual.** Según Ghirardini, (2014) el aula virtual es la modalidad de instrucción más parecida a la forma habitual/tradicional. Es donde el educador comparte los aprendizajes de forma remota y en tiempo real, dirigido a un conjunto de estudiantes, utilizando una mixtura de materiales interactivos y exposiciones de PowerPoint. Esto igualmente es denominado como aprendizaje síncrono.

La Plataforma MOODLE

Según Cosano (2006), es una plataforma de software libre que por lo general se utiliza para la elaboración de curso mediante Internet. Su acceso es mediante una aplicación web.

Esta plataforma en mención es un sistema que está bajo la licencia de GNU y por ello cuenta con interoperabilidad, lo que proporciona y facilita el intercambio de la información al tener estándares para implementación web. Sus características más resaltantes son las siguientes:

- El entorno MOODLE puede responder a nuestros requerimientos ya que se puede modificar y personalizar.
- Brinda diversos mecanismos de seguridad en su interfaz.

- Promueve e incentiva la pedagogía constructiva.
- Admite que los participantes puedan tener un seguimiento y monitoreo.
- Es posible el ingreso de contenido digital como audios, vídeos, textos e imágenes como material didáctico.
- Permite efectuar con destreza aulas virtuales brindándoles herramientas como salas de conversación, chat, exámenes en línea, entre otros.
- Proporciona la gestión de tareas, ya que se pueden asignar distintas labores a los participantes controlando los tiempos y fechas de entrega de dichos trabajos.

Según Cosano (2006) esta plataforma fue estructurada por Martin Dougiamas de Perth, él fue quien se enfocó en desarrollar conocimiento sin que sea necesario que los miembros involucrados puedan pernotar en un mismo lugar.

La palabra Moodle se entiende como un entorno de aprendizaje altamente dinámico que está orientado a objetos y modular, de esta forma les resulta más fácil para programadores de la educación, así como también se representa como el verbo merodear a través de algo y formar las cosas cuando se les ocurra.

Características básicas de Moodle

Según Cosano (2006), las particularidades que nos puede brindar la plataforma Moodle son las siguientes:

- Interoperabilidad: el instrumento Moodle es distribuido bajo una licencia GNU el cual es software libre, el cual favorece al intercambio de información gracias a los “estándares abiertos de la industria para implementaciones web”, es posible ejecutarlo en las distintas plataformas disponibles.

- Escalable: es de posible adaptación en el intervalo del tiempo, ya sea en las pequeñas organizaciones, así como también en el caso de las industrias grandes, se proporciona la utilización de la arquitectura web con el que cuenta Moodle.
- Personalizable. El instrumento Moodle es de posible y fácil modificación de acuerdo con los propios requerimientos de la institución. Por tanto incluye un panel de configuración muy amigable desde el cual se puede activar y cambiara muchas de las funcionalidades brindadas por este mismo.
- Económico. El Moodle es un software libre, a diferencia de diversas herramientas que se utilizan. Esta herramienta no incurre en el pago de licencias o algún otro modo de pago.
- Seguro. Esta herramienta cuenta con procesos que aseguran la seguridad a lo largo de toda la implementación, ya sea en los elementos de evaluación, como en los de aprendizaje.

Los procesos de enseñanza y aprendizaje

La enseñanza y aprendizaje son procesos de la educación, y estos deben definirse de manera adecuada de tal manera que se puedan distinguir en el trabajo de investigación. El aprendizaje es el proceso inherente en una persona a través de la cual adquiere conocimiento o experiencia, mientras que la enseñanza es el proceso a través del cual se brindan los recursos necesarios para que la persona pueda aprender.

Es entonces donde se definen dos roles dentro de este proceso educativo el maestro y el estudiante, el maestro cumple el rol de facilitar el conocimiento al estudiante a través de diversas actividades.

El presente trabajo va dirigido a el uso de este proceso de facilitación de conocimiento a través de medios digitales, es decir una estrategia e-learning a través de la cual el

facilitador pueda brindar recursos, recoger datos, motivar y evaluar al estudiante, que para el presente trabajo son los colaboradores que contratan los servicios de la empresa en estudio.

Existen diversos recursos para que esta estrategia e-learning pueda ser sustentada tales como una plataforma de aprendizaje (Learning Management System), contenidos SCORM, Microlearning y herramientas digitales de videoconferencia (Gutierrez, Zapata, & Robles, 2018).

Para ello es relevante entender que los recursos para esta estrategia sirven para facilitar los conocimientos mas no reemplazan la figura del facilitador, es de vital importancia recordar que se necesita un conocimiento muy amplio del tema y dicha tarea debe ser brindado por un facilitador.

Aprendizaje

Según Hilgard (1981) cita al aprendizaje de la siguiente manera:

“El aprendizaje es el proceso por el cual se origina o cambia una actividad |mediante la reacción a una situación dada siempre que las características del cambio en curso no puedan ser explicadas con apoyo en tendencias reactivas innatas, en la maduración o por cambios temporales del organismo”

Según Díaz (2015), existen distintos tipos de aprendizaje los cuales son: aprendizaje asociativo, significativo, cooperativo, emocional, observacional, experiencial, por descubrimiento y memorístico; entre los más teorizados.

Constructivismo

El constructivismo es una de las teorías del aprendizaje más conocidas, esta teoría está sustentada en el estudio y la observación acerca de cómo aprenden las personas. Esta

propuesta sostiene que los individuos edifican su propio conocimiento del mundo, utilizando recursos de experimentación y reflexión sobre diversas experiencias. La teoría postula que cuando el ser humano se encuentra con algo nuevo, lo asocia con sus ideas y experiencias anteriores. Según el constructivismo las personas son creadores activos de su propio conocimiento, pero para ello primero se debe hacer preguntas, explicar y evaluar los saberes anteriores.

La Empresa a nivel global

La empresa es líder en ensayos, inspecciones y certificaciones reconocida en el mercado global como un referente a nivel mundial en calidad, la empresa cuenta con 93 000 empleados y con una red de alrededor de 2 600 oficinas y laboratorios por todo el mundo.

Entre los servicios que brinda la empresa se encuentran los siguientes:

Inspección: Comprobación del estado y peso de los productos comercializados en transbordos, que ayudan a efectuar con los requerimientos reglamentarios importantes en los diversos mercados.

Ensayos: Se comprueba la seguridad, la calidad, y rendimiento de los productos de acuerdo con los estándares aplicables de seguridad, salud, y reglamentación.

Certificación: Se realiza la prueba de productos, procesos, sistemas o servicios acorde a los estándares y reglamentos nacionales o internacionales.

Verificación: Se certifica que los productos y servicios puedan cumplir con los estándares mundiales y las regulaciones locales.

La empresa en el Perú

La empresa inicia operaciones en Lima en el año 1986 con alrededor de 40 empleados, actualmente se encuentra en 28 ciudades del Perú con alrededor de 2000 empleados, brinda servicios en el sector de medioambiente, agricultura, minería, industrial, pesca, certificaciones en SIG, productos de consumo, automotriz, petróleo, gas y productos químicos.

La empresa mantiene las siguientes certificaciones y acreditaciones:

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 18001
- NTP-ISO/IEC 17025
- NTP-ISO/IEC 17025
- NTP-ISO/IEC 17065

También brinda las siguientes certificaciones

ISO 9001 – Certificación en Sistemas de Gestión de la calidad

ISO 14001 – Certificación en Gestión del Medio Ambiente

ISO 45001 – Certificación en sistemas de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

ISO 27001 – Certificación en Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información

ISO 50001 - Certificación de Sistemas de Gestión de Energía

FSSC 22000 - Certificación del Sistema de Seguridad Alimentaria

ISO 22301 - Certificación en Gestión de la Continuidad del Negocio

ISO 13485 - Transición, certificación y formación de auditores

FSC – Certificación de la Gestión Forestal

BRC - Norma Mundial De Seguridad Alimentaria

ISO 22000 - Certificación del Sistema de Seguridad Alimentaria

Cadena de custodia FSC - Norma Y Certificación de la Cadena de Custodia (CDC) De Productos Forestales

Academy

La empresa tiene un área con un equipo enfocado en la formación para el desarrollo profesional y soluciones de formación personalizadas, el cual se denomina ACADEMY, el área brinda cursos relacionados desde la seguridad a la calidad, incluyendo la conformidad, la sostenibilidad y la protección de marcas a la gestión de riesgos.

Academy también desarrolla formación adaptada de acuerdo con las necesidades de capacitación de las empresas; cuenta con un staff de formadores experimentados en las diversas áreas, las cuales transmite conocimiento a través de sus programas de formación.

Academy presenta 2 tipos de servicio de capacitación en los cuales basa su productividad los cuales son: (a) Diplomados y (b) Proyectos.

2.2. Antecedentes del estudio

Parra, C., Milena, C., y Chaverra, H. (2021), en su trabajo “IMPACTO DEL COVID-19 EN LA INDUSTRIA DE LA CONSULTORÍA EN GESTIÓN POR PROCESOS EN EL MUNDO” cuyo objetivo fue estudiar el impacto que ha tenido el COVID-19 en la gestión por procesos en las industrias de la consultoría en el mundo.

Se llevó a cabo mediante un estudio cualitativo descriptivo de corte transversal, el diseño de la investigación fue basado en distintas entrevistas las cuales fueron estructuradas y aplicadas a 12 consultores en gestión por procesos de alto nivel de distintas empresas de consultoría.

Se examinó la industria de la consultoría con un antes y después del COVID-19, a través de la metodología del océano azul. Dicha metodología favoreció a la potencialización de extensiones competitivas mostradas en las entrevistas y a la creación de algunas nuevas, que simbolizan un escenario planteado por medio de un *Canvas* estratégico, esto permite que las compañías de consultoría busquen y se muevan con el objetivo de lograr la diferenciación en el mercado. En cuanto a las conclusiones, se demostró que el COVID 19 realmente hizo cambios en las reglas de juego para las industrias dedicadas a consultoría en gestión por procesos, ya que se gestaron nuevas oportunidades para la transformación de la industria que están apoyadas en el desarrollo de nuevas propuestas de valor y claramente las tecnologías.

De acuerdo con Tippe y Soto (2020) en su investigación sobre POLÍTICA EDUCACIONAL PARA UNA MODALIDAD E-LEARNING EN LA UNIVERSIDAD A PARTIR DE LA PANDEMIA nos mencionan que en la actualidad han reformado las condiciones técnicas y sociales para efectuar experiencias con proyectos e-learning, como mayor accesibilidad a línea de Internet, la banda ancha, las ofertas diversificadas, los costos más bajos, una mayor familiaridad y administración del software aplicativo por parte de los directores y docentes.

También recomienda poner en uso constante y de una forma intensiva las TICs, ya que refiere que hasta este momento es muy limitado e insuficiente. Pese al arduo esfuerzo que desempeña el Ministerio de Educación, recientemente se está añadiendo el uso de la Internet en los establecimientos educativos públicos, la misma que constituye una herramienta importante para desarrollar los procesos de aprendizaje y enseñanza superior en nuestra actualidad.

Según Montalvo, L., Farias, G., Pacheco, A., & Ollague, J., (2020), la tecnología juega un rol bastante importante hoy en día entorno a la forma de cómo las empresas se manejan para lograr alguna ventaja competitiva dentro del mercado; es por ello que la presente investigación está enfocada en el impacto que forja la tecnología Business Process Management (Gestión de Procesos de Negocio) en la atención a consumidores de compañías privadas. Así también, el objetivo del estudio es evaluar el impacto de la BPM en el perfeccionamiento de los procesos que se efectúan dentro del área de atención al cliente; con este fin se observaron las actividades que se dan a cabo en el departamento de atención al cliente, donde se descubrieron algunos cuellos de botella y se examinaron las ventajas-desventajas de manejar BPM dentro de las organizaciones. La metodología que fue utilizada para la presente investigación fue explicativa, descriptiva transversal, donde se puso en aplicación una encuesta a 458 gerentes y/o encargados empresariales, además de utilizar la herramienta SPSS-25 para el análisis de datos, por lo cual se finiquitó que son escasas las empresas que saben de la existencia de la BPM y que vagamente aplican el software ya sea por el desconocimiento que poseen de las diversas ventajas que pueden obtener tanto en la mejora de tiempos, la automatización de procesos y la eficacia en la atención al cliente. De igual forma sabemos que poco a poco se está cambiando esta mentalidad en los encargados de las compañías implementando páginas web, compras online, facturación electrónica, entre otros elementos. Sin embargo, aún falta darle un giro al modelo de negocio e instituir nuevas estrategias que transportarán a la empresa al éxito, por lo que se ha considerado que para futuras investigaciones se debe efectuar un análisis específico de acuerdo con el giro del negocio y el tipo de cliente que posee cada empresa/compañía.

