



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Escuela Académico Profesional de Ingenierías

**Plataforma E-Learning para mejorar el proceso de
enseñanza en una empresa privada, Lima 2022**

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial y Gestión Empresarial

Autor: Cortez Estrada, Michael

Código ORCID: 0000-0001-8659-6818

Ingeniero de Sistemas e Informática

Autor: Terán Flores, Máximo Cristian

Código ORCID: 0000-0001-9217-4531

Asesor: Mg. Walter Amador Chavez Alvarado

Código ORCID: 0000-0001-8614-482X

Línea de investigación general de la universidad

Sociedad y transformación digital

Línea de investigación específica de la universidad

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Michael Cortez Estrada y Máximo Cristian Terán flores egresados de la Facultad de Ingeniería y negocios y Escuela Académica Profesional de Ingeniería de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Plataforma E-learning para mejorar el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022" Asesorado por el docente: Mg. Walter Amador Chávez Alvarado DNI 09731774 ORCID 0000-0001-8614-482X tiene un índice de similitud de (13) (trece) % con código verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin, oid:14912:208488132

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Maximo cristian teran flores
 DNI: 73659909



.....
 Firma de autor 2
 Michael Cortez Estrada
 DNI: 47356582



.....
 Firma Asesor
 Walter Amador Chavez Alvarado
 DNI: 09731774

Lima, 29 de enero del 2023

Plataforma E-learning para mejorar el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

Asesor temático

Mg. Chávez Alvarado, Walter Amador (Orcid: 0000-0001-8614-482X)

Asesor metodológico:

Dr. Flores Zafra, David (Orcid: 0000-0001-5846-325X)

Dedicatoria

La actual indagación se la dedico a mi familia por impulsarme a seguir adelante cada día y lograr los objetivos trazados

Agradecimiento

Agradecer a cada integrante de mi familia y a los profesores de la institución educativa por la paciencia, tiempo y conocimiento brindado.

Índice general

	Pág.
Portada.....	i
Título	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificación de la investigación	16
1.4.1 Teórica.....	16
1.4.2 Metodológica.....	17
1.4.3 Práctica	17
1.5 Limitaciones de la investigación	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Formulación de hipótesis.....	32
2.3.1 Hipótesis general	32
2.3.2 Hipótesis específicas.....	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	34
3.1 Método de la investigación.....	34
3.2 Enfoque investigativo.....	34

3.3 Tipo de investigación.....	34
3.4 Diseño de la investigación.....	35
3.5 Población, muestra y muestreo.....	35
3.6 Variables y operacionalización.....	36
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7.1 Técnica.....	37
3.7.2 Descripción.....	37
3.7.3 Validación.....	37
3.7.4 Confiabilidad	38
3.8 Procesamiento y análisis de datos	38
3.9 Aspectos éticos	39
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	40
4.1 Resultados.....	40
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	40
4.1.2. Prueba de hipótesis	41
4.1.3. Discusión de resultados	55
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1 Conclusiones.....	58
5.2 Recomendaciones	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	67
Anexo 1: Matriz de consistencia	67
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	69
Anexo 3: Instrumentos.....	71
Anexo 4: Validez del instrumento	83
Anexo 5: Propuesta solución.....	98
Anexo 6: Informe del asesor de turnitin	169

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Juicio de expertos de los instrumentos	38
Tabla 2 Datos procesados de 3 indicadores	40
Tabla 3 Frecuencias estadísticas	41
Tabla 4 Consolidación de los 3 indicadores	42
Tabla 5 Prueba de normalidad consolidada	45
Tabla 6 Prueba de t-student – indicador eficacia promedia	47
Tabla 7 Prueba de t-student – correlaciones de muestras emparejadas	47
Tabla 8 Prueba de t-student – prueba de muestras para la eficacia promedia	47
Tabla 9 Prueba de rangos con signo de wilcoxon – indicador tiempo promedio	50
Tabla 10 Prueba de wilcoxon – prueba de muestras para el indicador tiempo	50
Tabla 11 Prueba de wilcoxon – indicador nivel de eficiencia	53
Tabla 12 Prueba de wilcoxon – prueba de muestras para el indicador eficiencia	54

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Árbol de problemas del proceso de enseñanza	15
figura 2 Consistencia del indicador eficacia promedio	43
figura 3 Consistencia del indicador tiempo	43
figura 4 Consistencia del indicador eficiencia	44
figura 5 Eficacia en el proceso de enseñanza	46
figura 6 Incremento del nivel de eficacia	48
figura 7 Tiempo promedio del proceso de enseñanza	49
figura 8 Tiempo promedio	51
figura 9 La media del indicador eficiencia	52
figura 10 Incremento de la eficiencia	54

Resumen

El objetivo de la indagación fue optimizar el proceso de enseñanza en el área de cobranza judicial de una empresa privada, implementando una plataforma E-learning. Así mismo para la investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con un diseño experimental de tipo pre-experimental y para el desarrollo de la plataforma E-learning se utilizó la metodología Scrum desarrollada en 3 Sprint durando 2 meses. El estudio fue realizado en una población de 30 procesos de enseñanzas. De la misma manera, post-implementación del E-learning se logró un crecimiento en la eficiencia de 18%, eficacia de 30% y tiempo 75% en minutos 1176 min.

En conclusión, se logró optimizar el proceso de enseñanza en el área de cobranza judicial de una empresa privada. Por lo cual, se recomienda abarcar más áreas de la empresa en el proceso de enseñanza mediante la plataforma E-learning, debido a que se demostró que la eficiencia, eficacia y tiempo fueron mejorados. Finalmente, se determinó que los objetivos específicos trazados fueron admitidos de forma satisfactoria, evidenciando que el proceso de enseñanza tuvo un impacto positivo al utilizar la plataforma E-learning.

Palabras claves: eficacia, eficiencia, tiempo, proceso de enseñanza y E-learning

Abstract

The objective of the investigation was to improve the teaching process in the judicial collection area of a private company, implementing an E-learning platform. Likewise, for the research it had a quantitative approach of the applied type, with an experimental design of the pre-experimental type and for the development of the E-learning platform, the Scrum methodology developed in 3 Sprints lasting 2 months was used. The study was carried out in a population of 30 teaching processes. In the same way, post-implementation of E-learning, a growth in efficiency of 18%, effectiveness of 30% and time 75% was achieved in minutes 1176 min.

In conclusion, it was possible to improve the teaching process in the area of judicial collection of a private company. Therefore, it is recommended to cover more areas of the company in the teaching process through the E-learning platform, since it was shown that efficiency, effectiveness and time were improved. Finally, it was determined that the specific objectives outlined were satisfactorily accepted, evidencing that the teaching process had a positive impact when using the E-learning platform.

Keywords: effectiveness, efficiency, time, teaching process and E-learning

Introducción

La actual indagación, está constituida por 5 capítulos. Para el capítulo I “Definición del problema” se evidencian mediante entrevistas, noticias, estadísticas hechos relevantes al E-learning, como una solución para el proceso de enseñanza o capacitación; dejando claro que existen a nivel nacional e internacional el gran problema sobre la enseñanza, que fue remarcado por la pandemia que vivimos. En el capítulo II comprende los antecedentes nacionales e internacionales, en donde también se efectúa un estudio de las variables: E-learning y proceso de enseñanza para encontrar teorías que refuercen la investigación realizada. A través de ello poder obtener: (a) dimensiones de estudio, (b) hipótesis general y (c) hipótesis específicas. Para el capítulo III, se denota el enfoque de la indagación cuantitativa de tipo aplicada con el diseño experimental, con los métodos de investigación: (i) deductivo, (ii) hipotético y (ii) analítico; debido a la investigación cuantitativa de una población de 30 procesos de enseñanza, se realizó la ficha de observación como técnica de obtención de información por tener un diseño experimental de tipo pre-experimental.

En el capítulo IV se demuestra que luego del cálculo estadístico descriptivo de los 3 indicadores: (a) eficacia del proceso de enseñanza, (b) tiempo promedio y (c) eficiencia del proceso de enseñanza; con el refuerzo de la estadística inferencial teniendo en cuenta: (a) normalidad, (b) confiabilidad y (c) prueba de contraste; generan como resultados que la eficiencia mejoro un 18%, eficacia de 30% y tiempo 75%. En el capítulo V, se concluye en 4 partes: (i) el objetivo general: se demuestra que al utilizar la plataforma E-learning mejoró el proceso de enseñanza, (ii) objetivo específico 1: se indica que la plataforma E-learning mejora la eficacia en el proceso de enseñanza en un 29 %, (iii) objetivo específico 2: se demostró que la plataforma E-learning mejoró la eficiencia del proceso de enseñanza en un 18%, (d) objetivo específico 3: se logró demostrar que la ejecución de la plataforma E-learning reduce el tiempo del proceso de enseñanza en un 75%

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, hay diversas modalidades de cómo realizar la instrucción, capacitación y educación. Dando importancia a la modalidad E-learning cuyo principal objetivo es enseñar utilizando herramientas tecnológicas, garantizando la accesibilidad del material educativo desde cualquier dispositivo conectado a la red.

Farfán *et al.* (2022), en su indagación elaborada en Ecuador indican que, actualmente existe un déficit en la educación y enseñanza por lo cual es inevitable transformar los métodos de enseñanza y utilizar de forma correcta las TIC. Asimismo, nos indican que la técnica de enseñanza denominada E-learning es considerada como enseñanza de la actualidad debido a que está solucionando las insuficiencias que hoy en día padecen los actores académicos. En otras palabras, el aprendizaje en línea nos da como ventaja administrar el tiempo de estudio y autoaprendizaje, permitiendo que los estudiantes desarrollen habilidades.

Según una entrevista al CEO de Federico (2022) nos indica que, estamos en plena revolución industrial, donde el entorno laboral y empresarial necesitan un Mindset para poder adaptarse a los nuevos retos que se presenten. Por ello, la tecnología de E-learning es la solución más adecuada para poder personalizar la formación y generar una experiencia que enganche al usuario; debido a esto, existen muchas organizaciones que buscan herramientas que se adapten a su forma de trabajo y cubran sus necesidades de principio a fin.

De otra manera, en un estudio ejecutado en una compañía de telefonía móvil paraguaya por Cabral y Kwan (2022), donde los factores más preocupantes para la adopción de la metodología E-learning; era el miedo al cambio y al uso de las TIC como medio de aprendizaje virtual; se dio a entender que luego de haber comprendido la importancia del E-

learning, que trae consigo un aprendizaje activo, sin restricción y con disponibilidad para cada empleado; se concluye que las organizaciones deben focalizarse en el aprendizaje continuo, conllevando a un personal empoderado con capacidades de seguir mejorando en su trabajo.

Turpo *et al.* (2019), señalan en su estudio lo siguiente, los empleados que no son capacitados padecen de estrés laboral debido a que no están preparados para cumplir con sus tareas asignadas. Por consiguiente, va a generar un decrecimiento en la organización. Así mismo, nos indican que la enseñanza de contenidos transversales ayuda a mejorar y fortalecer el conocimiento de los temas conceptuales, fortalecimiento de capacidades, dominio cognitivo y la productividad. Así mismo, la capacitación en soportes tecnológicos representa un cambio organizacional que fortalece la enseñanza y disminuye las dificultades de aprendizaje.

Según el autor Fernandez (2008) nos indica que, el futuro del proceso de enseñanza está limitado por la tecnología y se va caracterizar debido a que no tiene límites territoriales. Asimismo, el objetivo del E-learning son lograr generación e innovación de lugares de aprendizaje y enseñanza en línea, en el ámbito no académico tales como las organizaciones que usan las plataformas para realizar la instrucción y adiestramiento de sus participantes aplicando una perspectiva instruccional. Por otra parte, dicha plataforma ayudara a mejorar la eficacia y eficiencia y lograr una enseñanza aprendizaje más rápida.

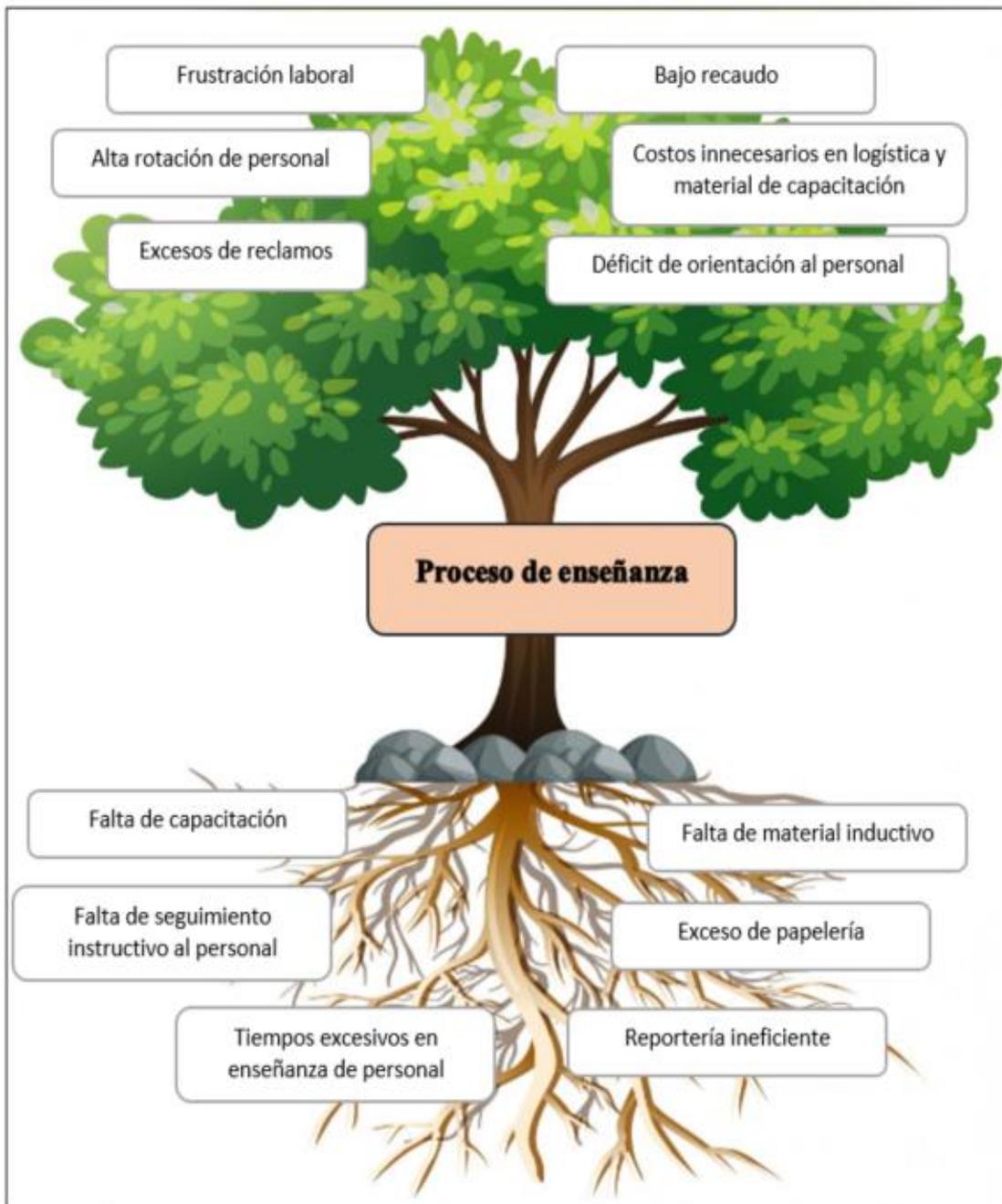
Revisando la problemática de la compañía, se utilizó la siguiente herramienta denominada “árbol de problemas de proceso de enseñanza” como se visualiza en la figura 1. Asimismo, se detallan los siguientes orígenes: **(a) falta de preparación:** en el sector de cobranza judicial los nuevos colaboradores que se integran son asignados a un colaborador más antiguo, denominando a este proceso; el término “Sombrita” para que así pueda captar todo lo posible durante esta fase que puede durar hasta 5 días; **(b) la falta de seguimiento**

instructivo al personal: una vez terminada el proceso de “sombrita”, el nuevo colaborado no recibe más apoyo del compañero; **(c) tiempos excesivos en enseñanza de personal:** debido a los diferentes casos que puedan existir durante la etapa “sombrita”, el personal no logra estar listo para poder empezar a realizar sus actividades de manera independiente, generando más horas del proceso “sombrita”; **(d) falta de material inductivo:** el trabajador recibe información virtual para que pueda leer o visualizar luego de haber terminado con su capacitación; **(e) exceso de papelería:** Se realizan pruebas a los trabajadores para ver el nivel de avance y que tipo de desempeño viene realizando, de las cual el área de calidad es la encargada de generar documentos impresos y luego de ser firmados son archivados en files para su reporte posterior; **(f) reportería ineficiente:** al tener todo en papeles, para un posterior informe a gerencia se genera mucha demora en brindar esta información.