Gutiérrez, et al (2018), señalan que se bosquejó un modelo que revela la interacción entre los Factores críticos de éxito (FCE) para implementar Business Process Management (BPM) y los procesos de la cadena de almacenamiento. Mediante cada una de las fases de implementación se identificaron aquellos FCE más importantes a través de un análisis prospectivo de la información y se validaron por un grupo de expertos. Posteriormente, se empleó un enfoque de estudio de caso en una floricultura de flores que está ubicado en la sabana de Bogotá, de esta manera se quería validar empíricamente el modelo propuesto. Los resultados hallados se tornaron en un diagnóstico – guía que dicha corporación tomó sobre los aspectos más importantes para optimizar y poder conducir sus esfuerzos en el personal, así se garantiza un alto grado de éxito en la implementación de BPM. El modelo plantea un escenario para futuras averiguaciones que consientan realizar un diagnóstico y así determinar el grado en el que se encuentra la entidad de referencia con los FCE ya propuestos.

Según Aguirre (2017) en su investigación sobre el uso de la plataforma Moodle y el desempeño académico de los estudiantes de la carrera de electrónica industrial en la asignatura de Matemática I, de la escuela de Ingeniería de información y comunicación Instituto Superior Tecnológico privado CIBERTC, refiere que las Tecnologías de Información y Comunicación favorece en el desarrollo y desempeño académico de los alumnos. Para ello, es relevante una gestión correcta de los contenidos, así como lograr retener la atención del alumno; es importante planificar en relación a los intereses de los estudiantes, con el objetivo de tornar del modelo tradicional de enseñanza, el que está basado en el docente, al modelo que está centrado en el alumno, así como lo refiere la teoría constructivista del aprendizaje y lo promueven diversas instituciones, entre las más destacadas, se encuentra la UNESCO, que tiene como foco mejorar la calidad de la educación en los países en vías de desarrollo.

Por lo expuesto, se puede considerar en el estudio que la nueva tecnología aplicada en los procesos de enseñanza hacia los promotores de Entel será beneficiosa para ellos y su desarrollo.

2.3. Bases teóricas

El BPM (Business Process Management)

Business Process Management (BPM), es un sistema integrado de gestión que se ha venido aplicando durante el transcurso del tiempo, desde finales de la década de los noventa aproximadamente, con el objetivo de mejorar los procesos (Escobar, Aguilera, & Parra, 2016).

Desde otra perspectiva, tenemos a Escobar, Aguilera y Parra (2019) citando a Figueredo, quienes consideran al BPM, en el ámbito empresarial, como una tendencia, el cual aporta en permitir manejar todos los procesos que se elaboran en una compañía de una forma deliberada, colaborativa y sistemática, teniendo el objetivo de precipitar la adopción del cambio, entorno a la forma de cómo operan las empresas u organizaciones.

Por otro lado, podemos mencionar que el uso de la BPM, según López (2015), facilita que las empresas sean más rápidas en cada uno de sus procesos, así como también, facilita en la orientación al cliente y el ajuste o mejoramiento de tareas en los procesos internos de las empresas. Es importante acotar el principal objetivo de dicha herramienta tecnológica de gestión es poder acceder y lograr que las compañías hoy en día sean más eficientes, de esta forma se genera una amplia ventaja competitiva (Espinosa & López, 2014), por ende, podemos observar que esta herramienta permite que el tiempo de respuesta sea más ágil, por ejemplo, en la atención al cliente, todo esto se debe a la optimización de los procesos.

Finalmente, Gutiérrez (2018) señala que la implementación de nuevas metodologías empresariales como BPM implica un cambio serio dentro de una organización, que necesita de una investigación y planificación previa, y de la participación de todas las personas que forman parte de la entidad:

Fases de la BPM

Sabiendo que la BPM (Business Process Management), asiste a la organización en la gestión optimizada por medio de los procesos secuenciales de distintas actividades, todas orientadas en generar valor a la empresa; es relevante entender que, para llegar a aplicarlo de forma adecuada, generando resultados beneficiosos, se debe llevar a cabo una serie de fases que son parte del ciclo de vida de esta herramienta, la BPM (Serrano & Castellanos, 2019). Estas fases son las siguientes:

Diseñar.

En esta primera parte del ciclo de vida de la herramienta BPM, lo que se hace es diseñar el diagrama de los procesos, el cual suma la representación del flujo, así como los individuos que se involucrarán en cada actividad que se llevará a cabo, también se consideran los procedimientos estandarizados y las tareas ya sean automatizadas o manuales.

Modelar.

En esta fase, se toma el diseño del diagrama de procesos que fue elaborado con anterioridad, pero se añade una mixtura de variables, como, por ejemplo, el costo de la producción, los indicadores de rendimiento, la eficacia, entre muchos otros. Además, se elabora un análisis y se realiza la pregunta de ¿qué pasaría si?, ejemplificándolo, podemos preguntarnos ¿qué pasaría si se desarrolla la misma actividad con solo el 80%

del presupuesto?, estas son las consultas que nos aporta valiosa información en esta etapa.

Ejecutar.

Se maneja un sistema de la información automatizada, además, se cronometra cada actividad que desarrolla cada representante o responsable de cada área o departamento.

Monitorear.

Ya en esta fase se realiza un arduo seguimiento en todos los procesos, teniendo en cuenta la información de cada etapa o fase de la herramienta.

Ventajas de la gestión por procesos o BPM

Entre las primordiales ventajas que ofrece la gestión por procesos, de acuerdo con Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2019), están las siguientes:

- Extinguir las tareas que pueden ser duplicadas.
- Automatizar los procesos.
- Cumplir con las medidas que se instituyeron en el negocio.
- Hallar y menguar los traspies en los procesos, a través la disminución de los tiempos de espera, las intrusiones humanas, con el objetivo de acrecentar la eficiencia en cada una de las diligencias que realiza la asociación.
- Certificar y ofrecer a los consumidores un servicio de calidad, a través del seguimiento, consistencia y saber los incidentes que se puedan tener, entre otros.
- Mejorar perennemente y ganar de esta forma una alta ventaja competitiva.

Así mismo, Merchán, Moreno y López (2017) mencionan algunas de las ventajas que ofrece la BPM, herramienta de la que estamos hablando en la presente investigación, las cuales son:

- Descenso de costos.
- Acrecentar la eficiencia y productividad.
- Proveer seguridad y protección de la información.
- Menguar los errores, entre otros.

En conclusión, rescatando las ideas de los autores mencionados, el implementar la herramienta de la BPM, contribuye en optimizar los recursos de las empresas, ofreciéndoles incrementar la productividad y eficacia, lo cual, en definitiva, le brinda a las organizaciones un valor agregado que es captado por sus clientes, ya que las tareas o actividades que se desarrollen, se realizarán de una forma eficaz y monitoreada. Todo ello hace que el cliente esté sistemáticamente un paso más adelante que su competencia.

Satisfacción del cliente

Toda compañía debe tener en cuenta los servicios que realiza y de esta manera tratar de buscar solucionar cada queja que pueda presentarse en el transcurso del tiempo, para que los clientes puedan tener en alta consideración optar por continuar con el servicio.

Es cierto que hoy con día, los clientes son más y más exigentes con los servicios que contratan; sin embargo, al momento de que la empresa recepciona alguna queja de un cliente que no se siente cómodo por el servicio recibido, debe mostrar tranquilidad, tomarlo con mucha calma y hacer todo lo posible para cubrir cualquier inquietud que el cliente tenga, todo orientado a solucionar, ya que si se lleva una mala impresión, es

probable que lo difunda con otras personas, lo que puede ser bastante perjudicial para la empresa y su desarrollo continuo.

La satisfacción de un cliente es medida por medio de la calidad del servicio que reciben. Por ejemplo, en el rubro de los hospitales, la política es ser muy cuidadosos y tener altas condiciones de higiene y tecnología, por lo que los hospitales o clínicas, son impulsados a poder tener en cuenta todos estos puntos, teniendo que invertir en aparatos modernos para que así sus pacientes, es decir, clientes, puedan percibir una alta calidad en su servicio y la experiencia de asistir al hospital o clínica sea satisfactoria.

La Atención al Cliente

Es relevante que cada organización tenga un control severo acerca de los procesos internos de la atención al cliente. Existen estudios donde nos comprueban que un 20% de los individuos que dejan de adquirir algún servicio o producto, es por errores en la información de atención que obtienen del personal encargado de atender y motivar.

Por lo tanto, la mejor forma de tener una exitosa atención al cliente existe por la inversión en la mejora permanente de los procesos y los sistemas de información y control, que permiten conocer al cliente y sus necesidades (Medina, Nogueira, Hernández, & Comas, 2019).

Así mismo, es importante determinar las necesidades de nuestros consumidores o clientes, realizando preguntas básicas que nos den valiosa información, por ejemplo, ¿quiénes son sus clientes?, ¿qué buscan las personas en la empresa?, ¿cómo se halla la calidad de servicio que brinda el departamento de atención al cliente?, ¿por qué vía

desea ser atendido el cliente?, y una de las más importantes ¿cómo puede mejorar la organización? Todas estas preguntas nos harán conducir mejor la empresa, entendiendo que no se puede perfeccionar la atención al cliente sin la ayuda de los sistemas de gestión administrativa y de la información.

Modelo de satisfacción fundado en las necesidades

Según Shneider y Bowen (1999) citado por Seto (2004), una de las necesidades que existe con mayor frecuencia en los clientes, es la seguridad. Esto surge porque no desean sentirse amenazados por perjuicios físicos o económicos.

La mayoría de las personas no se dan cuenta, de una forma consiente, de que estas necesidades se encuentran en ellos o en todo caso existían, ya que, por lo general, este tipo de necesidad es eliminado desde un primer momento por la empresa.

Una definición sencilla menciona que la satisfacción del cliente es cuando las necesidades, deseos y expectativas del consumidor han sido cubiertos y de esta manera se origina como resultado algunas compras novedosas y, por ende, su lealtad.

Además, la satisfacción del cliente podrá ser expuesta como una sencilla ecuación que puede ser representada como: Satisfacción del cliente = Calidad percibida/necesidades, deseos y expectativas.

Importante aportar que en el preciso momento en el cual los clientes perciben que la calidad de lo que reciben está excediendo sus necesidades, expectativas y deseos, en definitivo, la satisfacción del consumidor será altamente superior y esto será de gran beneficio para la empresa y la fidelización del cliente.

Pero, si, por el contrario, los clientes notan que la calidad del servicio o los productos que ha adquirido no llegan a satisfacer sus deseos, expectativas y necesidades, lamentablemente el índice de satisfacción del consumidor estará por debajo, es decir, será inferior y será perjudicial para la empresa.

Se tiene que comprender que la satisfacción del cliente está ligada a las expectativas, pero principalmente a las percepciones que pueda tener el consumidor. Por lo que es importantísimo que los investigadores que se encuentran en este rubro estén empapados de información en cuanto a los factores que influyen en dichas percepciones y expectativas de las que hablamos anteriormente.

2.4. Definición de términos

Aprendizaje.

El aprendizaje se considera como la asimilación de un nuevo conocimiento y con ello, la destreza de explicarlo y de la misma forma, aplicarlo en disciplinas selectas o en áreas profesionales, entendiéndose que el foco se centraliza en el contenido. González (1997)

Aprendizaje Virtual.

Implica el desarrollo de experiencias formativas que no se dan de forma presencial, pero es de carácter interactivo, flexible y abierto. Son las TIC el soporte principal para el desarrollo de este aprendizaje, principalmente hablamos de la red de internet. (Rosenberg, 2001)

Calidad del Servicio.

Es la optimización de las empresas para brindar eficiencia y eficacia dentro de las compañías, lo que va a permitir satisfacer las necesidades de los consumidores (Duro & Gilart, 2016).

E-Learning.

Concepto complejo que abarca diversas aplicaciones y servicios que toman como base las TIC, y de esta manera alcanzan a mejorar el aprendizaje. Es un sistema de formación singular, basado en las TIC (Martín y Hernández, 2017)

Satisfacción.

Es la etapa en el que las expectativas, deseos y necesidades del consumidor han sido expuestas y descubiertas por la empresa, causando como consecuencia compras novedosas y la fidelización de su lealtad con la empresa. (Seto, 2004)

Metodología BPM.

La herramienta BPM es un sistema integrado de gestión que ya viene efectuándose desde finales de la década de los noventa para el perfeccionamiento de los procesos empresariales (Escobar, Aguilera, & Parra, 2016).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis principal

Existen diferencias en los niveles de satisfacción por mejora de procesos, basado en la metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning logra una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19.

3.1.2 Hipótesis secundarias

HS1. Existen factores de insatisfacción en los servicios de capacitación al cliente que presta una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19.

HS2. La medición de la aplicación de la metodología BPM en la implementación de la modalidad E-learning durante la pandemia por COVID-19, permite cuantificar la mejora de los niveles de satisfacción de los servicios de capacitación al cliente.

3.2 Variables

Variable X

Metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning

Definición conceptual

Metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning, es el resultado cuali cuantitativo de una propuesta de innovación para los procesos orientados al empleo de tecnologías, procedente de cuatro procesos: Diseño, Modelación, Ejecución y Monitoreo.

Variable Y

Satisfacción del cliente

Definición conceptual

Etapa en el que las necesidades, deseos y expectativas del cliente han sido cubiertos, causando como resultados la renovación del servicio y su lealtad.

3.3 Operacionalización de variables

Variable X

Metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning,

Operacionalmente se determina con los datos del Reporte Ejecutivo de Gestión. Comprende cuatro procesos: Horas de Capacitación, Participantes, Modalidad de Asistencia o Eventos y Total Facturado.

Variable Y

Satisfacción del cliente

La Satisfacción del Cliente se determina operacionalmente con la Encuesta sobre Satisfacción por el servicio de SGS Academy.

Comprende dos dimensiones y 11 elementos.

Dimensión1. Información básica con 5 componentes: Tipo de curso desarrollado, Socio participante, Canal de procedencia, Lugar de procedencia, Tipo de acceso al curso (con respuestas abiertas) y Cuestionario

Dimensión 2. Opiniones sobre el servicio con 6 componentes: Acceso, herramientas, contenidos, aplicación, Expectativas y Calidad del servicio.

Cuadro 1*Cuadro de Operacionalización de variables*

Variables	Dimensión	Índice o Escala	Instrumento
Variable X:		Cuantitativa	
Efecto de la Metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning	1. Capacitación	Número de Horas	Reporte Ejecutivo de Gestión. Años 2019, 2020, 2021
	2. Participantes	Cantidad de participantes	
	3. Modalidad de asistencia	Presencial/ no presencial	
	4. Total Facturado	Monto facturado por gestión	
Variable Y:		Cualitativa	
Satisfacción del Cliente	1. Información básica	Escala Likert	Cuestionario de Satisfacción por el servicio de SGS Academy
		1) Completamente en Desacuerdo	
	2. opiniones sobre el servicio	2) En Desacuerdo	
		3) De Acuerdo	
	4) Completamente de Acuerdo		

Fuente: Elaboración propia

En el Cuadro 1, podemos apreciar al detalle lo correspondiente a la operacionalización de variables para la presente investigación.

CAPÍTULO IV: MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Área de Estudio

El área de estudio es investigación aplicada, pues se pretende determinar en qué medida la implementación de la metodología BPM por mejora de procesos para la implementación de la modalidad E-learning mejora los indicadores de satisfacción, del usuario de una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19.

4.2. Tipo y método de Investigación

La metodología de investigación utilizada en el presente estudio es del tipo explicativa, descriptiva y transversal, basada en la realización de encuestas y entrevistas a los promotores de Entel y entrenadores de SGS Academy. Los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas permitirán tener un conocimiento del cumplimiento en el logro de los objetivos planteados con la nueva estrategia e-learning de la empresa.

4.3. Población y muestra

La población está constituida por el personal promotor de los servicios de SGS Academy y los Clientes usuarios de los servicios de capacitación de SGS Academy.

Población y Muestra

Para efectos del estudio se seleccionó de modo no probabilístico intencional, por conveniencia del investigador a los 2763 promotores provenientes de 9 empresas asociadas que fueron capacitados en el último periodo 2021. Se utiliza una muestra censal de promotores a quienes se aplicó el Cuestionario de satisfacción del usuario por el servicio de SGS. Y de esta muestra, solamente 1220 respondieron completamente hasta la pregunta 11.

4.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se realizará una revisión de los Reportes Ejecutivos de Gestión del periodo anterior, durante y posterior a la pandemia por COVID 19. Informe del año 2019, contrastándolo con informes de los años 2020 y 2021 donde se implementa la metodología BPM y E-learning en SGS Academy.

Técnica de Recolección: Encuesta

Se aplicó una Encuesta para determinar el nivel de satisfacción por el servicio de SGS Academy y de la metodología BPM, cuyo Cuestionario comprende dos secciones y 11 elementos.

Sección 1. Información básica con 5 componentes: Tipo de curso desarrollado, Socio participante, Canal de procedencia, Lugar de procedencia, Tipo de acceso al curso (con respuestas abiertas) y Cuestionario

Sección 2 opiniones sobre el servicio. Acceso, herramientas, contenidos, aplicación, Expectativas y Calidad del servicio.

Esta encuesta ha sido validada por los siguientes expertos tal como se ve en el anexo 2, 3 y 4.

Instrumentos

Se emplearán como instrumentos de investigación: los Reportes Ejecutivos de Gestión 2019, 2020, y 2021; para medir Satisfacción emplearemos el Cuestionario de Satisfacción por el servicio de SGS Academy elaborado por el responsable de la investigación. El Cuestionario cuenta con validez de criterio de expertos.

4.5. Análisis estadístico

Para el estudio estadístico, se utilizó la herramienta de IBM SPSS STATISTICS 25, aplicando análisis de frecuencias, moda en las preguntas nominales y mediana en las preguntas ordinales. Por el tipo de datos que se manejan en la encuesta no se aplica un análisis correlacional, sin embargo, se interconectarán las opiniones de los encuestados usando tablas cruzadas para valorar el porcentaje de concordancia de la opinión de la mayoría, respecto de los elementos de cada una de las variables, es decir el modelo BPM en contraste con la variable atención al cliente.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Análisis y diagnóstico actual de la empresa

Áreas de capacitación de Academy: Bussines To Consumer (B2C)

La modalidad de B2C de Academy tiene como responsabilidad la realización de los procesos de venta de cursos abiertos a través de su página web, en esta web ofrecen cursos relacionados a:

- Seguridad y salud
- Medio ambiente
- Sistemas integrados de gestión
- Certificaciones alimentarias
- Mejora continua y procesos

La mayoría de los estudiantes de Academy a través de la modalidad de diplomados viene avocándose a carreras relacionadas a los temas de Seguridad, medio ambiente, auditorías, etc.

Proyectos (B2B)

Esta rama de la empresa es la encargada de participar en licitaciones de empresas del estado y particulares, con respecto a servicios de capacitación dentro de diversos sectores, el área tiene proyectos conseguidos con empresas del sector telecomunicaciones, seguridad y salud, mineras y consultoras.

Los servicios brindados se ramifican en 2 grandes grupos, los sincrónicos y asincrónicos.

Sincrónico

Los servicios de capacitación sincrónicos son aquellos que se desarrollan en tiempo real, es decir una capacitación a través de medios virtuales en el momento, se necesita de un entrenador que pueda ejecutar la malla previamente aceptada con actividades de gamificación y evaluación, responder las preguntas al momento y dar feedback sobre las discusiones en clase. De igual manera la evaluación se realiza en tiempo real con una evaluación a través del LMS

Asincrónico

Los servicios de capacitación asincrónicos son aquellos servicios los cuales no se brindan en tiempo real, sino que los materiales son creados y subidos a un Plataforma Virtual (LMS) la cual tiene accesos para que los participantes puedan observar los contenidos en cualquier momento, en un tiempo definido según la capacitación.

El proceso de capacitación de este tipo culmina con una evaluación en el LMS la cual luego es presentada a través de reportería al cliente, esta evaluación consta de 6 preguntas (5 con 4 alternativas de respuesta, 1 con respuesta abierta), las cuales deben ser respondidas de acuerdo con las instrucciones y utilizando las marcas correspondientes.

Dicho proceso también cuenta con encuestas las cuales son realizadas a través de la escala de Likert (Completamente de Acuerdo, De Acuerdo, En Desacuerdo y Completamente en Desacuerdo), estas encuestas luego son presentadas por reportería también al cliente, las cuales tienen como meta tener la puntuación de 95/100 en satisfacción.

Factores Internos y Externos

Cuadro 2

Evaluación de los Factores Críticos para el Éxito de la empresa consultora transnacional

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
FORTALEZAS			
F1. Prestigio por parte de SGS	0.3	4	1.2
F2. Facilitadores de alta calidad educativa	0.15	3	0.45
F3. Conocimientos alineados al mercado mundial	0.1	3	0.3
F4. Agilidad en los procesos logísticos	0.1	3	0.3
DEBILIDADES			
D1. Poco conocimiento de SGS Academy dentro del rubro educativo	0.25	1	0.25
D2. No tenemos un ambiente físico propio de capacitación	0.1	2	0.2
TOTAL	1	16	2.7

En el Cuadro 2, podemos apreciar que en el análisis de Factores Internos de la empresa el ponderado total es de 2.7, esto nos indica que la empresa está por encima de la media y por lo tanto las estrategias que realicen le permitirán fortalecer sus fortalezas, así como reducir las debilidades.

Cuadro 3*Evaluación de los Factores Determinantes del Éxito de la empresa SGS Academy*

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
OPORTUNIDADES			
O1. Alcanzar un posicionamiento entre las entidades educativas como universidades	0.3	4	1.2
O2. Brindar cursos a través de la metodología Feldman para un mayor ingreso y rápido consumo	0.15	4	0.6
O3. Ingresar al rubro de la producción de contenidos e-learning y de realidad aumentada.	0.1	3	0.3
AMENAZAS			
D1. Competencia nacional en incremento	0.25	2	0.5
D2. Mayor inversión por parte de la competencia en el modelo educativo e-learning	0.2	2	0.4
TOTAL	1	15	3

En el Cuadro 3, podemos apreciar que en el análisis de Factores Externos, el ponderado total es de 3 por lo que esto indica que la empresa está por encima de la media y por lo tanto las estrategias que realicen le permitirá aprovechar las oportunidades externas para minimizar las amenazas.

FODA**FORTALEZA:**

- F1. Prestigio por parte de SGS
- F2. Facilitadores de alta calidad educativa
- F3. Conocimientos alineados al mercado mundial
- F4. Agilidad en los procesos logísticos

OPORTUNIDADES:

- O1. Alcanzar un posicionamiento entre las entidades educativas como universidades
- O2. Brindar cursos a través de la metodología Feldman para un mayor ingreso y rápido consumo
- O3. Ingresar al rubro de la producción de contenidos E-learning y de realidad aumentada.

DEBILIDADES:

- D1. Poco conocimiento de SGS Academy dentro del rubro educativo
- D2. No tenemos un ambiente físico propio de capacitación

AMENAZAS:

- A1. Competencia nacional en incremento
- A2. Mayor inversión por parte de la competencia en el modelo educativo e-learning

5.2.Indicadores de implementación de Metodología BPM

El punto de partida para la implementación de la metodología BPM es el año 2019 prepandemia con 4 indicadores objetos del análisis comparativo 2019-2021

Cuadro 4

Datos referenciales al proceso de implementación de la metodología BPM de la empresa SGS Academy

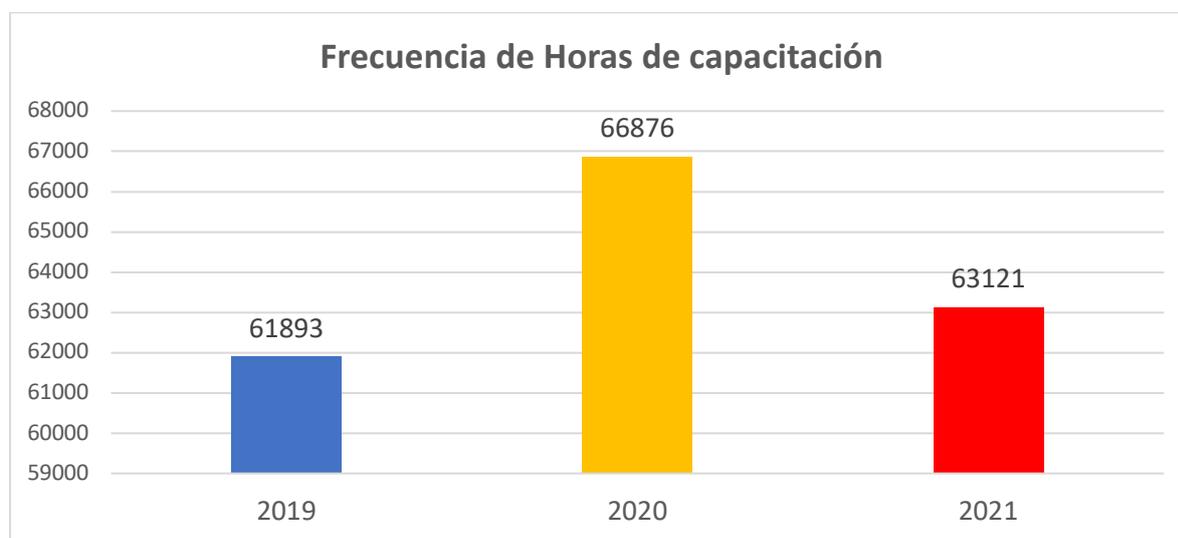
Indicadores	Totales		
	2019	2020	2021
Horas de capacitación	61893	66876	63121
Participantes (Únicos)	38099	40699	46625
Eventos	20644	27470	13210
Total Facturado	S/3,628,007	S/4,117,509	S/2,868,000

Fuente: Reporte Ejecutivo 2019, 2020, 2021

Como se observa en el cuadro 4, las actividades de capacitación realizadas por SGS Academy utilizando las metodologías E-learning y presencial en el año 2019, desde un navegador web o App móvil pudo capacitar a 38099 promotores, mediante 20644 eventos le reportó S/3,628,007 de ingresos por 61863 horas de capacitación (aproximadamente sesiones de 1 hora y 30 minutos). En el año 2021, la implementación de la metodología BPM desde un navegador web, Plataforma SGS, E-learning, App móvil y Zoom se pudo capacitar a 46625 promotores, mediante 13210 eventos le reportó S/2,868,000 de ingresos por 63121 horas de capacitación (aproximadamente sesiones de 1 hora y 30 minutos). Es decir que se capacita a mayor cantidad de personas, por menos sesiones (eventos) y menos horas de capacitación, obteniendo mayor beneficio.