Según los problemas encontrados de no subsanarse, presentarán los siguientes efectos: **(a) frustración laboral:** debido al proceso aburrido y engorroso de “sombrita”, el personal nuevo tiende a sentirse incomodo e insatisfecho por el trabajo; **(b) alta rotación de personal:** debido a la incomodidad vista en el efecto anterior, el personal tiende a retirarse; **(c) excesos de reclamos:** por la falta de instrucción y experiencia, se tiende a usar términos incorrectos en sus llamadas, generando reclamos, denuncias y quejas; **(d) bajo recaudo:** El personal no podrá generar recaudo debido a la falta de experiencia y soporte por parte de una orientación o casos prácticos; **(e) costos innecesarios en logística y material de capacitación:** se utiliza mucho papel, tinta de impresión, plumones y papelotes en elaboración de manuales, evaluaciones; y **(f) déficit de orientación al personal:** Al no contar con esta información digitalizada la generación de proyecciones y puntos a mejorar en las capacitaciones del personal es muy inexacta. Ante todo, esta problemática identificada en la empresa es importante aplicar estrategias de solución.

Figura 1

Árbol de problemas del proceso de enseñanza



1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la plataforma E-learning mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada,
Lima 2022?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿Cómo la plataforma E-learning mejora la eficacia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022?

PE2: ¿Cómo la plataforma E-learning mejora la eficiencia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022?

PE3: ¿Cómo la plataforma E-learning mejora el tiempo en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar cómo la plataforma E-learning mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

1.3.2 Objetivos específicos

OE1: Demostrar como la plataforma E-learning mejora la eficacia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022.

OE2: Demostrar como la plataforma E-learning mejora la eficiencia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022.

OE3: Demostrar como la plataforma E-learning mejora el tiempo en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Como parte importante de la actual indagación, se detallan a continuación 3 teorías que fortalecen a las variables de la indagación. Para el proceso de enseñanza tenemos el aporte de la **teoría de Ausubel (teoría de aprendizaje significativo)**, donde se crea la definición de aprendizaje significativo e indica que la significatividad se puede realizar si se relacionan los conocimientos adquiridos con los que ya se tiene. Es decir, que la teoría mencionada

intenta explicar el proceso de comprensión del alumno. Por otra parte, la teoría mencionada se centra en el aprendizaje. Asimismo, **la teoría de conectivismo** presentada por Siemens, indica que la aparición de las TIC y las conexiones promueven el aprendizaje y capacitación; facilitando el acceso a la información que puede ser de manera síncrona o asíncrona Pérez (2017). En conclusión, la teoría refuerza la utilidad de herramientas o metodologías como E-learning que utilizan la tecnología de información. De la misma forma, **la teoría de Maslow** que está compuesta por 5 niveles que detallan la jerarquía de las necesidades humanas, define que al llegar al nivel más alto de la jerarquía; el ser humano logra la autorrealización y la suficiente capacidad de tener un sentido fijo en su continuo desarrollo Siuyen (2019). En conclusión, a más nivel jerárquico la persona logra una mejor autorrealización y esto viene apoyado con la capacitación continua.

1.4.2 Metodológica

A su vez, la actual indagación tiene como metodología un rumbo metodológico cuantitativo. Asimismo, la indagación es de modelo aplicada con diseño experimental de patrón transversal, puesto que nos permite analizar las variables E-learning y proceso de enseñanza con el propósito de medir y diseñar una estrategia para enfocarse en los temas que más les cuesta entender a los empleados, mejorando el proceso de enseñanza.

1.4.3 Práctica

La ejecución de la plataforma E-learning optimizará la fase de capacitación de todo el personal y generará satisfacción con los empleados; al poder utilizar esta plataforma en cualquier sitio o dispositivo; esto influirá en el desempeño del trabajo realizado y la retención del material expuesto. Para concluir, el E-learning es un sistema educativo que apoya a perfeccionar los procesos de aprendizaje desde cualquier aplicativo electrónico.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La indagación tendrá inicio a partir del mes de noviembre del 2022 teniendo una duración de 2 meses, con los empleados que se encuentren laborando en ese periodo.

1.5.2 Espacial

La indagación se establecerá en el espacio de cobranzas judicial de una organización de recuperación de créditos financieros especializado en la compra, gestión y venta portafolios de créditos ubicado en San Isidro.

1.5.3 Recursos

En la investigación realizada se gastó el monto de S/.4545, el cual fue financiado al 100% por los tesistas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales:

En el ámbito internacional, la investigación realizada en la universidad de Cartagena, Colombia por Silva (2022), tuvo como objetivo, “generar un cambio positivo dentro de las prácticas pedagógicas brindando un uso correcto de las TIC en los procesos de enseñanza”. Donde el modelo de investigación fue acción pedagógica de enfoque cualitativo y los instrumentos de la indagación son: (a) cuestionario, (b) diario de campo; la población de estudio fueron 12 docentes del área de primaria. Respecto a los resultados obtenidos mediante la técnica discursiva se logró un avance del 11 % en los niveles de integración e innovación respecto a diferencia del anterior resultado. Se concluye que, en la actualidad con todas estas problemáticas que salieron producto del Covid 19, quedó evidenciado que no solo las instituciones educativas, los docentes; no están capacitado para poder brindar un material que enganche o mantenga a los estudiantes con la atención que permita aprender de forma online; La virtualidad ha aparecido para quedarse y según lo indicado por Silva (2022), es necesario que todos los involucrados en E-learning tienen que ser capaces de crear contenido que sea legible e innovador para poder seguir mejorando forma de enseñar o capacitar. En general, del presente trabajo de investigación utilizaremos el marco teórico, las variables E-learning y proceso de enseñanza, técnica e herramientas de recaudación de datos, para reforzar nuestra indagación.

En una indagación realizada por Rosero (2020), en la universidad de Guayaquil en Ecuador, en donde su finalidad fue “comprobar la analogía que está entre las tácticas de enseñanza E-learning y B-learning y la instrucción de los profesores de la facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas de la universidad de Guayaquil”, cuyo tipo de indagación fue enfoque cualitativa con el diseño no experimental, utilizándose encuestas enfocadas en

los docentes y las estrategias de enseñanza; en donde la población de estudio se dividieron en 19 profesores y 245 alumnos como población de estudio. Se obtuvieron como resultados; que existe un porcentaje mayor de insatisfacción respecto a algunas formas de enseñanza y también que los profesores tienen la predisposición de continuar preparándose para seguir mejorando en los nuevos requerimientos del sector educativo. Para concluir, del presente trabajo de investigación utilizaremos el marco teórico, las variables E-Learning y estrategia de enseñanza para reforzar nuestro estudio. En conclusión, del actual trabajo de indagación emplearemos el marco teórico, variable para reforzar nuestro trabajo de investigación

En una tesis ecuatoriana tenemos a Maiza y Ordoñez (2019), que desarrollaron una aplicación E-learning con el objetivo de “Plataforma para el desarrollo de contenidos de los mismos que serán manipulados en la impartición de los diferentes cursos de formación pedagógica” en donde su metodología de investigación fue: (a) descriptiva, (b) cualitativa y (c) cuantitativa; para el procedimiento de estudio y valoración de información; se emplearon técnicas de encuestas y observación para la obtención de información: 41 docentes de 2 facultades; debido a que no contaban con un adecuado manejo de sus cursos y esto generaba retrasos y problemas en la enseñanza. El desarrollo se realizó utilizando la metodología ágil SCRUM y en el lenguaje hypertext preprocessor (PHP) utilizando el framework laravel 7, siendo de código abierto para que pueda ser utilizado sin licencia alguna y en servidores Linux. En conclusión, las plataformas E-learning no solamente pueden ser de herramientas de capacitación sino también, como un gestor de información que pueden ser usadas para retroalimentar a otros actores como también los estudiantes, los desarrollos de estas plataformas se realizan previo estudio de la problemática y enfocándose al actor principal que necesita ser capacitado, certificado; No obstante el actor principal se puede volver en capacitador y utilizar esta herramienta como medio para poder subir su material informativo que puede servir para otros usuarios. Por último, del presente trabajo de indagación

utilizaremos la metodología del proyecto, marco teórico y variables para reforzar nuestro estudio.

Martínez (2018), en su investigación doctoral realizado en España, indicando como objetivo, “la posibilidad de una educación a distancia basada en el empoderamiento como medio para la mejora de la empleabilidad”. Cuya base de investigación utiliza bases de datos procedentes de organismos internacionales, así como de sendos instrumentos con trabajos de campos diseñados ad hoc; utilizando distintos métodos de análisis cuantitativos, (a) regresiones lineales, (b) logísticas binarias y ordinales múltiples (c) factoriales exploratorios y confirmatorios, (d) ecuaciones estructurales. Se dice ampliamente que la educación genera muchos resultados positivos en los aspectos económicos, sociales y socioeconómicos. Concluyendo que el estudio realizado sobre la educación de las personas mejorará la empleabilidad y el empoderamiento utilizando herramientas tecnológicas para la formación online y conseguir sus objetivos profesionales y personales.

Velarde (2013), que realizó una investigación sobre “implementación de un plan de entrenamiento con la metodología E-learning”, para ello se manejó un enfoque cuantitativo y cualitativo con diseño experimental teniendo como población de estudio la Banca de personas que estaba constituida por 308 jóvenes profesionales. Se utilizaron las tecnologías del momento para medir de manera clara y concisa cuales son las necesidades en cuanto al conocimiento y las aptitudes que deben de tener los empleados para la realización de sus actividades laborales, con lo cual se pudo de demostrar el incremento del rendimiento en la organización. En conclusión, la investigación trata sobre el estudio de todos los puestos de la organización, enfocándose en las mejores prácticas de cada uno de estos y subir a la plataforma los modelos que beneficien a los nuevos ingresantes para que cuenten con toda la información necesaria. Por último, de la indagación utilizaremos el marco teórico y variables para reforzar nuestra tesis.

Antecedentes nacionales

Martinez (2020), en su indagación ejecutada en Lima, teniendo como objetivo mostrar cómo la plataforma E-Learning mejora el aprendizaje de los alumnos del sexto ciclo. La técnica de indagación utilizada fue de tipo: (a) aplicada, (b) predictiva y (c) transversal, el diseño es cuasi experimental debido a que se trabajó en 2 grupos: (i) el experimental y (ii) el de control. La población estuvo conformada por 60 alumnos del sexto ciclo. En conclusión, la aplicación del método E-Learning ayudó a que las notas de los estudiantes mejoren a comparación de los que utilizaron el método tradicional, reduciendo el porcentaje de notas tipo regular de 65% a 10%. Para concluir, del presente trabajo utilizaremos el marco teórico, variable, dimensiones e instrumento para reforzar nuestro estudio.

Martinez (2018) en su trabajo de indagación ejecutada en San Juan de Lurigancho - Lima, cuya finalidad fue comprobar la incidencia de un sistema B-learning para la enseñanza de algoritmos en un colegio. La metodología de investigación empleada fue de tipo experimental, con un diseño de estudio pre experimental con un enfoque cuantitativo. No obstante, tiene una población de 30 alumnos y utilizó el instrumento fichas de registro. Para concluir, se puede afirmar que la influencia del blended learning favorece a la fase de enseñanza. De este modo, del presente trabajo de investigación utilizaremos el marco teórico, las variables, dimensiones y ficha de observación para reforzar nuestro trabajo de investigación.

Barreda *et al.* (2022), ejecutaron una investigación que se realizó en el distrito de Lima, tuvo como propósito el desarrollo de un Business plan para obtener una plataforma E-learning que logre suministrar un programa de enseñanza. La metodología de indagación manejada fue de tipo cuantitativo utilizando como técnica encuestas e instrumento el cuestionario. Asimismo, la plataforma propuesta va a tener 2 tipos de aprendizaje en línea los cuales son modelo síncrono, donde el alumno puede interactuar y aprender en vivo con

el docente y el modelo asíncrono el alumno interactúa en vivo o sino a través de los videos grabados. En conclusión, la plataforma de enseñanza se desarrolló para dar solución a una necesidad. Para concluir, del presente trabajo de investigaron utilizaremos el marco teórico y las variables para reforzar este estudio.

Cardenas (2022), elaboro un proyecto en el departamento de Cajamarca, el cual tuvo como propósito delinear y utilizar un manual para el adecuado uso de la plataforma E-learning para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje. La metodología de estudio es de tipo propositivo descriptivo con enfoques síncronos y asíncronos polarizados en la educación virtual como medio para apoyar a los estudiantes. Por otra parte, la técnica utilizada es la de muestreo intencional y encuesta para valorar la ejecución de la sala virtual. En conclusión, existen algunas restricciones que impiden el uso de este entorno virtual por otra parte está relacionado con la disponibilidad de los alumnos que genera pérdida de tiempo de clases presenciales. Finalmente, del presente estudio de indagación utilizaremos el marco teórico y las variables para reforzar este estudio.