Figura 1

Frecuencia de horas de capacitación por año de la empresa SGS Academy

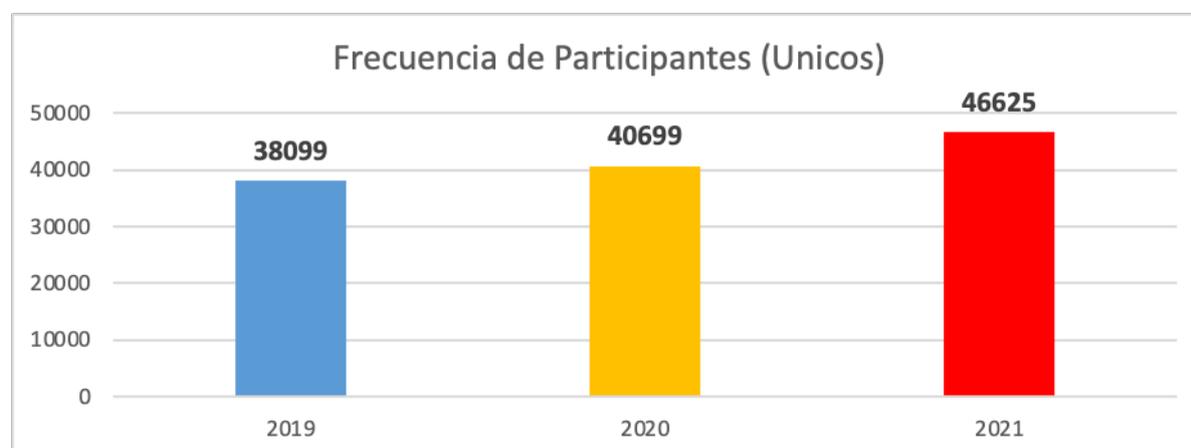


Fuente Reporte Ejecutivo 2019, 2020, 2021

Como se observa en al Figura 1, respecto a la frecuencia de horas de capacitación por año, el análisis comparativo de los tres años, 2019, 2020 y 2021. Antes y durante la pandemia incorporando la metodología BPM desde un navegador web, Plataforma SGS, E-learning, App móvil y Zoom se emplearon menos horas de capacitación, que reducen los costos, pero amplia el efecto al utilizar la tecnología adecuada al proceso de capacitación.

Figura 2

Frecuencia de participantes por año en los programas de capacitación por años de SGS Academy

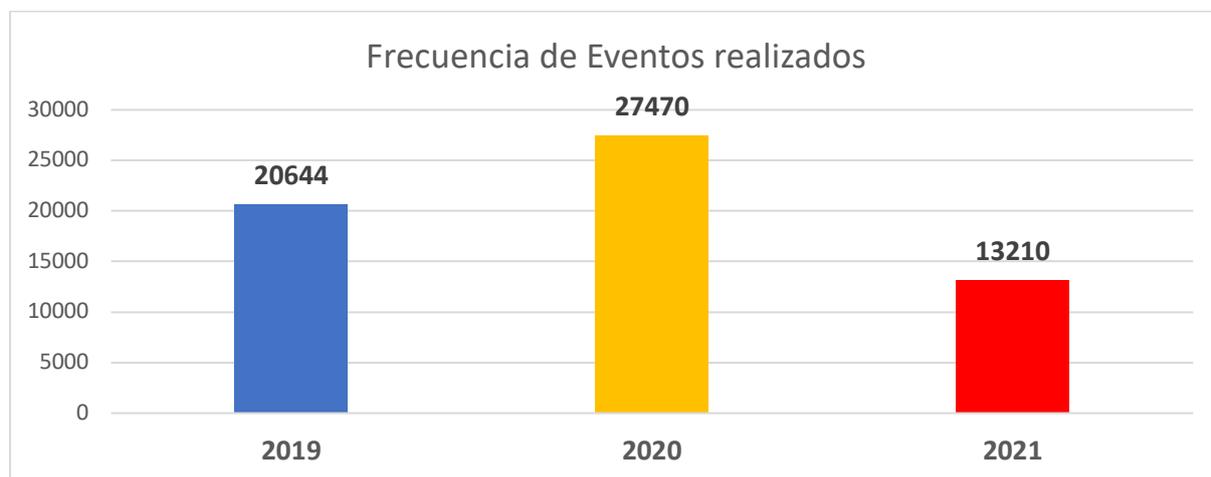


Fuente Reporte Ejecutivo 2019, 2020, 2021

Como se observar en al Figura 2, respecto a la frecuencia de participantes por año, el análisis comparativo de los tres años, 2019, 2020 y 2021. Antes y durante la pandemia incorporando la metodología BPM muestra el incremento de participantes en los procesos de capacitación al que pueden acceder desde navegadores web, Plataforma SGS, E-learning, App móvil y Zoom para las capacitaciones brindadas por SGS Academy en el año 2021.

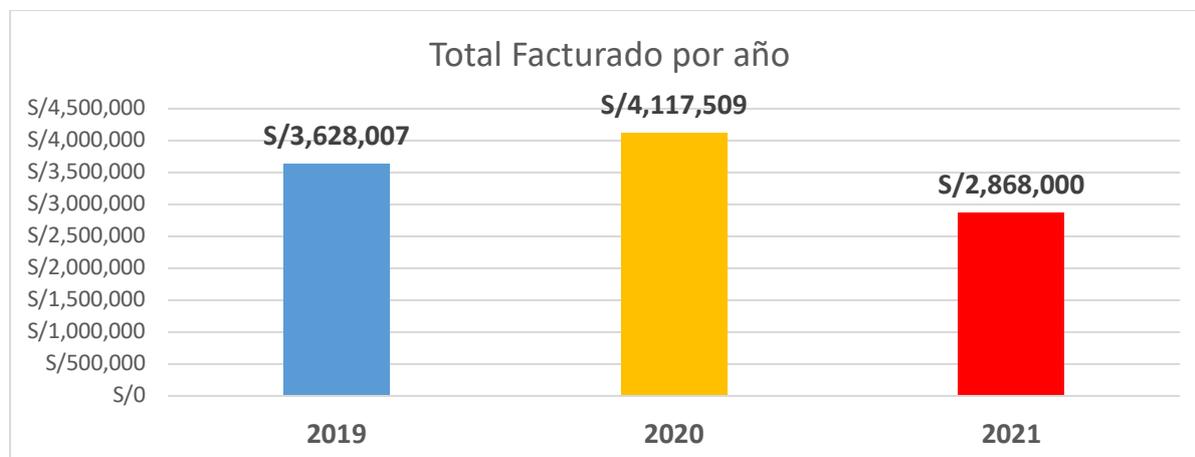
Figura 3

Frecuencia de eventos realizados por año en SGS Academy



Fuente Reporte Ejecutivo 2019, 2020, 2021

Como se observa en la figura 3, respecto a la frecuencia de eventos realizados por año. El análisis comparativo de los tres años, 2019, 2020 y 2021. Antes y durante la pandemia incorporando la metodología BPM muestra que durante el proceso de implementación de la metodología BPM en el 2020 se incrementaron los eventos por encontrarse en un proceso de transición con nueva tecnología y prácticas tradicionales de capacitación.

Figura 4*Total facturación por año de SGS Academy*

Fuente Reporte Ejecutivo 2019, 2020, 2021.

Como se observa en la Figura 4, respecto al Total facturación por año, el análisis comparativo de los tres años, 2019, 2020 y 2021. Antes y durante la pandemia muestra que durante el proceso de implementación de la metodología BPM en el 2020 se incrementaron los montos de facturación para la realización de los eventos de capacitación pues al proceso de transición a nueva tecnología, se agrega a los costos de las prácticas tradicionales de capacitación. Esta situación cambia en el 2021, reduciéndose a poco más de la mitad ya que los nuevos procesos de capacitación implican menos costos por encontrarse ya en la Plataforma SGS Academy.

Cuadro 5

Número de participantes en las capacitaciones por mes de la empresa de SGS Academy

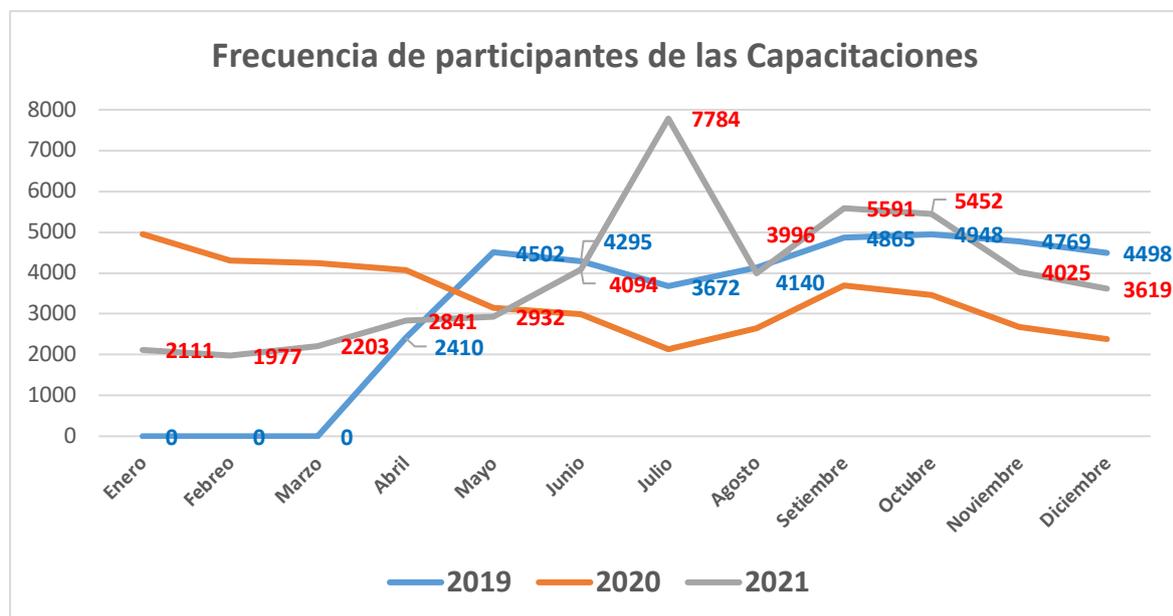
Meses	Años		
	2019	2020	2021
Enero	0	4953	2111
Febrero	0	4306	1977
Marzo	0	4238	2203
Abril	2410	4071	2841
Mayo	4502	3152	2932
Junio	4295	2997	4094
Julio	3672	2132	7784
Agosto	4140	2646	3996
Setiembre	4865	3688	5591
Octubre	4948	3453	5452
Noviembre	4769	2678	4025
Diciembre	4498	2385	3619
Totales	38099	40699	46625

Fuente: Reporte Ejecutivo 2019, 2020, 2021

Como se observa en el Cuadro 5 de participantes en las capacitaciones por mes, de los tres años, 2019, 2020 y 2021. Antes y durante la pandemia muestra que con el proceso activo de la metodología BPM implementada se logró incrementar el número de participantes en los eventos de capacitación.

Figura 5

Frecuencia de participantes en capacitaciones de SGS Academy



Fuente Reporte Ejecutivo 2019, 2020, 2021

Respecto a la Frecuencia de participantes en capacitaciones, nótese en la Figura 5 que en el mes de julio 2021, cuando se va abriendo el acceso de la población hacia la llamada “nueva normalidad” encontramos un pico muy elevado de participantes en las capacitaciones.

Cuadro 6

Modalidad de asistencia a las sesiones de capacitación de los años 2019-2021 de la empresa SGS Academy

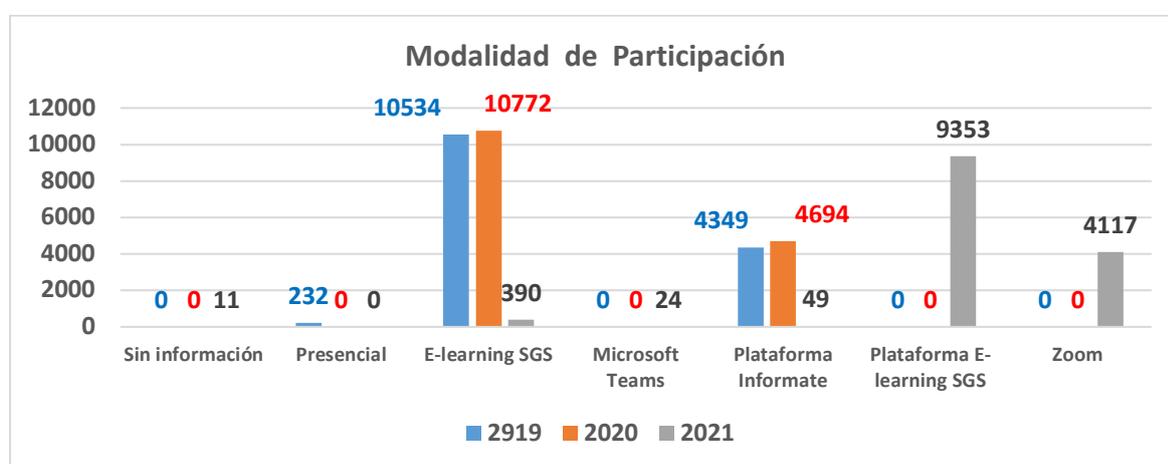
MODALIDAD	2019	2020	2021
Sin información	0	0	11
Presencial	232	0	0
E-learning SGS	10534	10772	390
Microsoft Teams	0	0	24
Plataforma Informaté	4349	4694	49
Plataforma E-learning SGS	0	0	9353
Zoom	0	0	4117
Total	15115	15466	13944

Fuente: Reporte Ejecutivo 2019, 2020, 2021

Como se observa en el Cuadro 6 sobre Modalidad de asistencia a las sesiones de capacitación de los tres años, 2019, 2020 y 2021. Antes y durante la pandemia muestra que las modalidades de acceso a las capacitaciones son mayormente con E-learning SGS y la Plataforma Infórmate. Y con la modalidad implementada mediante la metodología BPM la Plataforma E-Learning SGS es quien asume la mayor cantidad de accesos a los eventos de capacitación.

Figura 6

Frecuencia por modalidad de participación en SGS Academy



Fuente Reporte Ejecutivo 2019, 2020, 2021

Así, en Frecuencia por modalidad de participación la Figura 6 muestra la primacía de la Plataforma E-Learning SGS en las capacitaciones para el año 2021

Resultados de la aplicación del instrumento

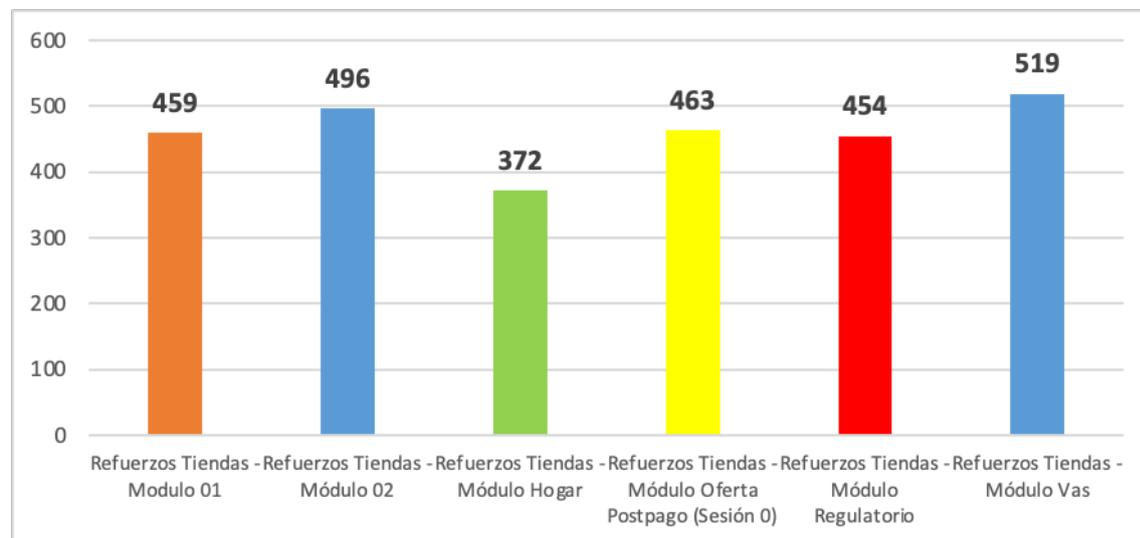
Cuadro 7

Resultados descriptivos de tipo de Curso desarrollado de la empresa SGS Academy

Tipo de curso	Asistencia	Porcentaje
Refuerzos Tiendas - Modulo 01	459	16.6
Refuerzos Tiendas - Módulo 02	496	18.0
Refuerzos Tiendas - Módulo Hogar	372	13.5
Refuerzos Tiendas - Módulo Oferta Postpago (Sesión 0)	463	16.8
Refuerzos Tiendas - Módulo Regulatorio	454	16.4
Refuerzos Tiendas - Módulo Vas	519	18.8
Total	2763	100.0

Figura 7

Tipos de Curso desarrollado



Fuente Encuesta aplicada

En cuanto a los Resultados de la aplicación del instrumento, como se observa en el Cuadro 7 y la Figura 7 de Resultados descriptivos por tipo de Curso desarrollado. Del último proceso de capacitación, para el presente estudio (2021) SGS Academy desde su plataforma se logró entrevistar a 2763 promotores de venta y jerárquicos provenientes de 12 empresas asociadas a

los servicios de capacitación y actualización que implementa SGS Academy; de acuerdo a cómo se detalla la información obtenida en el instrumento de medición utilizada (Cuestionario de satisfacción del usuario por el servicio de SGS). En dicho cuadro y figura observamos que la mayor frecuencia de asistencia se realizó con los contenidos del Módulo VAS contando con un 18.8% del total de los participantes durante el periodo del estudio. El segundo lugar corresponde a los contenidos del Módulo 02; y el último lugar corresponde a las capacitaciones en Tienda del Módulo Hogar (372 participantes = 13.5%).

Cuadro 8

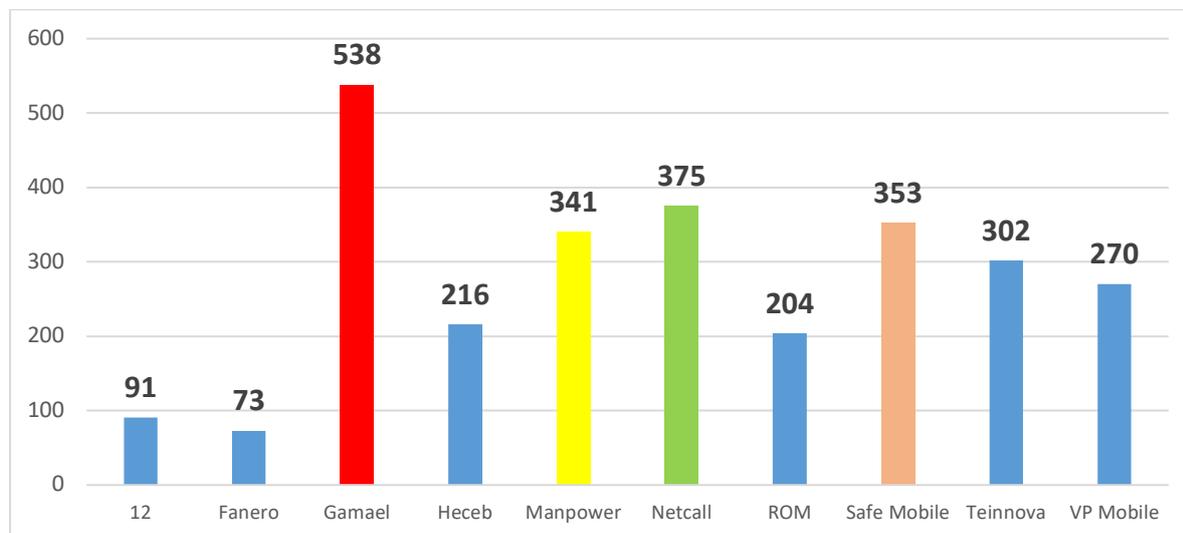
Resultados descriptivos del Socio o empresa participante.

Empresas	Asistencia	Porcentaje
12*	91	3.3
Fanero	73	2.6
Gamael	538	19.5
Heceb	216	7.8
Manpower	341	12.3
Netcall	375	13.6
ROM	204	7.4
Safe Mobile	353	12.8
Teinnova	302	10.9
VP Mobile	270	9.8
Total	2763	100.0

* Es nombre de comercial de la empresa

Figura 8

Participantes por empresa asociada a SGS Academy



Fuente Encuesta aplicada

En el Cuadro 8 y Figura 8, sobre resultados descriptivos del Socio o empresa participante observamos que la mayor frecuencia de asistentes de capacitación proviene del socio Gamael (538 participantes = 19.5%). El segundo lugar corresponde a los socios de Netcall con el 13.6% de participantes (N = 375); y el último lugar corresponde a los socios de Fanero (73 participantes = 2.6%).

Cuadro 9

Resultados descriptivos de tipo de Canal de procedencia de asistentes de la empresa SGS Academy

Canal	Asistencia	Porcentaje
Tiendas	2763	100

Fuente Encuesta aplicada

En el Cuadro 9, sobre resultados descriptivos de tipo de Canal de procedencia de asistentes observamos que el 100 por ciento de participantes procede de las tiendas de los asociados

Cuadro 10

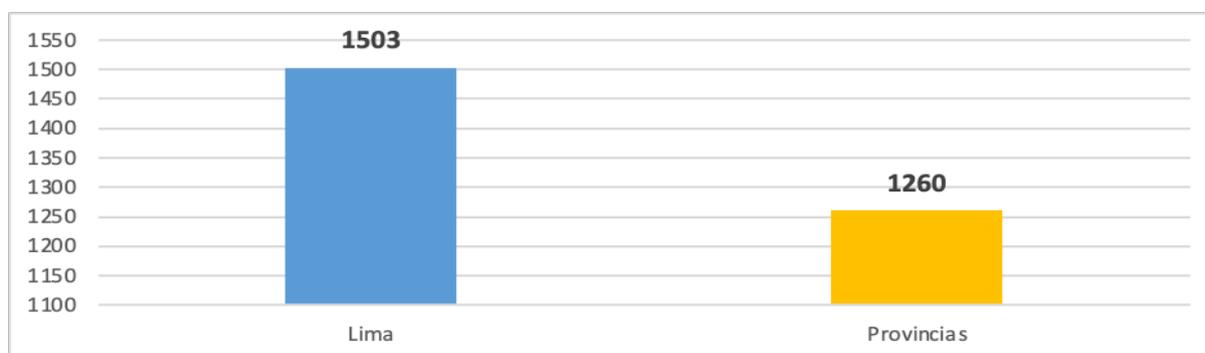
Resultados descriptivos de procedencia de asistentes a Cursos de la empresa SGS Academy

Procedencia	Asistencia	Porcentaje
Lima	1503	54.4
Provincias	1260	45.6
Total	2763	100

Fuente Encuesta aplicada

Figura 9

Procedencia de participantes de los Cursos de la empresa SGS Academy



Fuente Encuesta aplicada

En el Cuadro 10 y Figura 9, sobre resultados descriptivos de procedencia de asistentes a Cursos observamos que la mayor frecuencia de asistencia se realizó con los participantes provenientes de Lima en una proporción del 54,4% (N= 1503) del total de los asistentes durante el periodo del estudio.