Valladolid (2021), realizó una investigación en lima - Perú, cuyo objetivo fue modernizar la capacitación de los colaboradores en la organización utilizando una plataforma de E-learning. La metodología de estudio es una investigación de tipo pre-experimental, la cual utilizó una muestra de 66 trabajadores a través de la metodología Xtreme programming. Los datos se recolectaron utilizando fichas de registro validadas con el SPSS. En conclusión, la plataforma E-learning ayudó a que los asesores destacados aumenten a 97%, se logró obtener como resultado aumentar el aprendizaje en un 94%, aumentó la meta de cumplimiento a un 100%. Por lo cual se puede concluir que el E-learning mejoró los indicadores trazados. Para concluir, del actual proyecto de investigación se empleará el marco teórico, la variable, matriz de consistencia e instrumento para mejorar el estudio de investigación.

Pérez *et al.* (2020), ejecutó una indagación en el distrito de lima, cuyo objetivo es diagnosticar el beneficio que brinda al trabajador en la formación académica por medio del E-Learning debido a que hoy en día en las empresas la educación a través de una plataforma virtual ayuda a tener un mayor desempeño. La metodología es de tipo cuantitativo en la cual se utilizaron encuestas digitales a través del programa google forms, en el análisis de dicha información se utilizó el cuestionario con muestreo finito. En conclusión, la educación virtual es escalable en el corto plazo y representa el 72% en ahorro de tiempo logrando que el trabajador sea más productivo. En conclusión, del presente trabajo de investigación utilizaremos el marco teórico, variable para reforzar el trabajo de investigación

2.2 Bases teóricas

Sahelices *et al.* (2008) en su libro **la teoría de aprendizaje significativo** nos indica que es una teoría psicológica debido a que encarga de los procesos en el que el individuo pone en juego para aprender. Asimismo, indica que es una teoría que se encarga de los procesos de aprendizaje y enseñanza de las definiciones científicas a partir de los conceptos adquiridos en su vida cotidiana y tiene como premisa conocer y explicar las condiciones del aprendizaje. Por otro lado, abarca problemas como: (i) determinar la naturaleza del proceso de aprendizaje, (ii) amplio desarrollo de las capacidades para aprender y dar solución a los problemas, (iii) determinar las características cognoscitivas y de personalidad del alumno; y (iv) señalar las formas adecuadas de eficiencia máxima de organizar y presentar materiales de estudio motivando el aprendizaje. Por otra parte, las ventajas del aprendizaje significativo son las siguientes: (a) retención duradera de la información, (b) facilita el adquirir nuevos conocimientos, (c) información en memoria a largo plazo; y (d) es activo y personal.

Según *Sánchez et al.* (2019) mencionan que, las raíces **teóricas del conectivismo** donde se fundamenta que el conectivismo actual cuenta con 6 principios: (a) Base psicopedagógica del aprendizaje en red, (b) capacidad de elegir mi tema educacional, (c)

capacidad de reconocer mediante redes el material educativo, (d) aprendizaje activo, (e) integración o interrelación entre personas que no se encuentren en mismo lugar y (f) material educativo online. Esto nos define que la necesidad de aprender y las formas de aprender pueden ser de la manera convencional como no convencional y a su vez que se puede realizar de manera asíncrona. Donde el instructor o docente sigue teniendo un rol importante ya que será el encargado de construir el material adecuado e iterativo para que los usuarios interesados puedan tener la opción de reconocer, interpretar y poder ejecutar los nuevos conocimientos sin necesidad de estar conectados con el instructor.

Instituto Europeo de Posgrado (2022) define que, en la **teoría de Maslow** (1943) cuya estructura está compuesta por 5 niveles que detallan una jerarquía de las necesidades humanas: (a) necesidades básicas: donde su mismo nombre lo detalla, cómo lo necesario para vivir; (b) necesidades de seguridad y protección: donde se indica que es la necesidad de sentirse estable consigo mismo y sentirse autosuficiente; (c) necesidades de afiliación y afecto: viene relacionado más con las relaciones de amistad o círculos donde se sienta integrado y valorado; (d) necesidades de estima: Se dice de los reconocimientos o logros que suelen venir acompañados de respeto y un status que elevan el autoestima de la persona; (e) necesidades de autorrealización: Se dice de una mejora continua, cuando ya tenga muy bien establecidas todas las necesidades anteriores. En conclusión, con la teoría mencionada se pueden relacionar las 2 variables del estudio realizado donde se detalla que para que un personal se sienta lo suficientemente productivo se necesitan integrar herramientas que ayuden a generar aprendizaje y sea retroalimentado para conllevar un buen ambiente laboral y se sienta cubierto con las necesidades ya mencionadas. Utilizando las dimensiones interactividad, flexibilidad, escalabilidad y estandarización llegar a colaborar con las dimensiones de eficacia, eficiencia y tiempo.

Moreno (2010), en su revista nos indica que, Adam Smith es el padre de la economía moderna y uno de sus grandes aportes fue indicar que es importante capacitarse y especializarse si se desea mejorar en la organización. Para concluir, la enseñanza amplía los conocimientos adquiridos ayudando de esta manera a tener un mayor rendimiento en el entorno laboral.

Variable independiente: E-learning

Según los autores Farfán *et al.* (2022) señalan que, el E-learning es una herramienta vanguardista del aprendizaje, el cual necesita de un nuevo enfoque y modo de trabajar por parte del instructor para asegurar una mejora en el proceso de enseñanza. Asimismo, la metodología de aprendizaje o herramienta innovadora es definida como aprendizaje del presente debido a que ayudar a dar soluciones a las necesidades de los individuos académicos. Para concluir, la plataforma permite lograr un aprendizaje claro y sobre todo es dinámica.

Kumar *et al.* (2018) nos dicen que, el término E-learning en el siglo XXI, es necesario para nuestra vida; debido a que la tecnología se usa en todo momento; por ello se tiene que reflexionar en su uso para la reingeniería o rediseño del sistema educativo y de formación. Es decir, la tecnología al ser tan accesible, nos brinda muchas formas de estimular la educación y las formas de llegar a los usuarios; utilizando estos principios se llega a la conclusión de que nuestra variable independiente E-learning de nuestra investigación con las dimensiones interactividad, flexibilidad, escalabilidad y estandarización se acoplan correctamente a esta teoría.

Los siguientes autores Castro *et al.* (2013), definen al E-learning como un método de gestión del aprendizaje instalado en sitio web, el cual se utilizará para (a) crear, (b) administrar; y (c) gestionar la formación virtual. Por otra parte, la plataforma es definida

como un repositorio de contenidos de aprendizaje que está conectado a la red y va a ayudar a mejorar la interactividad entre los que aprenden y los que enseñan.

Según Cardona y Sánchez (2011) indica que, debido a la aplicación de las nuevas tecnologías en el ámbito educacional y formación surge el término E-learning, denominado como el uso de las tecnologías de información para el desarrollo de habilidades necesarias para la economía, el mercado de trabajo, el consumo, el conocimiento, la iteración y las comunicaciones.

Según Boneu (2007) en su revista indica que, las plataformas E-learning son softwares que utilizan la tecnología para compartir materiales educativos facilitando la relación entre instructor y alumno. Asimismo, se encargan de la administración de usuarios y gestión de cursos. Por otra parte, el E-learning es una mezcla de recursos de aprendizaje e interactividad y los sistemas cuenta con 2 elementos importantes los cuales son: **(a) sistemas de comunicación:** el cual puede ser síncronos definido como la relación entre alumno e instructor en tiempo real. El siguiente sistema de comunicación es asíncrono la cual no genera comunicación en tiempo real y **(b) contenido:** definido como el material de aprendizaje que se le da al alumno el cual puede ser en multimedia o cursos interactivos en línea.

Dimensiones

Dimensión 1: Interactividad

Según Boneu (2007) menciona que, la interactividad se utilizara para definir la relación entre los usuarios y sistemas informáticos, logrando que los usuarios de la plataforma E-Learning sean protagonistas de su formación de aprendizaje

Chalezquer (2000) define que, la interactividad como realidades diversas y sistema tecnológico que favorece los procesos comunicativos eficientes. Asimismo, hace referencia

a una situación análoga al dialogo que se involucran al usuario con un ordenador o un sistema.

Dimensión 2: Flexibilidad

Según Boneu (2007) afirma que, la flexibilidad son un conjunto de funcionalidades que ayudan a que la plataforma E-Learning tenga una aplicación sencilla en la empresa donde se va implementar teniendo 3 capacidades de adaptación: estructuras de la empresa, planes de educación donde se desea implementar el sistema y contenidos didácticos de enseñanza de la organización.

Sánchez *et al.* (2016) nos indican que, la flexibilidad es la capacidad estratégica que surge del conocimiento que evoluciona con el uso de las tecnologías incrementando los beneficios. Por otra parte, la flexibilidad evita la incertidumbre ayuda a incrementar la eficacia y eficiencia haciendo más con menos y con mayor velocidad.

Dimensión 3: Escalabilidad

Según Boneu (2007) considera que, la escalabilidad es la capacidad que tiene la plataforma E-learning en satisfacer la necesidad y la capacidad de ser adaptable a los cambios que se pueden dar sin descuidar su valor, funcionando de la misma forma con una pequeña cantidad y un gran número de usuarios.

Castro (2019) nos indica que, la escalabilidad es un término empleado en la tecnología para referirnos a las propiedades de aumentar las capacidades de trabajo o tamaño de un sistema. Asimismo, la escalabilidad se puede añadir en la funcionalidad de un sistema al cual si se le agrega funciones nuevas se puede afirmar que es un sistema escalable con puntos de accesos.

Dimensión 4: Estandarización

Según Boneu (2007) argumenta que, la estandarización es hablar de plataformas estándares con la capacidad de utilizar los cursos elaborados por terceros. Por consiguiente, los cursos

son reutilizables siempre y cuando se cumplan los estándares establecidos de las organizaciones que lo implemento. En resumen, se garantiza la actualización continua de los cursos, previniendo que la información quede desfasada.

Vásquez y Labarca (2012) indican que, la estandarización es definida como un proceso de adaptar características en un producto, permitiendo la creación de estándares. Asimismo, es definida como una herramienta para la competitividad que ayuda a preservar el conocimiento y la experiencia. En conclusión, la estandarización es el proceso de adaptar características a un producto o aun servicio.

Variable dependiente: Proceso de enseñanza

Doménech (2022) nos dice que, el aprendizaje de los discípulos depende casi por completo del comportamiento del instructor y de los métodos de enseñanza utilizados, se enfatiza la importancia de lo que los propios discípulos aportan al proceso de aprendizaje conocimientos, habilidades y actitudes. Así mismo, las actividades creativas de los discípulos juegan un papel muy importante como vínculo entre el comportamiento del instructor y los resultados del aprendizaje. Es decir, cada aprendiz juega un papel importante en el proceso de aprendizaje, ya que asimila en base a sus capacidades los conocimientos impartidos por el instructor.

Osorio *at él.* (2021) en su libro indican que, el aprendizaje es un proceso experiencial o interno considerado complejo, que suscita a lo largo de la vida de una persona e involucra una serie de etapas que representan niveles de calidad o profundidad que incluyen: motivación, interés, atención, adquisición, interiorización de la comprensión, asimilación y adaptación, aplicación, transferencia y evaluación. Es decir, el proceso de aprendizaje es un suceso complejo que tiene lugar en cada etapa de la vida de un ser humano, en donde es necesario involucrar la motivación del individuo para obtener resultados favorables en la enseñanza.

Abreu *at él.* (2018) indican que, el proceso de enseñanza-aprendizaje se entiende como un área en el cual; el actor es el discípulo y el instructor juega el papel de controlador del proceso de aprendizaje. Son los propios discípulos quienes construyen el conocimiento leyendo, compartiendo y reflexionando sobre sus experiencias, intercambiando sus puntos de vista con amigos y expertos. En otras palabras, el proceso de enseñanza posee como objetivo promover la formación integral del individuo para fomentar un mejor desarrollo en el entorno profesional.

Según los autores Navarro y Samón (2017) mencionan que, el proceso de enseñanza admite una relación integral entre el instructor y el discípulo, en la que el instructor organiza actividades educativas relacionadas con el tema de estudio; a través de esta actividad, el discípulo domina el contenido de la información proporcionada. Sin embargo, no especifican los métodos exactos por los cuales los discípulos intentan lograr esta asimilación. Asimismo, nos indican que el proceso de enseñanza y aprendizaje es un proceso complicado, que constituye una importante tarea del instructor debido a la existencia de mecanismos de convergencia y divergencia utilizados por diferentes representantes en este proceso, por un lado, basado en la transmisión de contenidos de aprendizaje, por otro lado, en la asimilación de este contenido. En otras palabras, el método de enseñanza representa un conjunto de actividades del instructor para transmitir sus conocimientos, además el método de enseñanza hace referencia a la organización interna del proceso de enseñanza, concluyendo así que esta organización interna se plasma en una determinada forma de organización académica.

Según Addine (2004) nos comenta que, un proceso efectivo de enseñanza y aprendizaje coloca a los discípulos en escenarios que desafían su forma de razonar, sientan y actúan. En este proceso se revelan contradicciones entre lo que se dice, lo que se vive y lo que se hace en la realidad, donde todos tienen un rol; **(a) rol del instructor:** el capacitador es el personaje principal y responsable del aprendizaje, es el agente de cambio, quien con su

saber se dedica al enriquecimiento del conocimiento y valores máspreciados de la cultura y la sociedad involucrando el liderazgo creativo en el proceso de aprendizaje; y **(b) rol del aprendiz:** es encargado de su propio aprendizaje, es participante activo, pensativo y evaluador de una situación de aprendizaje donde la cultura se aprende de forma individualizada. En conclusión, para tener un proceso de enseñanza se crea un entorno en el cual el capacitado logre un mejor aprendizaje. Asimismo, se crean actividades y situaciones para que el sujeto se apodere de las herramientas que le permitan lograr un mejor nivel de conocimiento.

Dimensiones

Dimensión 1: Eficacia

Robbins y Judge (2013) mencionan que, la eficacia se define por la; capacidad de utilizar los recursos para cumplir sus objetivos y metas. Así mismo, lo define como la relación de metas y cumplimientos de los objetivos organizacionales. En otras palabras, se refiere al desempeño ejercido; con el logro obtenido en la organización. Para que sea eficaz, las tareas deben priorizarse y deben hacerse de forma ordenada. Esta es la medida en que un procedimiento o servicio puede producir los mejores resultados posibles.