Cuadro 11

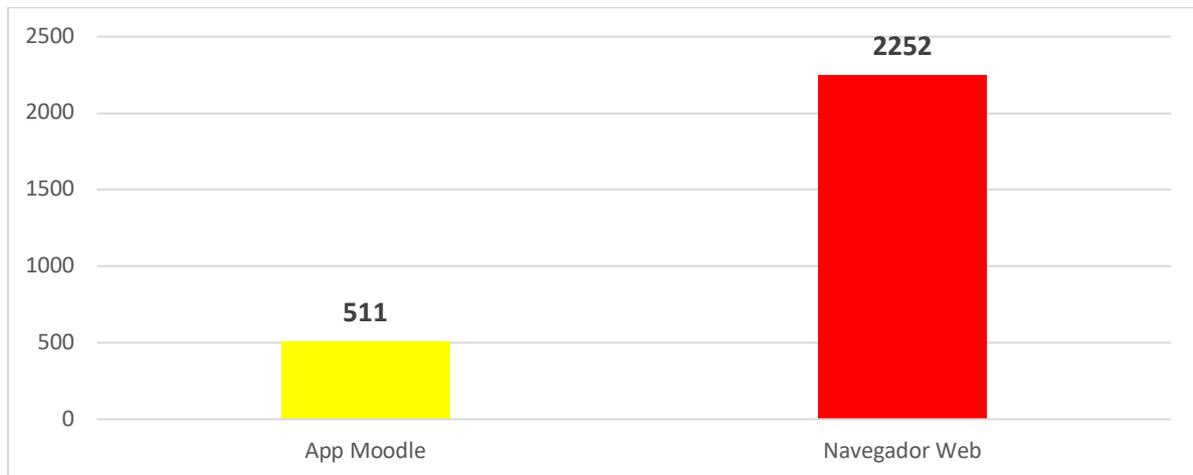
Resultados descriptivos de tipo de Acceso a la Plataforma del Curso desarrollado de la empresa SGS Academy

Tipo de Acceso	Asistencia	Porcentaje
App Moodle	511	18.5
Navegador Web	2252	81.5
Total	2763	100.0

Fuente Encuesta aplicada

Figura 10

Medio de Acceso a la Plataforma del Curso desarrollado brindado por SGS Academy



Fuente Encuesta aplicada

En el Cuadro 11 y Figura 10, sobre resultados de tipo de Acceso a la Plataforma del Curso desarrollado observamos que la mayor frecuencia de Acceso a la Plataforma del Curso desarrollado se realizó mediante el empleo de navegadores web en 81.5% (N = 2252 usuarios), durante el periodo del estudio como se puede observar en la figura 10.

Cuadro 12

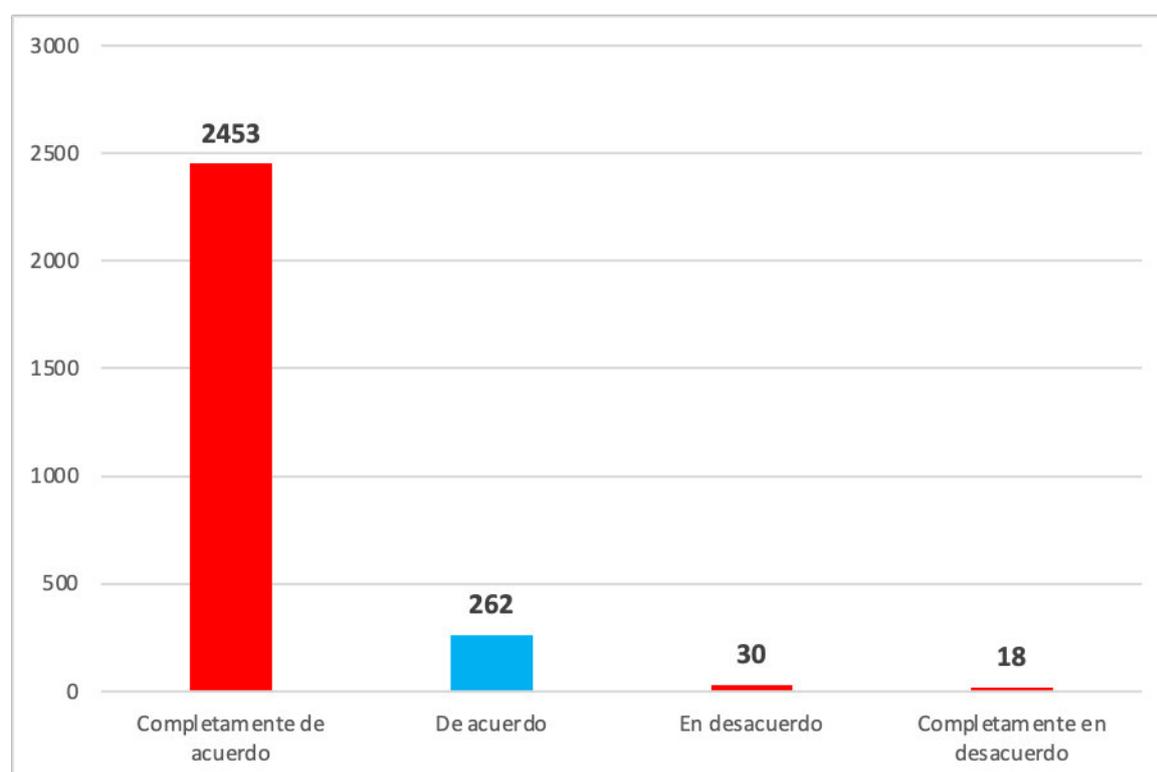
Resultados descriptivos del ítem 1: Es fácil acceder a la plataforma SGS Academy desde un navegador web o App móvil

Respuesta	Asistencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2453	88.8
De acuerdo	262	9.5
En desacuerdo	30	1.1
Completamente en desacuerdo	18	0.7
Total	2763	100

Fuente Encuesta aplicada

Figura 11

Gráfica de frecuencia del ítem 1: Acceso a la Plataforma SGS Academy



Fuente Encuesta aplicada

En el Cuadro 12 y Figura 11, sobre resultados de las respuestas del ítem 1: Es fácil acceder a la plataforma SGS Academy desde un navegador web o App móvil, la mayoría de entrevistados

respondió de manera afirmativa Completamente de acuerdo y De acuerdo en 88.8% y 9.5% respectivamente (equivale a 2715 participantes).

Cuadro 13

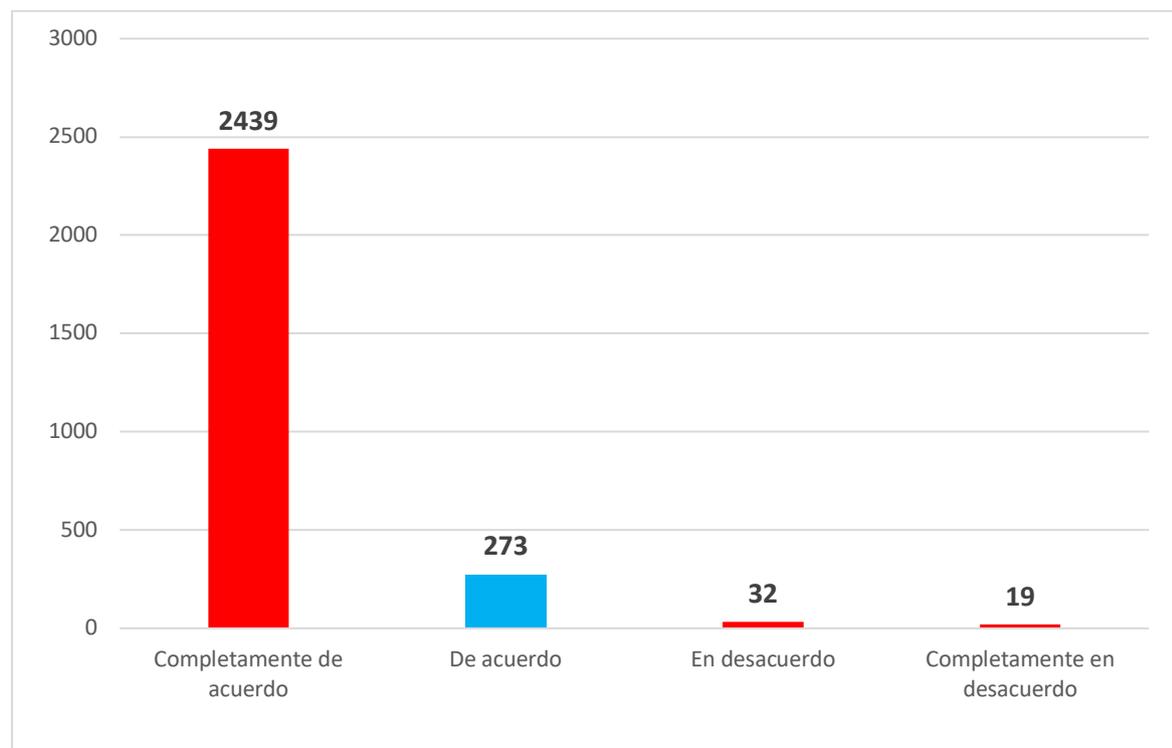
Resultados descriptivos del ítem 2: Las herramientas como videos tutoriales, foros y cuestionarios en la plataforma, son amigables

Respuesta	Asistencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2439	88.3
De acuerdo	273	9.9
En desacuerdo	32	1.2
Completamente en desacuerdo	19	0.7
Total	2763	100

Fuente Encuesta aplicada

Figura 12

Gráfica de frecuencia del ítem 2: Herramientas de la Plataforma



Fuente Encuesta aplicada

En el Cuadro 13 y Figura 12, sobre resultados descriptivos del ítem 2: “Las herramientas como videos tutoriales, foros y cuestionarios en la plataforma, son amigables”; la mayoría de los

alumnos respondió de manera afirmativa Completamente de acuerdo y De acuerdo en 88.3% y 9.9% respectivamente (equivale a 2712 participantes).

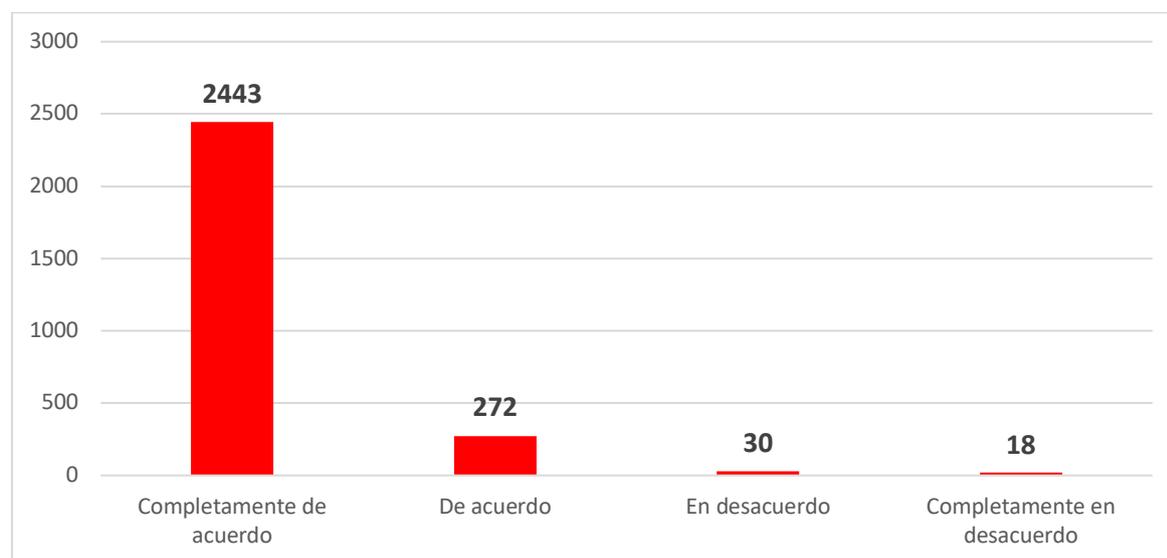
Cuadro 14

Resultados descriptivos del ítem 3: Los contenidos en la plataforma son claros y de fácil comprensión.

Respuesta	Asistencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2443	88.4
De acuerdo	272	9.8
En desacuerdo	30	1.1
Completamente en desacuerdo	18	0.7
Total	2763	100

Figura 13

Gráfica de frecuencia del ítem 3: contenidos de la Plataforma



Fuente Encuesta aplicada

En el Cuadro 14 y Figura 13, sobre resultados descriptivos de las respuestas del ítem 3: “Los contenidos en la plataforma son claros y de fácil comprensión”, la mayoría de los asistentes

respondió de manera afirmativa Completamente de acuerdo y De acuerdo en 88.4% y 9.8% respectivamente (equivale a 2715 participantes).