Rojas y Valencia (2017 nos comentan que, la eficacia es la capacidad empleada para lograr las metas o resultados propuestos sin tener en cuenta los recursos o el tiempo empleado para conseguir llegar a la meta esperada. Es decir, la eficacia es la facultad de alcanzar los objetivos sin importar los recursos utilizados.

Dimensión 2: Eficiencia

Robbins *et al.* (2013) nos comenta que, la eficiencia es definida como un indicador de rendimiento el cual ayuda a ajustar los objetivos trazados por la organización y el saber utilizar los recursos de manera correcta logrando los objetivos trazados. Por otro lado, eficacia es la capacidad de conseguir lo que nos proponemos, lograr objetivos dejando de

lado la optimización de los recursos. Por otra parte, dicho indicador mencionado lo podemos definir como la capacidad de lograr metas con la menor cantidad de recursos

Rojas y Valencia (2017) afirman que, la eficiencia es la capacidad administrativa con el objetivo de lograr los máximos resultados con el mínimo costo de recursos, energía y tiempo, es decir, el uso adecuado de las herramientas disponibles para lograr los resultados deseados. De la misma forma, la eficiencia se da al utilizar un recurso de la manera óptima para conseguir el resultado esperado.

Dimensión 3: Tiempo

Según Salazar (2017) define al tiempo como la duración de las cosas que determinan las épocas, períodos, horas, días, semanas y siglos. Asimismo, el tiempo permite secuenciar hechos y lograr determinar momentos la cual tiene como unidad de medida el segundo. Por último, indica que si administra adecuadamente el tiempo ayuda al cumplimiento de los objetivos y mejora la eficiencia organizacional

Según Pérez (2016) El tiempo es un recurso limitado, solo se cuenta con el tiempo actual y no se puede adquirir más; en ese sentido, es difícil administrar el tiempo, es por eso por lo que lo que se busca es administrar la relación con él tiempo. En otras palabras, solo podemos controlar cómo usamos el tiempo disponible para nosotros. Cuando se trata de controlar el uso del tiempo, hay beneficios importantes a seguir.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H_I: La plataforma E-learning mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

H₀: La plataforma E-learning no mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

2.3.2 Hipótesis específicas

HE1: La plataforma E-learning mejora la eficacia del proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

HE2: La plataforma E-learning mejora la eficiencia del proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

HE3: La plataforma E-learning mejora el tiempo del proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Los métodos que utilizaremos en el presente trabajo de indagación serán:

Según Alan y Cortez (2018) indican que, el método deductivo parte de la información general, para poder comprender los argumentos específicos, utilizando la lógica y el análisis para llegar a dicho resultado.

Citando a Alan y Cortez (2018) indican que, el método hipotético es aquel que comienza desde la observación de una situación o problema, dando la posibilidad de generar una hipótesis mediante el proceso de deducción y permitiendo verificar y aprobar o desaprobar la hipótesis inicial.

Para Rodriguez y Pérez (2017) el método analítico permite evidenciar las causas del problema. Por lo cual, es necesario dividir las causas para analizarlas de forma individual permitiendo constatar su importancia.

Para lograr diagnosticar el crecimiento de los niveles de eficacia, eficiencia y tiempo después de la implementación de la plataforma E-learning en el área de cobranza judicial.

3.2 Enfoque investigativo

El proyecto de indagación tiene un enfoque cuantitativo, debido a su uso como una herramienta para el desarrollo, que abarca la recaudación de data para poder verificar la hipótesis en base a la comprobación numérica y análisis estadístico logrando así probar las teorías, además el enfoque cuantitativo deber secuencial y probatorio Hernández *et al.* (2014).

3.3 Tipo de investigación

La actual indagación es aplicada debido que, maneja la variable dependiente que tiene por nombre “proceso de enseñanza”, el cual será afectado por la variable independiente “E-

learning”. Según Hernández *et al.* (2014) señalan que, el tipo de investigación aplicada genera conocimiento, teorías y resuelve problemas.

3.4 Diseño de la investigación

La actual de indagación es de diseño experimental, debido a que según Hernández *et al.* (2014) es una herramienta que abarca la forma y manera de realizar la investigación, permitiendo identificar y manipular la variable independiente para calcular los impactos producidos en la variable dependiente. Se utilizará un diseño experimental impactando en la variable dependiente, donde se representará la medición previa y después de la aplicación del e-learning, con el propósito de lograr valorar las diferencias existentes.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: es el total de sujetos que se va a indagar que contiene información valiosa para estudiar Mendenhall *et al.* (2010). La investigación es de tipo finita debido a que conocemos el total de la población. Así mismo, la investigación estará compuesta por 3 registros de los procesos de enseñanza en una empresa privada. En este caso se utilizarán las fichas de observación antes y durante la mejora de la plataforma E-learning con una población de 30 fichas de observación.

Muestra: se reduce a un subconjunto o una fracción de la población de los cuales estudiaremos y tomaremos como muestra. Mendenhall *et al.* (2010). En la actual indagación la muestra a manipular será el total de la población debido a que la muestra no es significativa.

Muestreo: según los autores Mendenhall *et al.* (2010) expresa que, es una técnica de estudio que consiste en la forma de como extraer la data de la muestra del estudio. En este trabajo de indagación no se utilizará el muestreo.

3.6 Variables y operacionalización

En el presente trabajo de investigación se busca recolectar información, recabar información concisa y valiosa justificada en el marco teórico. Así mismo la Matriz de operacionalización de variables se encuentra en el Anexo 2.

La variable independiente: E-learning.

La definición conceptual

Según Márquez (2013) indica que, la principal característica de E-learning es que el proceso de enseñanza se realiza en su totalidad a distancia, queriendo decir que no existe contacto físico entre el docente y el alumnado.

Según los autores Área *et al.*, (2009), al E-learning lo definen como educación virtual y enseñanza flexible en el cual la evaluación va a ser realizada a través de ordenadores en un entorno virtual.

La definición operacional: El E-learning es la plataforma que permitirá mejorar el proceso de enseñanza en una empresa privada. Así mismo, es un proceso que consiste en transformar la variable de términos abstractos a conceptos concretos, mediante la aplicación de sus 4 dimensiones detalladas a continuación: interactividad, flexibilidad, escalabilidad y estandarización. Por lo tanto, son definidas como características subdivididas de la variable.

La variable dependiente: Proceso de enseñanza

La definición conceptual: Según los autores Navarro y Samón (2017) nos indican que, el proceso de enseñanza está enfocado en contribuir en la formación del estudiante. Asimismo, ayudaran a medir la eficiencia de los colaboradores de una organización y se preocupa por la eficacia y eficiencia.

La definición operacional: El proceso de enseñanza se basa en conseguir los indicadores en función a la eficiencia. Así mismo, las dimensiones a utilizar son las siguientes: eficacia, eficiencia y tiempo.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Según Siuyen (2019) indica que, la investigación cuantitativa consiste en un contraste de teorías que ya existen que fueron generadas por sí mismas como hipótesis, siendo necesaria para obtener muestras, ya sea de forma aleatoria o discriminada, pero representando una población o fenómeno objeto de estudio. Por ello, la técnica que se utilizará en el procedimiento de la evaluación es la observación de la variable dependiente ya que con estas se podrán medir el avance en la población de la investigación, la cual será manipulada por la variable independiente E-learning.

3.7.2 Descripción

Los instrumentos son documentos que ayudan a obtener data según el tipo de técnica que se va emplear en la indagación Lifeder (2022). En este caso se utilizará las fichas de observación por tener un diseño experimental de tipo pre-experimental que nos ayudará a obtener datos cuantitativos antes y después del uso de la plataforma E-learning, con el fin de distinguir el nivel de manipulación de nuestra variable dependiente. La finalidad es constatar la confiabilidad aplicando la estadística descriptiva e inferencial. Asimismo, la ficha de observación se puede visualizar en el anexo 3.

3.7.3 Validación

Para nuestra indagación se empleará el instrumento ficha de observación. Según Arias (2020) indica que, este instrumento es utilizado para calcular, estudiar o valorar un objetivo específico. Es decir, recolectar la información de las dimensiones para evaluar el objetivo; se orienta a medir sobre una población ya establecida con indicadores y criterios ya predeterminados. Para realizar una mejor evaluación se debe previamente conocer los indicadores que miden nuestra variable dependiente.

Asimismo, la validación se realizó mediante el “Certificado de Validez por Juicio de Expertos”; donde cada experto analizó la ficha de observación según su criterio, obteniendo la aprobación de cada uno de ellos. Para concluir, la información de los 3 especialistas colegiados se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Validación de expertos de los instrumentos

Datos del experto	Título	Criterio
Mg. Chávez Alvarado, Walter Amador	Ingeniero de Computación y Sistemas e Magister en Administración	Adecuado
Mg. Cáceres Trigos, Jorge Ernesto	Ingeniero Industrial y Maestro en Docencia Universitaria	Adecuado
Ing. Terán Flores, Jaime	Colegiado en Ingeniería de Sistemas y Computo	Adecuado

3.7.4 Confiabilidad

Para certificar la confiabilidad se usará el procedimiento de recaudación de datos “Ficha de observación” el cual no necesita confiabilidad estadística, pero necesita criterios de validez según los expertos, enfocados según el objetivo de nuestra variable dependiente. Así mismo se utilizará el análisis doble de masas, el coeficiente Alfa de Cronbach y SPSS. Por otra parte, en el anexo 4 se puede visualizar la validación de los 3 expertos.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

El actual estudio será reunido por medio de la técnica de observación para cada dimensión, con el fin de obtener data exacta como tiempo y eficiencia en función a horas y porcentajes. Así mismo, se emplea la prueba de dobles masas con la finalidad de constatar su grado de confiabilidad ya sea en pre y post test, teniendo en cuenta que todo ello, forma parte de la estadística inferencial. Por otra parte, se va a realizar validar con la prueba de normalidad

(Kolmogórov-Smirnov > 30 o Shapiro-Wilk < 30) a fin de, demostrar si las cifras son paramétricas o no finalmente, se aplicará la prueba de contraste dependiente de la normalidad, con el propósito de valorar los resultados alcanzados. Por consiguiente, se emplea la prueba T-Student o Z en caso el valor sea paramétrico, de lo contrario la prueba T-Wilcoxon o U de Mann-Whitney.

En la actual indagación se procederá a elaborar la estadística descriptiva para los 4 objetivos planteados, posteriormente se plasmará la data de las pruebas de la estadística inferencial de ese modo validar si la hipótesis cumple su propósito de estudio. Finalmente, en el anexo 4 se visualiza la data conseguida de las fichas de observación.

3.9 Aspectos éticos

En la actual indagación se le brindo la importancia debida a la ética en el ámbito profesional que se encarga de instaurar los valores tales como: (i) beneficencia; (ii) principios; y (iii) no maleficencia, de igual importancia se señaló de forma puntual a los investigadores implicados en la actual indagación; por lo tanto, se autentifica la confiabilidad y protección de su información personal dispuesto en la ley 27658 y se colocara en reserva la data brindada por la organización con objeto académico. En ese marco se respetó el derecho de autor utilizando la norma APA de séptima edición. Por último, en el anexo 11 se puede visualizar el porcentaje de turnitin obtenido.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

La actual indagación, tiene un diseño experimental con trascendencia pre-experimental, reflejo la aplicación de la plataforma E-Learning para 30 sesiones involucrados en los procesos de enseñanza en una empresa privada. Asimismo, para la extracción de la data por medio de la técnica de observación, se contó con la ayuda de los encargados, recopilando la información por medio de las fichas de observación, que se puede visualizar en el anexo 3.

De este modo, el resultado es de acuerdo con el objetivo general que se basa en demostrar como la plataforma E-learning mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Se realizó el cálculo estadístico descriptivo como parte de la consolidación de resultados para los tres indicadores de los procesos de enseñanza de una empresa privada. Los indicadores se enfilan de la siguiente manera: (a) eficacia del proceso de enseñanza, (b) tiempo promedio, y (c) eficiencia del proceso de enseñanza. Por otra parte, en la tabla 2 se visualiza la data analizada para los tres indicadores de la presente indagación.

Tabla 2

Datos procesados de 3 indicadores

	Estadísticos descriptivos							Varianza
	N	Rango	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desv. Desviación	
Eficacia Pre Test	30	44,00	15,00	59,00	1545,00	51,5000	9,69447	93,983
Eficacia Post Test	30	25,00	69,00	94,00	2470,00	82,3333	7,75635	60,161
Tiempo Pre Test	30	,00	1440,00	1440,00	43200,00	1440,0000	,00000	,000
Tiempo Post Test	30	406,16	72,17	478,33	7927,99	264,2663	103,48637	10709,428
Eficiencia Pre Test	30	55,00	25,00	80,00	1920,00	64,0000	11,99138	143,793
Eficiencia Post Test	30	30,00	70,00	100,00	2460,00	82,0000	8,46901	71,724
N válido (por lista)	30							

Para reafirmar el actual resultado, se procede a efectuar la estadística inferencial teniendo en cuenta los siguientes puntos: (a) normalidad; (b) confiabilidad; y (c) prueba de contraste.

Tabla 3

Frecuencias estadísticas

		Estadísticos					
		Eficacia Pre	Eficacia	Tiempo Pre	Tiempo	Eficiencia	Eficiencia
		Test	Post Test	Test	Post Test	Pre Test	Post Test
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		51,5000	82,3333	1440,0000	264,2663	64,0000	82,0000
Mediana		54,5000	84,0000	1440,0000	273,7400	67,5000	80,0000
Moda		56,00	90,00	1440,00	72,17a	70,00	80,00
Desv. Desviación		9,69447	7,75635	,00000	103,48637	11,99138	8,46901
Varianza		93,983	60,161	,000	10709,428	143,793	71,724
Rango		44,00	25,00	,00	406,16	55,00	30,00
Mínimo		15,00	69,00	1440,00	72,17	25,00	70,00
Máximo		59,00	94,00	1440,00	478,33	80,00	100,00
Suma		1545,00	2470,00	43200,00	7927,99	1920,00	2460,00

En la tabla 3, se muestra las frecuencias obtenidas para los tres indicadores. Asimismo, se corrobora que el valor máximo en el pre test de la tasa de eficacia es el de **59%**, seguido de **94%** en el post test. Asimismo, en cuanto tiempo obtenido como promedio se constata que el monto máximo en el pre test es **1440 minutos**, continuado de **478.33 minutos** en post test. Para concluir, en la eficiencia se corrobora que el valor alcanzado es **80%** en el pre test, sucesivo de **100%** en el post test.