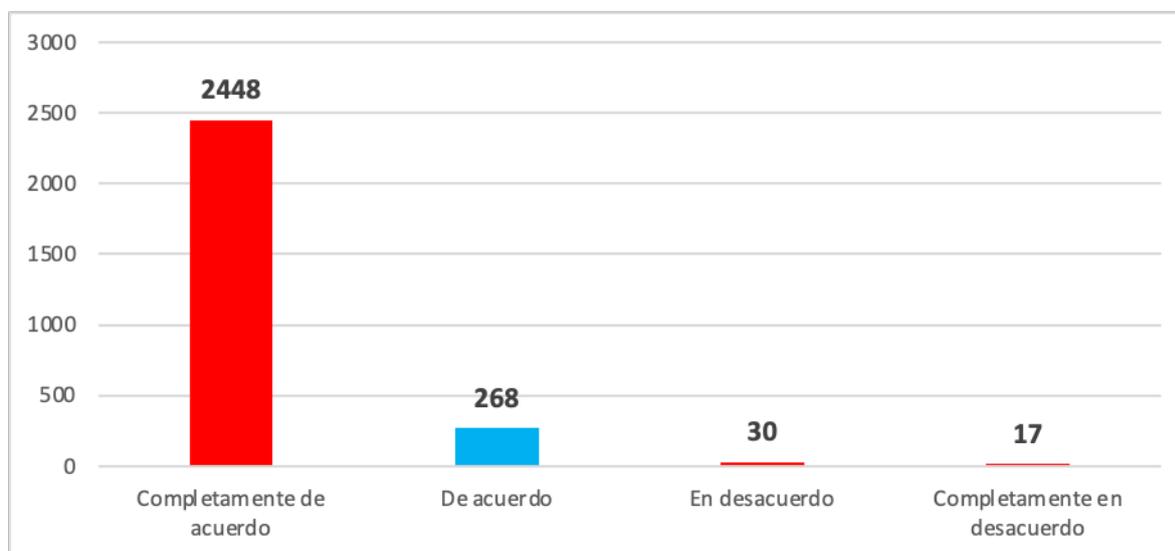
Cuadro 15

Resultados descriptivos del ítem 4: El contenido me brinda nuevas habilidades para aplicarlas en mí puesto de trabajo.

Respuesta	Asistencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2448	88.6
De acuerdo	268	9.7
En desacuerdo	30	1.1
Completamente en desacuerdo	17	0.6
Total	2763	100

Figura 14

Gráfica de frecuencia del ítem 4: Aplicación de contenidos de la Plataforma



Fuente Encuesta aplicada

En el Cuadro 15 y Figura 14, sobre resultados descriptivos de las respuestas del ítem 4: “El contenido me brinda nuevas habilidades para aplicarlas en mí puesto de trabajo”, la mayoría de asistentes respondió de manera afirmativa Completamente de acuerdo y De acuerdo en 88.6% y 9.7% respectivamente (equivale a 2716 participantes).

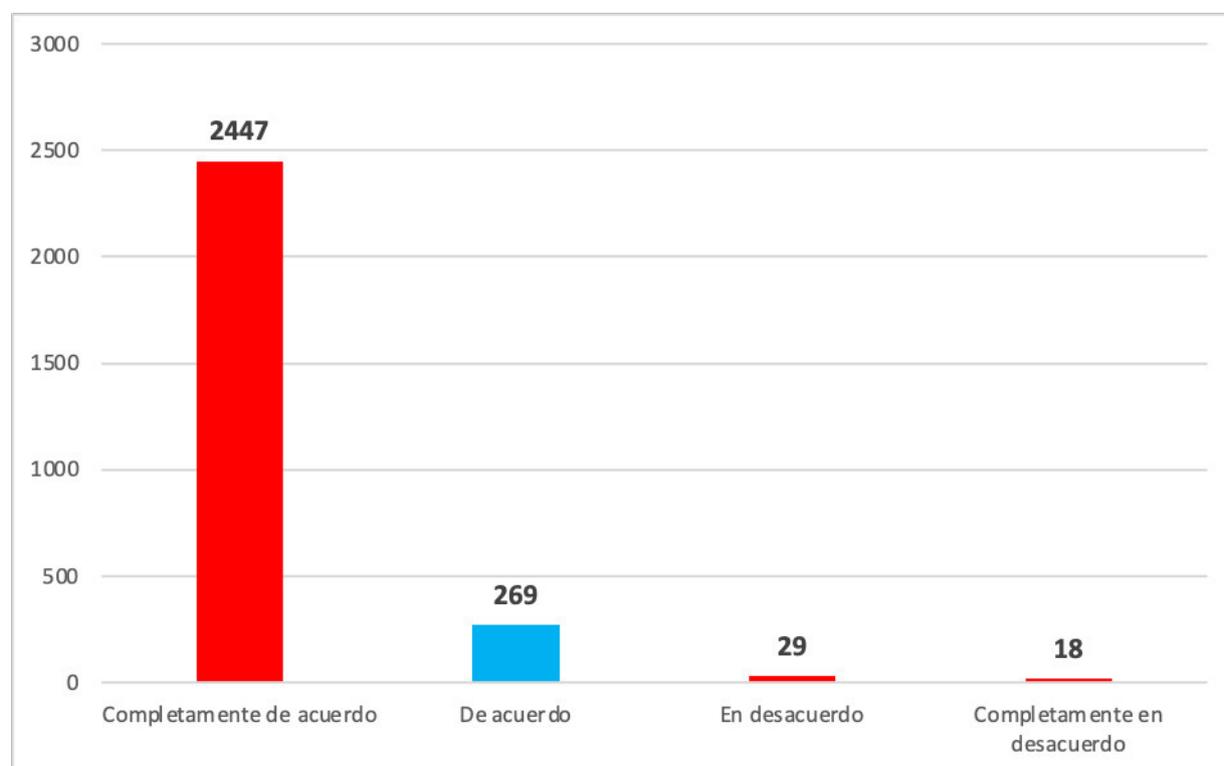
Cuadro 16

Resultados descriptivos del ítem 5: Recomendaría el servicio de SGS Academy?

Respuesta	Asistencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2447	88.6
De acuerdo	269	9.7
En desacuerdo	29	1.0
Completamente en desacuerdo	18	0.7
Total	2763	100

Figura 15

Gráfica de frecuencia del ítem 5: ¿Recomendaría el servicio de SGS Academy?



Fuente Encuesta aplicada

En el Cuadro 16 y Figura 15, sobre resultados descriptivos del ítem 5: “Recomendaría el servicio de SGS Academy?”, la mayoría de los asistentes respondió de manera afirmativa Completamente de acuerdo y De acuerdo que recomendaría el servicio de SGS Academy, en 88.

6% y 9.7% respectivamente (equivale a 2716 participantes). Solamente 47 (1.7%) se mostraron disconformes.

Expectativas de capacitaciones

Cuadro 17

Resultados descriptivos del ítem 6: Expectativas y Opiniones sobre el servicio de SGS Academy

Expectativas	Frecuencia	Porcentaje
Respondieron	1220	44.2
Sin Responder	1543	55.8
TOTAL	2763	100

Figura 16

Figura de frecuencia de participantes con y sin expectativas sobre el servicio brindado por SGS Academy



Fuente Encuesta aplicada

En los Cuadros 17 y Figura 16, sobre resultados descriptivos del ítem 6 respecto a las respuestas sobre Expectativas y Opiniones sobre el servicio recibido/brindado por SGS Academy, de los 2763 sujetos capacitados respondieron el 44.2% que equivale a 1220 participantes.

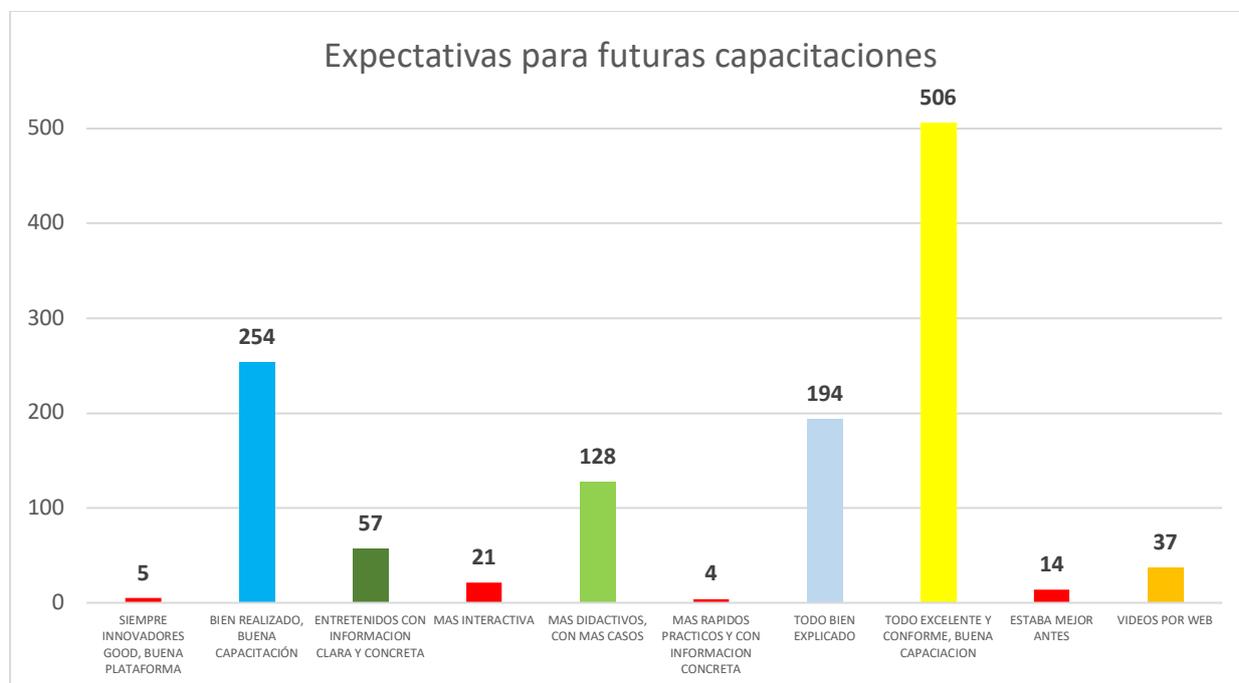
Cuadro 18

Frecuencia de Respuestas por tipo de Expectativas y Opinión sobre el servicio de SGS Academy

Opiniones/Sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Siempre innovadores Good, buena plataforma	5	0.4
Bien realizado, buena capacitación	254	20.8
Entretenidos con información clara y concreta	57	4.7
Más interactiva	21	1.7
Más didácticos, con más casos	128	10.5
Más rápidos prácticos y con información concreta	4	0.3
Todo bien explicado	194	15.9
Todo excelente y conforme, buena capacitación	506	41.5
Estaba mejor antes	14	1.1
Videos por web	37	3.0
TOTAL	1220	100

Figura 17

Gráfica de Expectativas y Opinión sobre el servicio de SGS Academy



Fuente Encuesta aplicada

En los Cuadros 18 y Figura 17, sobre resultados descriptivos del ítem 6 respecto a las respuestas sobre Expectativas y Opiniones sobre el servicio recibido/brindado por SGS Academy, de los 1220 sujetos capacitados que respondieron el 41.5% que equivale a 506 participantes calificó la capacitación recibida como “Todo excelente y conforme. Buena Capacitación”, para 254 participantes (20,8%), todo estuvo “Bien realizado, Buena capacitación”; y para 194 participantes (15,9%), todo estuvo “Bien explicado” o que las capacitaciones fueron “entretenidas y con información clara y concreta” (4.7%, equivalente a 57 participantes). Sin embargo, algunos solicitaron que en el futuro o para próximas capacitaciones sean más didácticos y presenten más casos (10.5%), Que se coloquen más videos por la plataforma (3.0%). Y, mientras un 0.4% (5 participantes) opinaba favorablemente sobre lo innovador de la plataforma otro 1.1% (14 participantes) manifestaba su disconformidad señalando que “estaba mejor antes”.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

En síntesis, se puede afirmar que se encontró respuestas positivas y favorables en los participantes a los efectos de la implementación incorporando la metodología BPM, en la implementación de la modalidad E-learning la cual permite alcanzar indicadores de satisfacción en el proceso de capacitación relacionados a la seguridad, la calidad, conformidad y la sostenibilidad y desde la protección de marcas a la gestión de riesgos.