4.1.2. Prueba de hipótesis

A. Análisis de consistencia de datos: Según los autores Flores et al. (2019) argumentan que, la consistencia de los datos es un valor seguro para data porcentual y numérica que

ayudan a garantizar que la data recopilada es adecuada para generar la prueba inferencial. Por lo tanto, el uso del método dobles de masas ayuda a demostrar la desviación que se muestra en una representación gráfica en el transcurso de su aplicación de los tres KPIs del proceso de enseñanza.

En la tabla 4, se puede visualizar la data consolidada de los tres KPIs analizados. Asimismo, en el KPI denominado eficacia se pueden observar la data recopilada por medio de la ficha de observación realizada como parte de la eficacia pre test (54,59,57,57,55,57,59,46,59,53,52,56,52,15,51,55,56,54,36,56,29,56,53,56,59,53,51,53,56,40) y para la eficacia pos test se obtuvo como resultados los siguientes datos (79,88,93,79,73,79,82,86,76,70,90,87,90,90,90,70,90,86,88,80,69,86,73,87,92,73,77,81,72,94). De la misma forma para el indicador tiempo expresado en minutos se obtuvo como dato frecuente 1440 minutos en el pre test y para el pos test se redujo a 264.26 minutos como promedio. Por otra parte, en el indicador eficiencia aplicando la ficha de observación se obtuvo como dato expresado en porcentaje un 64% de eficiencia pre test y el pos test 82%. De esta manera, podemos concluir que aumento la eficiencia de un 18% en los procesos de enseñanza.

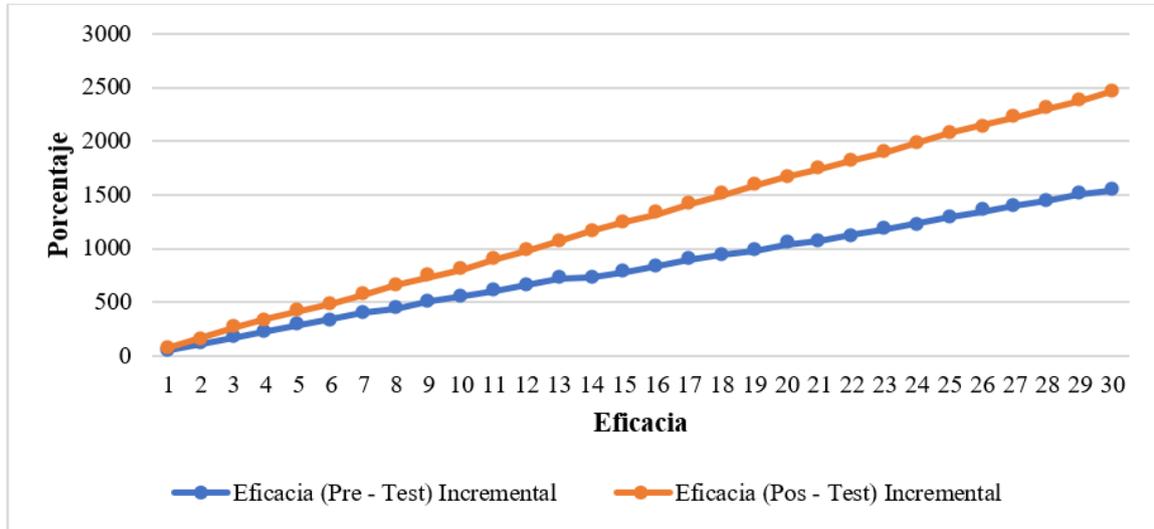
Tabla 4

Consolidación de los 3 indicadores

Eficacia (Pre - Test)	Eficacia (Pos - Test)	Tiempo (Pre - Test)	Tiempo (Pos - Test)	Eficiencia (Pre - Test)	Eficiencia (Pos - Test)
54	79	1440	314.02	65	80
59	88	1440	134.25	80	90
57	93	1440	298.22	70	70
57	79	1440	345.07	75	75

Figura 2

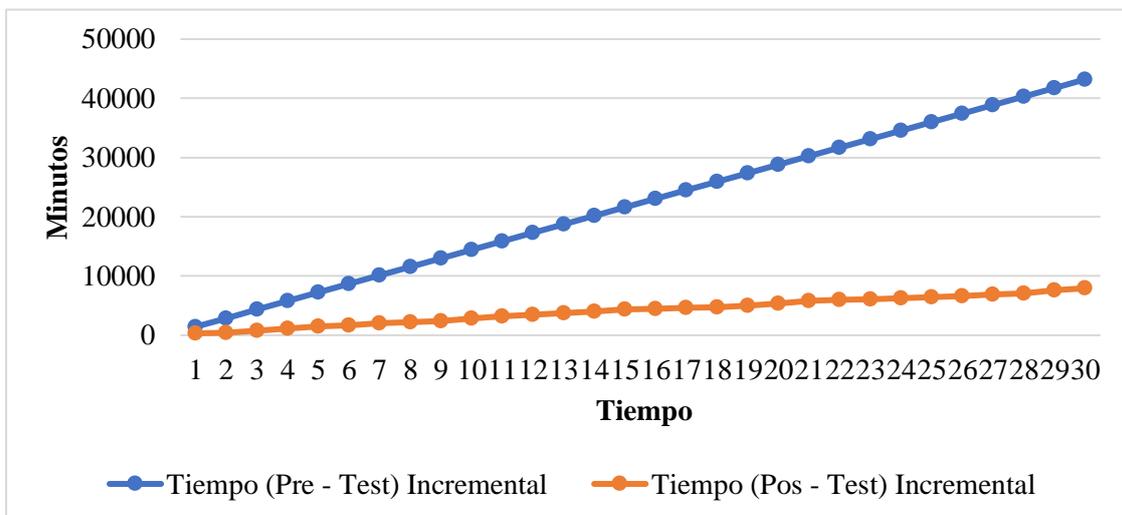
Consistencia del indicador eficacia promedio



De la misma manera, en la figura 2, se demuestra que los datos consolidados tienen una forma lineal recta, dando resultados que reflejan consistencia. De esta manera, se examinó si las datos recolectados para la prueba de dobles de masa eran consistentes con la información obtenida por la prueba de normalidad y la prueba de contraste para las tres hipótesis específicas.

Figura 3

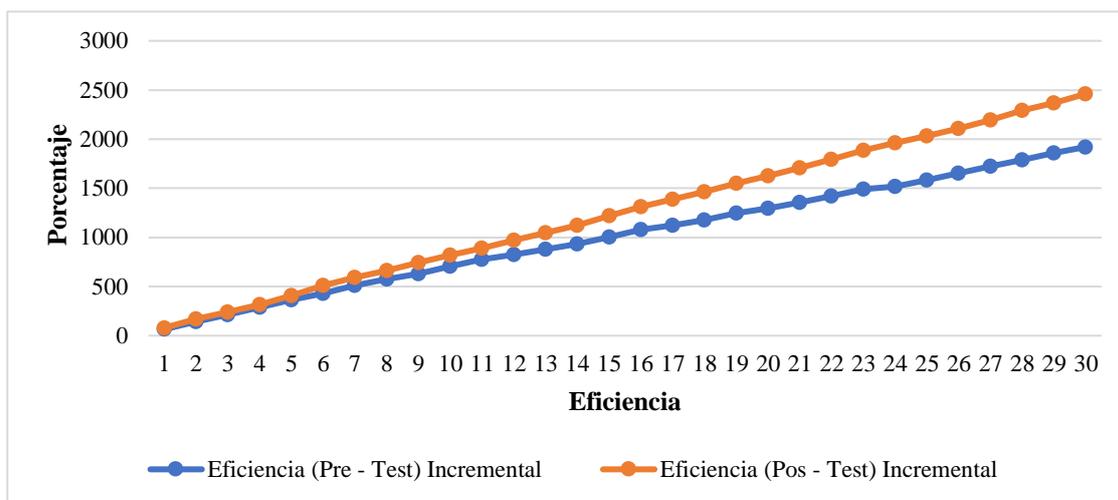
Consistencia del indicador tiempo



También, se puede ver en la Figura 3 que los datos agrupados tienen forma de línea recta, lo que da resultados que reflejan consistencia. Es decir, se comprobó si los datos acumulados de la prueba de doble de masa concordaban con los datos logrados de la prueba de normalidad y la prueba de contraste de las tres hipótesis específicas.

Figura 4

Consistencia del indicador eficiencia



Por otra parte, en la figura 4, se constata que los datos consolidados, conforman una orientación recta, Generado un resultado que refleja que hay consistencia. De este modo, se obtiene como evidencia que los datos presentan consistencia. Es decir, se valida que la data acumulada a través de la prueba de dobles masas muestra data consistente para su ejecución de la prueba de normalidad y prueba de contrastes para las tres hipótesis específicas.

B. Prueba de normalidad

Para la normalidad, se va a usar la prueba de Shapiro-Wilk debido a que se tiene valores menores a 30 unidades, de lo contrario se usara la prueba de Kolmogorov-Smirnov. De este modo, se intenta averiguar si los resultados obtenidos son paramétricos o no paramétricos en función de su valor sig. En otras palabras, una herramienta de recopilación de datos es confiable si sus resultados, cuando se aplican a los mismos sujetos son similares en 2

momentos diferentes. Esto significa que el instrumento debe llenarse dos veces, pero en momentos diferentes, para que los datos sean los mismos.

Asimismo, los indicadores que se van a medir son los siguientes: (a) eficacia (b) tiempo, y (c) eficiencia en una empresa privada. De este modo, probar en qué medida la plataforma E-learning mejora los procesos de enseñanza en una empresa privada. En resumen, para obtener los resultados del Pre test y Post test es necesario utilizar el SPSS como herramienta estadística.

Tabla 5

Prueba de normalidad consolidada

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia Pre Test	,142	30	,128	,914	30	,018
Eficacia Post Test	,182	30	,013	,926	30	,038
Tiempo Pre Test	,487	30	,000	,348	30	,000
Tiempo Post Test	,102	30	,200*	,982	30	,864
Eficiencia Pre Test	,200	30	,004	,879	30	,003
Eficiencia Post Test	,193	30	,006	,932	30	,055

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

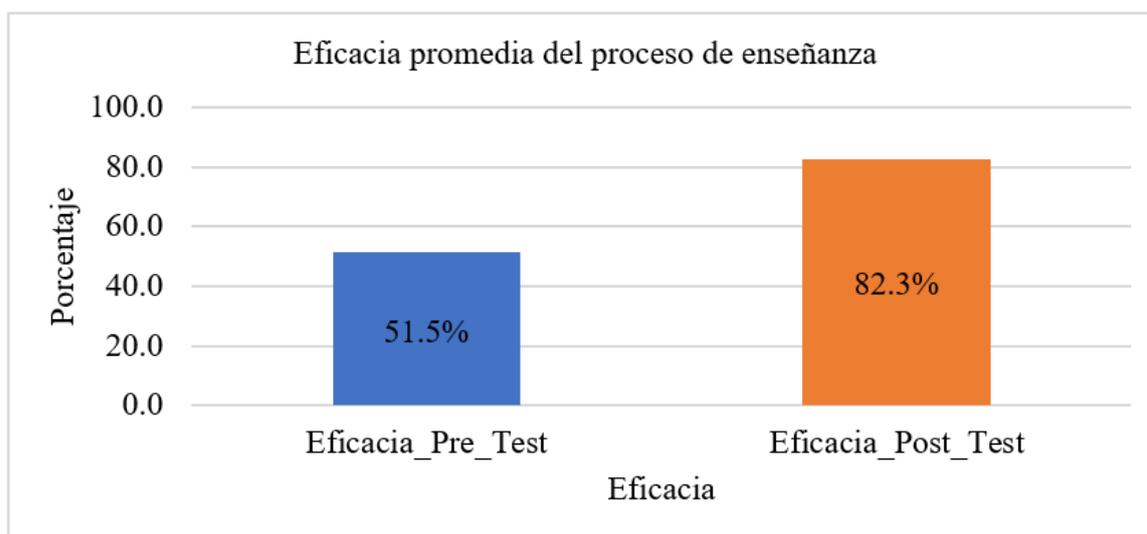
En la tabla 5, se refleja que la eficacia pre test y la eficacia post test su valor sig. es mayor a 0.05 por lo cual es no paramétrico según la prueba de Shapiro-Wilk, por otra parte, el indicador tiempo pre test su valor sig. es menor al 0.05 por lo cual es no paramétrico y el tiempo post test su valor obtenido es mayor a 0.05 por lo cual es paramétrico. Por último, la eficiencia pre test muestra como resultado sig. un valor no paramétrico y la eficiencia post test comprende un dato paramétrico.

Prueba de hipótesis del objetivo específico 1

Resultados del objetivo específico 1, el cual consiste mostrar cómo la eficacia con el uso de la plataforma E-learning mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

Figura 5

Eficacia en el proceso de enseñanza



Se corrobora que el valor de la media estadística para el indicador eficacia del proceso de enseñanza presento una diferencia de 31% aprox. De este modo, existe una mejora positiva e incremental entre el pre y post test en función a la eficacia en los procesos de enseñanza, como se visualiza en la figura 5.

Prueba de normalidad (objetivo específico 1)

Se planteó la siguiente presuposición de contraste para la hipótesis de la indagación H_1 : La plataforma E-learning mejora la eficacia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022, H_0 : La plataforma E-learning no mejora la eficacia en el proceso de enseñanza en una organización privada, Lima 2022. Para la cual, se empleó la prueba de T-Student para muestras relacionadas por poseer datos paramétricos con datos menores a 30 en el procedimiento estadístico.

Donde se recopila:

IeppesA= Indicador de eficacia promedio en los procesos de enseñanza sin la plataforma E-learning.

IeppeupD = Indicador de eficacia promedio en los procesos de enseñanza utilizando la plataforma E-learning.

Eficacia Pre Test < Eficacia Post Test

Tabla 6

Prueba de T-Student – indicador eficacia promedio

		Estadísticas de muestras emparejadas			
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Eficacia Pre Test	53,8333	30	3,94866	,72092
	Eficacia Post Test	82,3333	30	7,75635	1,41611

En la tabla 6 se comprueba que la data recolectada de la media de la eficacia pre test y pos test son significativos, al presentar una media de **53.83** en pre test y **82.33** en el pos test.

Tabla 7

Prueba de T-Student – correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Eficacia_Pre_Test & Eficacia_Post_Test	30	,036	,852

En la tabla 7 se visualizan que la correlación es 0,036 y el sig. es 0.852 de la eficacia pre test y post test.

Tabla 8

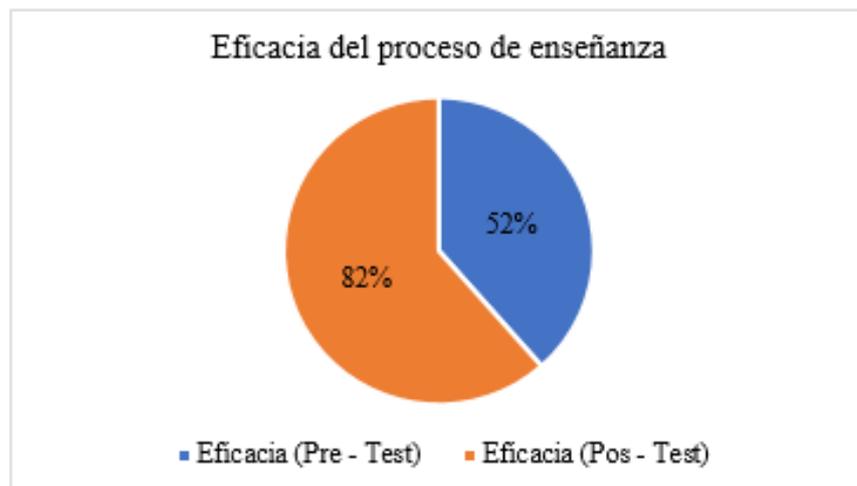
Prueba de T-Student – prueba de muestras para la eficacia promedio

		Prueba de muestras emparejadas							Sig. (bilateral)
		Diferencias emparejadas			95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	Inferior	Superior			
Par 1	Eficacia_Pre_Test	-	8,57724	1,56598	-	-	-	29	,000
	- Eficacia Post Test	28,5000			31,70279	25,29721	18,199		

En la tabla 8 Por otra parte, se realizó la prueba t de Student, en el cual se demostró que el valor Sig. es **0,000** siendo menor que (α **alfa = 0.05**), por consiguiente, se manifiesta que hay una divergencia significativa en los valores medios de la eficacia en los procesos de enseñanza. Por esa razón, se acepta la hipótesis de la indagación Hi: Las plataformas E-learning mejoran la eficacia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022, rechazando la hipótesis nula.

Figura 6

Incremento del nivel de eficacia



En la figura 6, visualizamos que existe un incremento significativo de la eficacia del 30% en los procesos de enseñanza de la empresa privada aplicando la plataforma E-learning.

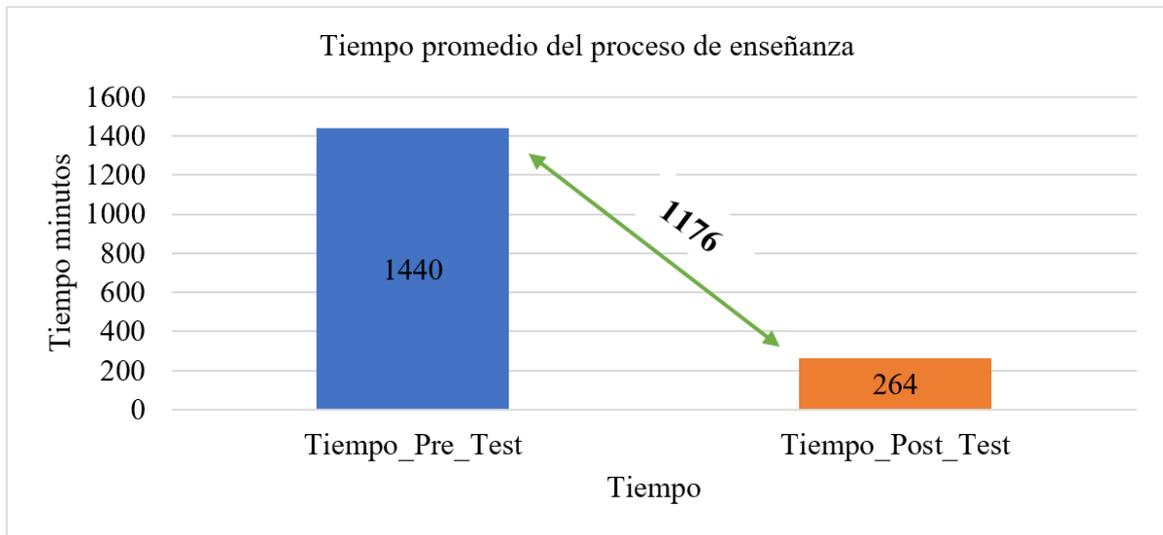
Prueba de hipótesis (objetivo específico 2)

Resultados del objetivo específico 2, el cual consiste mostrar cómo la plataforma E-learning mejora el tiempo en los procesos de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

Estadística descriptiva (objetivo específico 2)

Figura 7

Tiempo promedio del proceso de enseñanza



Por otra parte, para el indicador tiempo promedio del proceso de enseñanza, se evidencia que existe una disminución considerable de 1176 minutos aproximadamente en el pre y post test. Es otras palabras, se evidencia que existe una reducción significativa del 75%, el cual representa un valor de la media estadística de 1176 minutos aproximadamente de reducción de tiempo en el proceso de enseñanza. Como se visualiza en la figura 7.

Prueba de normalidad (objetivo específico 2)

Datos de la hipótesis de investigación del segundo objetivo específico:

Hi: La plataforma E-learning mejora el tiempo en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

H0: La plataforma E-learning no mejora el tiempo en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

Prueba de hipótesis (objetivo específico 2)

Se proponen los siguientes supuestos comparativos para la hipótesis de la indagación **H02**: La plataforma E-learning no mejora el tiempo en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022; Por otra parte, **Hi2**: La plataforma E-learning mejora el tiempo en el

proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022; por lo tanto, se usó la prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas por contar con data no paramétricos con datos menores a 30 en el procedimiento estadístico.

ItppepA = Indicador del tiempo promedio en los procesos de enseñanza sin la plataforma E-learning en una empresa privada.

ItppepD = Indicador del tiempo promedio en los procesos de enseñanza utilizando la plataforma E-learning en una empresa privada.

Tabla 9

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon – indicador tiempo promedio

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Tiempo_Post_Test - Tiempo_Pre_Test	Rangos negativos	30 ^a	15,50	465,00
	Rangos positivos	0 ^b	,00	,00
	Empates	0 ^c		
	Total	30		

a. $\text{Tiempo_Post_Test} < \text{Tiempo_Pre_Test}$

b. $\text{Tiempo_Post_Test} > \text{Tiempo_Pre_Test}$

c. $\text{Tiempo_Post_Test} = \text{Tiempo_Pre_Test}$

En la tabla 9, se demuestra que los valores del rango promedio y suma de rangos son significativos, los cuales muestran un rango de **15,50** y suma de **465,00**; con un rango promedio positivo de 0b que simboliza “b Tiempo (Fase de diseño y ejecución) Pos-test < Tiempo (Fase de diseño y ejecución) Pre-test”.

Tabla 10

Prueba de Wilcoxon – prueba de muestras para el indicador tiempo

Estadísticos de prueba

	Tiempo_Post_Test - Tiempo_Pre_Test
Z	-4,782 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

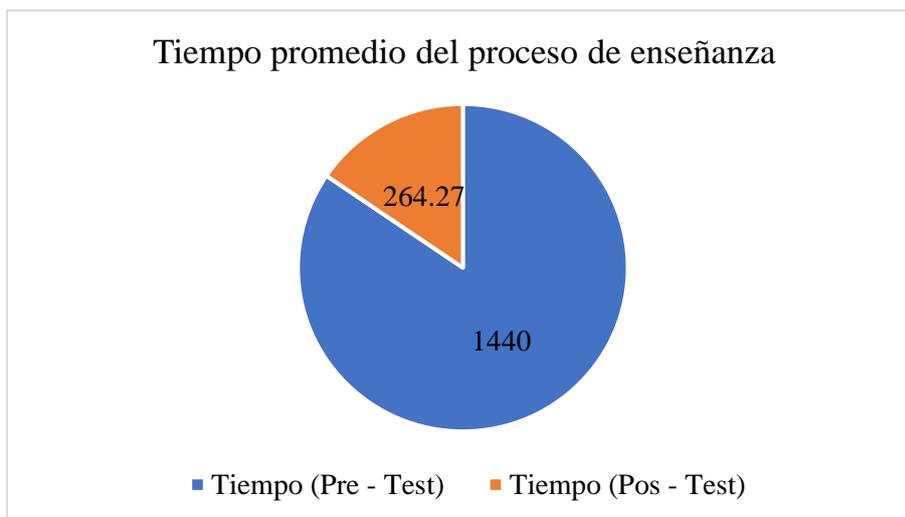
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

En la tabla 10, se visualiza que Z es **-4,782b** y su p-valor de Sig., es **0.000** negando la hipótesis nula, por el cual, se comprueba que el tiempo se redujo significativamente. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de indagación **H02**: La plataforma E-learning mejora el tiempo en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022.

Figura 8

Tiempo promedio



Por otra parte, en la figura 8, Se logra visualizar que se ha reducido el tiempo promedio de 1440 min a 264.27 min en los procesos de enseñanza en una empresa privada aplicando la plataforma E-learning.

Prueba de hipótesis (objetivo específico 3)

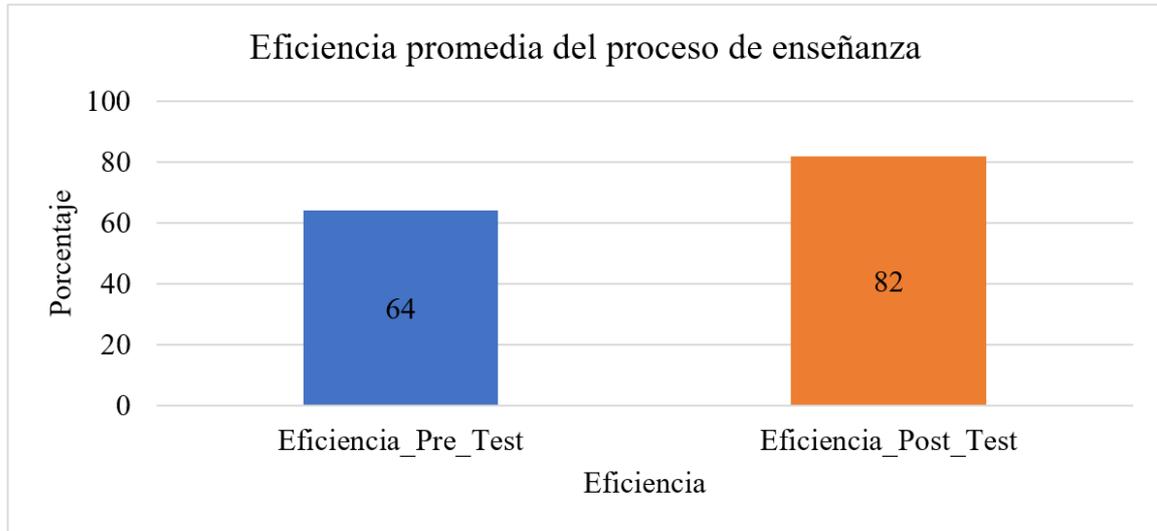
Resultados del objetivo específico 3, el cual consiste mostrar cómo la plataforma E-learning mejora el nivel eficiencia en los procesos de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

Estadística descriptiva (objetivo específico 3)

En el mismo contexto, se visualiza que la media estadística de la Eficiencia muestra un diferencial del 18% aproximadamente entre el pre y post test. Es decir, existe un aumento en la eficacia de los procesos de enseñanza la cual se visualiza en la figura 9.

Figura 9

La media del indicador eficiencia



Prueba de normalidad (objetivo específico 3)

Datos de la hipótesis de investigación del tercer objetivo específico:

Hi: La plataforma E-learning mejora el nivel de eficiencia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

H0: La plataforma E-learning no mejora el nivel de eficiencia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

Prueba de hipótesis (objetivo específico 3)

Se expuso el siguiente supuesto de contraste para la hipótesis de investigación **H13**: La plataforma E-learning mejora la eficiencia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022; Por otra parte, **H03**: la hipótesis nula: La plataforma E-learning no mejora la eficiencia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022; finalmente, se empleó la prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas por contar con datos no paramétricos en el procedimiento estadístico.

Donde se recopila:

KpespA = KPI de la eficiencia en los procesos de enseñanzas sin la plataforma E-learning.

KepeupD = KPI de la eficiencia en los procesos de enseñanzas utilizando la plataforma E-learning.

Eficiencia Post Test > Eficiencia Pre Test

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Tabla 11

Prueba de Wilcoxon – indicador nivel de eficiencia

Rangos

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Eficiencia Post Test – Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Eficiencia Pre Test Rangos positivos	24 ^b	12,50	300,00
Empates	6 ^c		
Total	30		

a. Eficiencia Post Test < Eficiencia Pre Test

b. Eficiencia Post Test > Eficiencia Pre Test

c. Eficiencia Post Test = Eficiencia Pre Test

En la tabla 11, se confirma que los valores del rango y suma son significativos, al presentar un rango de **12,50** y suma de **300,00**; con un rango positivo de 24b que representa “b. Nivel de eficiencia (Fase de diseño y ejecución) Pos-test > Nivel de eficiencia (Fase de diseño y ejecución) Pre-test”.

Tabla 12

Prueba de Wilcoxon – prueba de muestras para el indicador eficiencia

Estadísticos de prueba

	Eficiencia Post Test – Eficiencia Pre Test
Z	-4,298 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

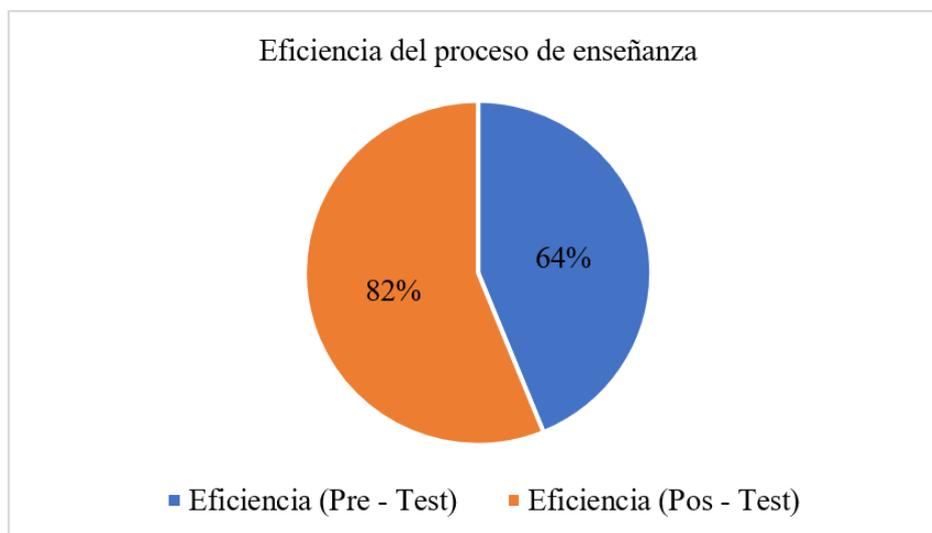
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la tabla 12, se mostró que el valor de Z es **-4,298b** y su p-valor de Sig., es **0.000** desestimando la hipótesis nula, por el cual, se comprueba que el nivel de eficiencia mejoró notablemente. Por lo que, se admite la hipótesis de la indagación **HI2**, la plataforma E-learning mejora la eficiencia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022.