Se escoge esta metodología e-learning con el fin de cubrir todas las necesidades de capacitación, como se ha evidenciado en el estudio, y es a través de la aplicación del instrumento que se logra demostrar.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1.CONCLUSIONES

1. La revisión comparativa de los Reportes Ejecutivos de Gestión 2019, 2020 y 2021 y del Cuestionario de Satisfacción por el servicio de la empresa, permite determinar que la metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning permite alcanzar niveles de satisfacción por mejora de procesos, manifestándose en el incremento de la asistencia de promotores a las capacitaciones, reduciéndose el número de eventos, reducción del total facturado hasta diciembre del 2021 y un nivel de satisfacción del 98.3% de entrevistados que recomendarían los servicios de capacitación de la empresa en pandemia por COVID 19.
2. En el estudio se determinó que los factores de insatisfacción en los servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID 19, son los altos costos para la realización de eventos de capacitación tradicional los cuales se vieron reducidos en S/ 760 007 , la cantidad de eventos de capacitación a realizar los cuales se redujeron en un 36% y el indicador de horas de capacitación por hombre los cuales se vieron reducidos en un 0.37 hr/hm al realizar la mejora.
3. Se logró determinar que la metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning durante la pandemia por COVID-19, ha logrado ser satisfactorio en un 88.6% (completamente de acuerdo) y 9.7% (de acuerdo) ya que, según la encuesta de satisfacción realizada a todos los participantes del año 2021, señala que están “completamente de acuerdo” y “de acuerdo”, respectivamente, con relación al servicio brindado por la empresa en estudio.

7.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa continuar con el proceso de la Metodología BPM en cuanto corresponde la Monitorización de los procesos donde se realizaría la evaluación de todo el desarrollo, haciendo uso de las métricas para calibrar los resultados y admitir medidas correctoras de acuerdo con las desviaciones o errores encontrados.
2. Se recomienda a la empresa Optimizar los procesos de mejora del negocio haciendo un análisis de resultados de las actividades de capacitación que permita presentar propuestas con modificaciones que mejoren los procesos.
3. Se recomienda a la empresa capacitar al personal en la metodología BPM, a fin de que los empleados y la dirección estén capacitados para poder adaptarse a los procesos de mejora continua que plantea la metodología BPM. Lo cual facilitará la toma de decisiones y su competitividad en un mercado tan exigente como el que actualmente está desarrollándose.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M. (2017). Uso de la plataforma MOODLE y el desempeño académico de los estudiantes de la carrera de Electrónica Industrial en la asignatura de matemática I, de la Escuela de Ingeniería en el Instituto Superior Tecnológico Privado CIBERTEC. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10745/Aguirre_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azcorra, et al (2001). Informe sobre el estado de la teleeducación en España. https://www.researchgate.net/publication/237283444_INFORME_SOBRE_EL_ESTADO_DE_LA_TELEEDUCACION_EN_ESPANA
- Bartolomé, A. (2004) Blended learning. Conceptos Básicos. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/55455/Blended%20learning.%20Conceptos%20b%C3%A1sicos.pdf?sequence=1>
- Cosano, F. (2006). La Plataforma de aprendizaje Moodle como instrumento para el trabajo social en el contexto europeo de la Educación Superior. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2002365.pdf>
- Díaz, F. (2015). Estrategias para un aprendizaje significativo. Séptima Edición. Trillas. México
- Escobar, D., Aguilera, A., & Parra, Y. (2016). Propuesta metodológica para la orientación de aplicaciones informáticas hacia BPM y. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10(1), 39-54. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3783/378343684004.pdf>
- Espinosa, Y., & López, C. (2014). Procedimiento para desarrollar soluciones de Gestión de Procesos de Negocio con tecnologías de Oracle. *Ciencias de la Información*, 45(3), 45-54. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181433733007.pdf>

- Ghirardini, B. et al. (2014). Metodologías de e-learning: Una guía para el diseño y desarrollo de cursos de aprendizaje empleando tecnologías de la información y las comunicaciones. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). <https://agris.fao.org/agris-search/search.do?recordID=XF2015004493>
- Gutiérrez, et al (2018). Factores críticos de éxito para la implementación del BPM. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/nspe/0120-8160-ean-spe-85.pdf>
- López, S. K. (2015). Modelo de automatización de procesos para un sistema de gestión a partir de un esquema de documentación basado en Business Process Management (bpm). Universidad & Empresa, 17(29), 131-155. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187243745006.pdf>
- Martín, J., y Hernández, A. (2017). Concepciones de los docentes no universitarios sobre el aprendizaje colaborativo con TIC. <https://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/17508>
- Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2019) Procedimiento para la gestión por procesos, Métodos y herramientas de apoyo. Ingeniare. Revista chilena de Ingeniería, 27(2). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328
- Merchán, Moreno y López (2017) Beneficios de utilizar software BPM en los procesos de la facultad de ciencias administrativas de la universidad de Guayaquil. INNOVA Research Journal, 2(4), 1-11. <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/143/255>
- Montalvo, L., Farias, G., Pacheco, A., & Ollague, J., (2020). Impacto de la tecnología Business Process Management en la atención a clientes de organizaciones privadas. 593 Digital

Publisher CEIT, 5(6-1), 328-341

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/432?articlesBySameAuthorPage=2

Parra, C., Milena, C., y Chaverra, H. (2021), “impacto del COVID-19 en la industria de la consultoría en gestión por procesos en el mundo”. Colombia

Serrano, E., y Castellanos, H. (2019). Comparative study of free software tools for Business Process Management (Estudio comparativo de herramientas). *Revista EIA*, 16(31), 1-22. <https://www.redalyc.org/journal/1492/149258931013/149258931013.pdf>

Seto, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad al cliente. Madrid: ESIC.

SGS Academy (2019-2021). Reporte Ejecutivo año 2019, año 2020; y año 2021.

Tippe, S., y Soto, S. (2020). Política educacional para una modalidad E-learning en la universidad a partir de la pandemia. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v15n2/2223-2516-ridu-15-02-e1306.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia

Niveles de satisfacción y mejora de procesos, basado en BPM en la implementación de la modalidad E-learning en una empresa consultora transnacional para brindar servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable X	Tipo y Diseño de Investigación
¿Qué niveles de satisfacción por mejora de procesos, basado en la metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning logra la empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19?	Determinar los niveles de satisfacción por mejora de procesos, basado en la metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning, logra una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19.	Existen diferencias en los niveles de satisfacción por mejora de procesos, basado en la metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning logra una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19.	Metodología BPM para la implementación de la modalidad E-learning. 1. Capacitación 2. Participantes 3. Modalidad de asistencia 4. Total Facturado	Explicativa Población y Muestra 2763 promotores provenientes de 9 empresas socias. Muestra censal: 1220 promotores respondieron el instrumento
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Y	Unidad de análisis
PE1: ¿Cuáles son los factores de insatisfacción en los servicios de capacitación al cliente que presta una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19?	OE1: Determinar los factores de insatisfacción en los servicios de capacitación al cliente que presta una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19.	HE1: Existen factores de insatisfacción en los servicios de capacitación al cliente que presta una empresa consultora transnacional que brinda servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19.	Satisfacción del cliente. 1. Escala de Licker 2. Indicadores sobre el servicio	Cliente usuario de los servicios de capacitación de SGS Academy
PE2: ¿En qué medida la implementación de la metodología BPM en la implementación de la modalidad E-learning durante la pandemia por COVID-19, mejorará la satisfacción en los servicios de capacitación al cliente?	OE2: Determinar en qué medida la aplicación de metodología BPM en la implementación de la modalidad E-learning durante la pandemia por COVID-19, mejora la satisfacción en los servicios de capacitación al cliente.	HE2: La medición de la aplicación de la metodología BPM en la implementación de la modalidad E-learning durante la pandemia por COVID-19, permite cuantificar la mejora de los niveles de satisfacción de los servicios de capacitación al cliente.		Técnica Encuesta mediante Cuestionario y revisión de Reportes de gestión Instrumentos de recolección de datos Reportes Ejecutivos de Gestión Encuesta Cuestionario de satisfacción por el servicio de SGS Academy

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Tesis: “Niveles de satisfacción y mejora de procesos, basado en BPM en la implementación de la modalidad E-learning en una empresa consultora transnacional para brindar servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19”

Tesista: Mauro Mesías Montenegro Loayza

Objetivo del instrumento: Medir la satisfacción con respecto al nuevo proceso de capacitación en modalidad e-learning en la empresa, el cambio de proceso fue realizado en el año 2020 por pandemia.

1) Preguntas de validación

- a) ID del Entrenador
- b) Canal

2) Preguntas instrumento

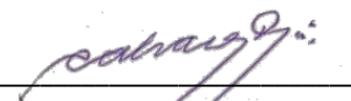
- a) El entrenador demuestra tener dominio del tema expuesto.
 - i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- b) El entrenador motiva y despierta el interés en los participantes.
 - i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- c) Se utiliza herramientas que apoyan el aprendizaje (pizarras, juego de preguntas, mentimeter, kahoot, Quizizz, miro, etc.)
 - i) Completamente de acuerdo

- ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- d) La explicación del entrenador ayudó a la comprensión del tema.
- i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- e) Me ha permitido adquirir nuevas habilidades o conocimientos que puedo aplicar al puesto de trabajo.
- i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- f) Me siento satisfecho con la capacitación brindada con el Entrenador:
- i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo

*Dícese entrenador al capacitador en modalidad e-learning

Habiendo recibido el encargo y realizado la constatación de los ítems de acuerdo con los criterios mencionados, firmo la presente Constancia. Señalando que:

El instrumento puede ser aplicado.


DR. EZZARD OMAR ALVAREZ DÍAZ

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Tesis: “Niveles de satisfacción y mejora de procesos, basado en BPM en la implementación de la modalidad E-learning en una empresa consultora transnacional para brindar servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19”

Tesista: Mauro Mesías Montenegro Loayza

Objetivo del instrumento: Medir la satisfacción con respecto al nuevo proceso de capacitación en modalidad e-learning en la empresa, el cambio de proceso fue realizado en el año 2020 por pandemia.

1) Preguntas de validación

- a) ID del Entrenador
- b) Canal

2) Preguntas instrumento

- a) El entrenador demuestra tener dominio del tema expuesto.
 - i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- b) El entrenador motiva y despierta el interés en los participantes.
 - i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- c) Se utiliza herramientas que apoyan el aprendizaje (pizarras, juego de preguntas, mentimeter, kahoot, Quizizz, miro, etc.)
 - i) Completamente de acuerdo

- ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- d) La explicación del entrenador ayudó a la comprensión del tema.
- i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- e) Me ha permitido adquirir nuevas habilidades o conocimientos que puedo aplicar al puesto de trabajo.
- i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- f) Me siento satisfecho con la capacitación brindada con el Entrenador:
- i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo

Habiendo recibido el encargo y realizado la constatación de los ítems de acuerdo con los criterios mencionados, firmo la presente Constancia. Señalando que:

El instrumento puede ser aplicado.



Mg. Ing. Oscar Abraham Morales Da Costa
Docente evaluador del instrumento

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Tesis: “Niveles de satisfacción y mejora de procesos, basado en BPM en la implementación de la modalidad E-learning en una empresa consultora transnacional para brindar servicios de capacitación al cliente en pandemia por COVID-19”

Tesista: Mauro Mesías Montenegro Loayza

Objetivo del instrumento: Medir la satisfacción con respecto al nuevo proceso de capacitación en modalidad e-learning en la empresa, el cambio de proceso fue realizado en el año 2020 por pandemia.

1) Preguntas de validación

- a) ID del Entrenador
- b) Canal

2) Preguntas instrumento

- a) El entrenador demuestra tener dominio del tema expuesto.
 - i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- b) El entrenador motiva y despierta el interés en los participantes.
 - i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- c) Se utiliza herramientas que apoyan el aprendizaje (pizarras, juego de preguntas, mentimeter, kahoot, Quizizz, miro, etc.)
 - i) Completamente de acuerdo

- ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- d) La explicación del entrenador ayudó a la comprensión del tema.
- i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- e) Me ha permitido adquirir nuevas habilidades o conocimientos que puedo aplicar al puesto de trabajo.
- i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
- f) Me siento satisfecho con la capacitación brindada con el Entrenador:
- i) Completamente de acuerdo
 - ii) De acuerdo
 - iii) En desacuerdo
 - iv) Completamente en desacuerdo
-

Habiendo recibido el encargo y realizado la constatación de los ítems de acuerdo con los criterios mencionados, firmo la presente Constancia. Señalando que:

El instrumento puede ser aplicado.



Firmado digitalmente por CHUNG
PINZAS Alfonso Ramon FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.03.2022 15:50:31 -05:00