Figura 10

Incremento de la eficiencia



En la figura 10, se visualiza que existe un aumento significativo del 18% de la eficiencia en los procesos de enseñanza aplicando la plataforma E-learning.

4.1.3. Discusión de resultados

El propósito de la indagación se alinea a mejorar los procesos de enseñanza utilizando la plataforma E-learning. Asimismo, la investigación se enfoca en optimizar la eficacia, eficiencia y reducir el tiempo.

En referencia de los hallazgos mostrados, considerando las bases teóricas y los antecedentes de la indagación. Se realiza la confirmación de la hipótesis donde se indica que la plataforma E-learning incremento la eficacia del proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022. Cabe indicar, que los procesos de enseñanza sin la plataforma E-learning no eran los esperados por la organización. Con la ejecución de la plataforma E-learning, se obtuvieron los valores se comprobando que los valores de la media de la eficacia pre test y pos test son significativos, al mostrar una media de **53.83** en pre-test y **82.33** en el pos-test., y se consiguió un aumento significativo del nivel de eficacia en un 30%.

Por otra parte, los resultados tienen relación con la indagación de Valladolid (2021), donde muestra que el uso de una plataforma E-learning ayuda a mejorar significativamente la eficacia de aprendizaje. Asimismo, los datos obtenidos evidencian que la significancia muestra el rango promedio de 0.000 el cual es menor a 0.05 con un Post Test Eficacia de aprendizaje (3.54) > Pre Test Eficacia de aprendizaje (7.08), por lo que se acepta la hipótesis del indicador eficacia de aprendizaje. Por último, se relaciona con Castro *et al.* (2013), en su aporte sobre el E-learning lo define como un método de gestión del aprendizaje para gestionar la formación virtual, donde el usuario va a estar conectado a la red ayudando de esta forma a mejorar la interactividad entre los que aprenden y los que enseñan.

Por otra parte, se confirma el cumplimiento del segundo objetivo específico con la aceptación de la hipótesis, en el cual se señala lo siguiente: la plataforma E-learning mejora

el tiempo en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022. Cabe señalar que se obtuvieron los datos mediante la ficha de observación en el cual el tiempo sin utilizar la plataforma E-learning presento un tiempo promedio de 1440 minutos, posteriormente después de la implementación de la plataforma el tiempo disminuyo a 264.27 minutos como promedio, reduciendo de esta forma el tiempo en un 75%. En otras palabras, con el ahorro de tiempo se pretende capacitar al personal en otras actividades logrando de esta forma ser más eficaces y eficientes.

Además, los resultados seleccionados guardan relación por los evidenciados por los Cardenas (2022), en su indagación sobre E-learning para mejorar el proceso de enseñanza en una institución educativa. Los resultados alcanzados en función al tiempo, el pre-test de la media estadística del tiempo promedio es 972.50 minutos y en el post-test de la media estadística del tiempo promedio es de 631.25 minutos, reduciendo de esta forma 341 minutos de tiempo en sus procesos lo cual significa un 35 % de tiempo reducido. En conclusión, se confirma que la implementación de la plataforma E-learning mejora el tiempo en los procesos de enseñanza en una empresa privada. Por último, Abreu *at él.* (2018) indican que, el proceso de enseñanza se concibe como transcurso en el cual se obtiene una habilidad; en el cual el actor es el protegido, mientras que el mentor desempeña el papel de controlador del proceso de aprendizaje. En otras palabras, el curso está delineado para promover la formación del alumno para facilitar un mejor desarrollo en el entorno profesional.

En el mismo contexto, se ratifica la aprobación de la hipótesis específico número 3, en el cual se indica que la plataforma E-learning ayuda en mejorar la eficiencia del proceso de enseñanza en una organización privada, Lima 2022. Cabe manifestar que la media estadística de la Eficiencia muestra un diferencial del 18% aproximadamente entre el pre y post test. En el cual los valores obtenidos del rango y suma son significativos, mostrando un

rango de **12,50** y suma de **300,00**. Lo cual significa que la eficiencia Pos-test > eficiencia Pre-test. Mostrando un aumento en la eficacia.

Asimismo, los resultados guardan relación con la indagación ejecutada por Barreda et al. (2022), donde muestra que Plataforma E-learning mejora la eficiencia en los procesos de enseñanza y aprendizaje. De este modo, los datos obtenidos evidencian que la eficiencia aumento significativamente un 47% en los procesos de enseñanza aplicando la plataforma E-learning el cual se muestra un post test eficiencia > pre test eficiencia aceptando la hipótesis de estudio. Para concluir, se relacionan con Addine (2004) indican que, un proceso de enseñanza y aprendizaje eficiente se dedica al enriquecimiento del conocimiento, en el cual todos tienen un rol ya sea de instructor o aprendiz. De este modo, la propuesta solución elaborada se encuentra en el anexo 10 en la cual se visualiza el prototipo y la metodología utilizada.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: Se demostró que para el objetivo general la plataforma E-learning mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022. En los resultados descriptivos se demostró que los tiempos se redujeron en 1176 minutos como promedio, lo cual representa una reducción significativa del 75%, la eficacia aumento en un 29% y la eficiencia tuvo un incremento significativo del 18%. Asimismo, con relación al nivel inferencial, se aceptaron las hipótesis de la indagación para los tres objetivos específicos.

Segundo: Se procedió a manifestar que para el objetivo específico 1, la plataforma E-learning ayudo a mejorar la eficacia en el proceso de enseñanza. De esta forma, en los resultados descriptivos se acredito que el kpi eficacia del proceso de enseñanza aumento de 53.8% a 82.33% De este modo, existe un progreso positivo entre el antes y después de la función a la eficacia en los procesos de enseñanza. Es conclusión, según el análisis se confirma que la eficacia del proceso de enseñanza ha aumentado en un 29%.

Tercero: Se manifestó que para el objetivo específico 2, la plataforma E-learning logro perfeccionar la eficiencia en el proceso de enseñanza; Adicionalmente para los resultados descriptivos, se evidenció el incremento de la eficiencia pasando de 64% a 82%, que tiene un incremento del 18%. Para concluir, se corrobora que la eficiencia de los procesos de enseñanza ha mejorado en un 18%.

Cuarto: Se comprobó que para el objetivo específico 3, la plataforma E-learning ayudó a mejorar el tiempo en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022. Por consiguiente, para los resultados descriptivos se visualiza el incremento del kpi tiempo, debido a que antes el tiempo que se demoraba era de 1140 minutos y ahora es de 264.27 minutos promedio. En conclusión, el tiempo reducido representa una disminución de 1176 minutos aproximadamente equivalente a 75%.

5.2 Recomendaciones

Primero: Para el objetivo general, se encarga al gerente general incrementar el uso de la plataforma E-learning en todas las áreas de la empresa, de este modo buscar optimizar los procesos de enseñanza en la empresa, debido a que la herramienta permite lograr cumplir con las dimensiones planteadas tales como: eficacia, eficiencia y tiempo.

Segundo: Con respecto al objetivo específico 1, se encarga al gerente de proyectos y desarrollo crear una plataforma E-learning a las áreas de mayor consideración, para tener una línea base de todas las fases de los procesos que conllevan las áreas. Con respecto a la dimensión eficacia y poder replicar el proceso en las demás áreas.

Tercero: Para el objetivo específico 2, se encarga al gerente de operaciones manejar la plataforma E-learning para perfeccionar la eficiencia en el proceso de enseñanza en las diversas áreas que integran la compañía, esto ayudará a obtener una mejor repetición integral que ayudará a aumentar la eficiencia en la organización.

Cuarto: Con respecto al objetivo específico 3, se encarga al gerente de operaciones y al administrador utilizar la plataforma E-learning y los recursos proporcionados por la misma, más aún en la dimensión tiempo, logrando optimizar el flujo de enseñanza de las áreas.

REFERENCIAS

1. Velásquez, Y., Nuñez, M., & Rodríguez, C. (2010). Estrategias para el mejoramiento de la productividad. *Innovation and Development for the Americas*, 10. http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/PM050_Velasquez.pdf
2. Addine, F. (2004). *Didáctica: Teoría y Práctica*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://profesorailianartiles.files.wordpress.com/2013/03/didc3a1ctica.pdf>
3. Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala - Ecuador: UTMACH. <https://doi.org/http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
4. Allen, D. (2006). *Organízate con eficacia*. Empresa activa.
5. Arias, J. (2020). *Técnicas e Instrumentos de investigación científica*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.
6. Barreda, R., Chacaltana, L., Meiggs, M., Saldaña, U., & Tolentino, F. (2022). *Plataforma E-learning para la enseñanza y aprendizaje de inglés para pilotos de aviación civil del Perú*. Universidad tecnológica del Perú. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6096/R.Barreda_L.Chacaltana_M.Meiggs_U.Salda% c3% b1a_F.Tolentino_Trabajo_Investigacion_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6096/R.Barreda_L.Chacaltana_M.Meiggs_U.Salda%c3%b1a_F.Tolentino_Trabajo_Investigacion_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. Bernaández, M. (2007). *Diseño producción implementación de E-learning*. Author House. https://books.google.com.pe/books?id=egOtuJV_c7MC&pg=PA219&dq=E-Learning&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjqlqndp8P8AhUtGLkGHZ8-D_0Q6AF6BAGMEAI#v=onepage&q=E-Learning&f=false
8. Berrocal, j. (2020). *E-Learning para la capacitación del personal en la empresa tiendas de mejoramiento del hogar, 2020*. Facultad de ingeniería y arquitectura - Universidad Cesar Vallejo.

9. Boneu, J. (2007). Plataformas abiertas de e-learning para el soporte de contenidos educativos abiertos. *Revista de universidad y sociedad del conocimiento*, Volumen 4 (N° 1), 12. <http://rusc.uoc.edu>
10. Brenes, J. (2018). Programa tutorial con uso de la plataforma E-learning para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de todas las asignaturas de los estudiantes del III ciclo de la escuela de administracion hotelera. Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/BC-1098%20BRENIS%20GARCIA.pdf>
11. Calvo Gastañaduy, D. C., Aguirre Bazán, L. A., & Gastañaduy, C. (2022). Gestión de riesgos y productividad laboral en las instituciones públicas de la provincia de Ica, Perú. *Revista Científica Searching de Ciencias Humanas y Sociales*, 3(2), 14. <https://revista.uct.edu.pe/index.php/searching/article/view/290/377>
12. Cardenas, J. (2022). Lean Manufacturing para mejorar la productividad en la construcción de ambientes complementarios, Apurímac 2022. Apurímac: Universidad Cesar Vallejo.
13. Carlin, S., & Luis, V. (2017). el uso del e-learning y la mejora de la gestión de los administradores de fondos en los órganos del servicio exterior del ministerio de relaciones exteriores del Perú. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
14. Castro, A. (2016). E-learning desde cero. E-learning fácil.
15. Castro, L. (01 de Noviembre de 2019). About español. <https://www.aboutespanol.com/que-es-escalabilidad-157635>
16. Castro, S., Clarenc, C., Lenz, C., Moreno, M., & Tosco, N. (2013). Analizamos 19 plataformas E-learning. Edicion 13. www.congresoelearning.org
17. Chalezquer, R. (2000). Interactividad y comunidades virtuales en el entorno de la world wide web. *Comunicación y sociedad*, XIII (Numero 1), 139-166. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/36394-Article%20Text-102075-1-10-20190403.pdf>
18. Doménech F. (2022). La Enseñanza y el aprendizaje en la situación educativa. *Aprendizaje y Desarrollo de la personalidad*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<https://www3.uji.es/~betoret/Instruccion/Aprendizaje%20y%20Personalidad/Curso%2012-13/Apuntes%20Tema%205%20La%20ensenanza%20y%20el%20aprendizaje%20en%20la%20SE.pdf>

19. Farfan, B., Parraga, J., & Macias, A. (2022). Mejoramiento de las estrategias metodológicas basado en el uso de la plataforma e-learning para optimizar el proceso de enseñanza - aprendizaje. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, Volumen 6(Número 11), 14. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespoc.0233>
20. Farfán, B., Párraga, J., & Macías, A. (2022). Mejoramiento de las estrategias metodológicas basado en el uso de plataformas e-learning para optimizar el proceso de enseñanza - aprendizaje de los alumnos de la U.E Olmedo. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun*, Volumen 6(Numero 11), 14 páginas. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespoc.0233>
21. Fernandez, A. (2008). *Las plataformas e-learning para la enseñanza y el aprendizaje universitario en Internet*. Universidad Complutense de Madrid. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://eprints.ucm.es/id/eprint/10682/1/capituloE_learning.pdf
22. Fernandez, B., Sierra, J., Martinez, I., & Moreno, P. (2011). *Estándares en e-learning y diseño educativo*. Editorial del ministerio de educacion. <https://books.google.com.pe/books?id=3zLsKKS0tLQC&pg=PA253&dq=E-Learning&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1mtn-rMP8AhXyqZUCHWImBh84ChDoAXoECAUQAg#v=onepage&q=E-Learning&f=false>
23. Gallego, P. (2010). *E-learning y Derecho*. Reus S.A. https://books.google.com.pe/books?id=_IMbV7RptFEC&pg=PA58&dq=E-Learning&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1qndp8P8AhUtGLkGHZ8-D_0Q6AF6BAGKEAI#v=onepage&q=E-Learning&f=false
24. Garcia, J. (2003). *El e-learning en España: modelos actuales y tendencias de actuación*. colección EOI tecnología e innovación. https://books.google.com.pe/books?id=UNYRHRahYp0C&pg=PA141&dq=E-Learning&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1qndp8P8AhUtGLkGHZ8-D_0Q6AF6BAGLEAI#v=onepage&q=E-Learning&f=false
25. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Mc Graw Hill Education.
26. Horton, W. (2012). *e-Learning by Design*. Second edition. <https://books.google.com.pe/books?id=3EXIYh->

- 2TXYC&printsec=frontcover&dq=E-Learning&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=E-Learning&f=false
27. Loayza, N. V. (Junio de 2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista Estudios económicos* 31, 20. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>
28. Lopez, A., Migueláñez, S., & Prieto, J. (2021). Calidad en e-Learning Identificación de sus dimensiones, propuesta y validación de un modelo para su evaluación en Educación Superior. *Universidad de Salamanca*, 24(2), pp. 225-244. <https://doi.org/https://doi.org/10.5944/ried.24.2.29073>
29. Marquez, I. (2013). E-learning en la formación profesional para el empleo. *Ice editorial*.
<https://books.google.com.pe/books?id=gVIpEAAAQBAJ&pg=PT12&dq=E-Learning&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1mtn-rMP8AhXyqZUCHWImBh84ChDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=E-Learning&f=false>
30. Martínez, C. (1995). Del concepto de productividad en el management clásico al concepto de eficacia en el management contemporáneo. *Universidad Nacional de Colombia*. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/32430>
31. Martinez, J. (2018). Sistema blended learning aplicado a la enseñanza de algoritmos en la I.E.P Yachayhuasi. *Universidad cesar vallejo*. <https://doi.org/ORCID:0000-0003-4676-7103>
32. Marzano, R., Pickering, D., Arredondo, D., Blackburn, G., & Brandt, R. (1996). *Dimensiones del aprendizaje*. Association for Supervisión & Curriculum Development.
33. Mendenhall, W., Beaver, R., & Beaver, B. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística*. México, D.F.: Cengage Learning Editores.
34. Morales, E. (2010). Gestión del conocimiento en sistemas «e-learning», basado en objetos de aprendizaje, cualitativa y pedagógicamente definidos. Ediciones universidad salamanca. https://books.google.com.pe/books?id=Z9y6-5fKOGkC&pg=PA40&dq=E-Learning&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1qndp8P8AhUtGLkGHZ8-D_0Q6AF6BAGJEAI#v=onepage&q=E-Learning&f=false

35. Moreno, M. (2010). Economistas Notables: Adam Smith. El blog salmon.
36. Navarro, D., & Samón, M. (2017). Redefinición de los conceptos método de enseñanza y método de aprendizaje. *EduSol*, 17(60). <https://www.redalyc.org/journal/4757/475753184013/html/>
37. Ortiz, A., Olmos, S., & Sánchez, J. (2021). Calidad en e-Learning: Identificación de sus dimensiones, propuesta y validación de un modelo para su evaluación en Educación Superior. *Universidad de Salamanca*, 2(24), 225-244. <https://doi.org/https://doi.org/10.5944/ried.24.2.29073>
38. Otto, M. (2020). Vista de Enseñanza y aprendizaje desde el E-learning. Implicaciones desde la percepción de estudiantes y profesores. *Revista peruana de educacion*, 2(4), 105-117.
39. Pérez, K., Sindical, A., & Porras, C. (2020). Plan de negocios para el Desarrollo de una plataforma E-Learning para la capacitación comercial en cursos de Microsoft Excel Professional. Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Científica del Sur.
40. Pun, Lay, S. (2021). “La aplicación del e-learning y la productividad laboral en el área comercial de una empresa de soluciones digitales para la educación, lima, 2019”. Facultad de Administracion - Universidad Privada del norte.
41. RAE. (noviembre de 2022). Real Academia de la Lengua Española. <https://dle.rae.es/diccionario>
42. Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
43. Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. EAN. <https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
44. Rodríguez, L., Marco, A., Caballero, C., & Greca, I. (2008). La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la psicología cognitiva. Octaedro. <https://es.slideshare.net/wpnoa/libro-la-teora-del-aprendizaje-significativo-en-la-perspectiva-de-la-psicologa-cognitiva>
45. Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
46. Sahelices, C., Moreira, M., Palmeto, L., & Greca, I. (2008). La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la psicología cognitiva. Editorial octaedro.

- <https://es.slideshare.net/wpnoa/libro-la-teora-del-aprendizaje-significativo-en-la-perspectiva-de-la-psicologa-cognitiva>
47. Salas, R. (2008). Estilos de aprendizaje a la luz de la neurociencia. Editorial Magisterio.
 48. Salazar, A. (2017). La gestión del tiempo como factor clave en la habilidades directivas aplicadas al sector turístico. Revista de Investigaciones Turísticas nº 15, N° 15, 26-42. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-LaGestionDelTiempoComoFactorClaveEnLasHabilidadesD-6067852.pdf>
 49. Sánchez, I., Manuel, E., & Luna, D. (2016). Flexibilidad estrategia para la productividad. Nova rua, 16. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-Flexibilidad-8043216.pdf>
 50. Tiempo. (29 de Noviembre de 2022). Significados. Significados: <https://www.significados.com/tiempo/>
 51. Turpo Gebera, O., & Hurtado Mazeyra, A. (2019). Productividad científica sobre el Blended Learning en el Perú: aproximaciones a su evolución desde las tesis universitarias. Education in the Knowledge Society, 37. <https://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/eks20192019/21003>
 52. Vásquez, C., & Labarca, N. (2012). Calidad y estandarización como estrategias competitivas en el sector agroalimentario. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 17(núm. 60), pp. 695-708. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892002.pdf>

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Título de la Investigación: Plataforma E-learning para mejorar el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Cómo la plataforma E-learning mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022?</p> <p>Problemas Específicos PE1: ¿Cómo la plataforma E-learning mejora eficacia en el proceso de enseñanza</p>	<p>Objetivo General Demostrar cómo la plataforma E-learning mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022</p> <p>Objetivos Específicos OE1: Demostrar como la plataforma E-learning mejora eficacia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis General HI: La plataforma E-learning mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022 H0: La plataforma E-learning no mejora el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022</p> <p>Hipótesis Específica</p>	<p>Variable 1 VI: E - learning</p> <p>Dimensiones: V1D1: Interactividad V1D2: Flexibilidad V1D3: Escalabilidad</p>	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Método y diseño de la Investigación Método: deductivo, hipotético y analítico Diseño: Experimental</p> <p>Población Muestra</p>

<p>en una empresa privada, Lima 2022?</p> <p>PE2: ¿Cómo la plataforma E-learning mejora eficiencia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022?</p> <p>PE3: ¿Cómo la plataforma E-learning mejora el tiempo en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022?</p>	<p>OE2: Demostrar como la plataforma E-learning mejora eficiencia en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022.</p> <p>OE3: Demostrar como la plataforma E-learning mejora el tiempo en el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022.</p>	<p>HE1: La plataforma E-learning mejora la eficacia del proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022</p> <p>HE2: La plataforma E-learning mejora la eficiencia del proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022</p> <p>HE3: La plataforma E-learning mejora el tiempo del proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022</p>	<p>V1D4: Estandarización</p> <p>Variable 2</p> <p>VD: Proceso de enseñanza</p> <p>Dimensiones:</p> <p>V2D1: Eficacia</p> <p>V2D2: Eficiencia</p> <p>V2D3: Tiempo</p>	<p>Población: Es de tipo finita, estará compuesta por 3 registros de los procesos de enseñanza</p> <p>Tamaño de muestra: El tamaño de la muestra será 30</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 2: Matriz de operacionalización

12	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y valores
E-learning	La plataforma E-learning es un proceso de aprendizaje a distancia a través de un ordenador. Así mismo dicha variable nos va a ayudar a mejorar los procesos de enseñanza. Boneu (2007)	Reside en la metodología que permitirá aumentar los procesos de enseñanza, mediante la aplicación de sus 4 etapas: interactividad, flexibilidad, escalabilidad y estandarización.	Interactividad		Razón
			Flexibilidad		Razón
			Escalabilidad		Razón
			Estandarización		Razón
Proceso de enseñanza		Radica en lograr indicadores en	Eficacia	Eficacia del proceso de enseñanza Leyenda:	

<p>Según los autores Navarro y Samón (2017), nos indican que el proceso de enseñanza está enfocado en contribuir en la formación del estudiante. Asimismo, ayudaran a medir la eficiencia de los colaboradores de una organización y se preocupa por la eficacia y eficiencia.</p>	<p>función a la eficacia, eficiencia y tiempo en el área de cobranza judicial. Por lo tanto, buscará mejoras para el desarrollo de los procesos de enseñanza.</p>	<p>RA = Resultados Alcanzados RE = Resultados Esperados PP = RA / RE EP = (Resultados Alcanzados / Resultados Esperados)</p>	<p>Razón / Ficha de observación</p>	
		<p>Eficiencia</p>	<p>Eficiencia del proceso de enseñanza Leyenda: RA = Resultados Alcanzados RE = Resultados Esperados PP = (RA / RE) * 100 IE = (Resultados Alcanzados / Resultados Esperados) * 100</p>	<p>Razón / Ficha de observación</p>
		<p>Tiempo</p>	<p>Tiempo promedio TP = (TSPE – TCPE) Leyenda: TP = Tiempo promedio TSPE= Tiempo sin plataforma E-learning TCPE = Tiempo con la plataforma E-learning</p>	<p>Minutos / Ficha de observación</p>

Anexo 3: Instrumentos

FICHA DE OBSERVACION PRE-TEST INDICADOR 1					
N.º de ficha de Observación		1			
Observador					
Empresa donde se investiga					
Ubicación de la empresa					
Indicador		Eficacia del proceso de enseñanza			
Periodo de la observación					
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza en una empresa privada		Eficacia del proceso de enseñanza	Para conocer la eficacia se consideró el rendimiento académico de los colaboradores	Ficha de observación	$(\text{Resultados Alcanzados} / \text{Resultados Esperados}) \times 100$
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Resultados alcanzados	Resultados esperados	Porcentaje promedio
1				100	
2				100	
3				100	
4				100	
5				100	
6				100	
7				100	

8				100	
9				100	
10				100	
11				100	
12				100	
13				100	
14				100	
15				100	
16				100	
17				100	
18				100	
19				100	
20				100	
21				100	
22				100	
23				100	
24				100	
25				100	
26				100	
27				100	
28				100	
29				100	
30				100	

FICHA DE OBSERVACION POST-TEST INDICADOR 1					
N.º de ficha de Observación		1			
Observador					
Empresa donde se investiga					
Ubicación de la empresa					
Indicador		Eficacia del proceso de enseñanza			
Periodo de la observación					
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza en una empresa privada		Eficacia del proceso de enseñanza	Para conocer la eficacia se consideró el rendimiento académico de los colaboradores	Ficha de observación	(Resultados Alcanzados / Resultados Esperados) x 100
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Resultados alcanzados	Resultados esperados	Porcentaje promedio
1				100	
2				100	
3				100	
4				100	
5				100	
6				100	
7				100	
8				100	
9				100	

10				100	
11				100	
12				100	
13				100	
14				100	
15				100	
16				100	
17				100	
18				100	
19				100	
20				100	
21				100	
22				100	
23				100	
24				100	
25				100	
26				100	
27				100	
28				100	
29				100	
30				100	

FICHA DE OBSERVACION PRE-TEST INDICADOR 2					
N.º de ficha de Observación		1			
Observador					
Empresa donde se investiga					
Ubicación de la empresa					
Indicador		Eficiencia del proceso de enseñanza			
Periodo de la observación					
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza en una empresa privada		Eficiencia del proceso de enseñanza	Permitirá conocer el interés despertado en el curso	Ficha de observación	$(\text{Resultados Alcanzados} \times \text{Resultados Esperados}) / 100$
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Resultados alcanzados	Resultados esperados	Porcentaje eficiencia
1				100	
2				100	
3				100	
4				100	
5				100	
6				100	
7				100	
8				100	

9				100	
10				100	
11				100	
12				100	
13				100	
14				100	
15				100	
16				100	
17				100	
18				100	
19				100	
20				100	
21				100	
22				100	
23				100	
24				100	
25				100	
26				100	
27				100	
28				100	
29				100	
30				100	

FICHA DE OBSERVACION POST-TEST INDICADOR 2					
N.º de ficha de Observación		1			
Observador					
Empresa donde se investiga					
Ubicación de la empresa					
Indicador		Eficiencia del proceso de enseñanza			
Periodo de la observación					
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza en una empresa privada		Eficiencia del proceso de enseñanza	Permitirá conocer el interés despertado en el curso	Ficha de observación	$(\text{Resultados Alcanzados} \times \text{Resultados Esperados}) / 100$
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Resultados alcanzados	Resultados esperados	Porcentaje eficiencia
1				100	
2				100	
3				100	
4				100	
5				100	
6				100	
7				100	

8				100	
9				100	
10				100	
11				100	
12				100	
13				100	
14				100	
15				100	
16				100	
17				100	
18				100	
19				100	
20				100	
21				100	
22				100	
23				100	
24				100	
25				100	
26				100	
27				100	
28				100	
29				100	
30				100	

FICHA DE OBSERVACION PRE-TEST INDICADOR 3					
N.º de ficha de Observación		1			
Observador					
Empresa donde se investiga					
Ubicación de la empresa					
Indicador		Tiempo promedio			
Periodo de la observación					
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza una empresa privada		Tiempo promedio	Para conocer la duración de los procesos y fases que se realizan en el área cobranza	Ficha de observación	Tiempo sin la plataforma E-learning -Tiempo con la plataforma E-learning
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Hora de inicio	Hora de termino	Tiempo promedio
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

FICHA DE OBSERVACION POST-TEST INDICADOR 3					
N.º de ficha de Observación		1			
Observador					
Empresa donde se investiga					
Ubicación de la empresa					
Indicador		Tiempo promedio			
Periodo de la observación					
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza en una empresa privada		Tiempo promedio	Para conocer la duración de los procesos y fases que se realizan en el área cobranza	Ficha de observación	Tiempo sin la plataforma E-learning -Tiempo con la plataforma E-learning
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Hora de inicio sin la plataforma E-learning	Hora de termino con la plataforma E-learning	Tiempo promedio
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

CARTA DE PRESENTACION

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.
Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de pregrado en la carrera de Ingeniería industrial gestión empresarial en la Universidad Norbert Wiener. promoción 2022-2023, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título de INGENIERO INDUSTRIAL Y GESTION EMPRESARIAL E INGENIERO DE SISTEMAS

El título del proyecto de investigación tiene por nombre: **Plataforma E-learning para mejorar el proceso de enseñanza en una empresa privada, Lima 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia. a efecto se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Metodología.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos
- Certificado de validez del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

.....
Firma
MICHAEL CORTEZ ESTRADA
DNI 47356582

.....
Firma
MAXIMO CRISTIAN TERAN FLORES
DNI 73659909

FICHA DE OBSERVACION PRE-TEST INDICADOR 1					
N.º de ficha de Observación			1		
Observador			Asistente de capacitación, desarrollo y SST		
Empresa donde se investiga			Grupo vyv		
Ubicación de la empresa			San Isidro - Lima		
Indicador			Eficacia del proceso de enseñanza		
Periodo de la observación					
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza en el área de cobranza		Eficacia del proceso de enseñanza	Para conocer la eficacia se consideró el rendimiento académico de los colaboradores	Ficha de observación	(Resultados Alcanzados / Resultados Esperados)
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Resultados alcanzados	Resultados esperados	Porcentaje promedio
1	01/11/2022	Manuel Eduardo Campos Yovera	54	100	0.54
2	02/11/2022	Freddy Enrique Lara Castillo	59	100	0.59
3	03/11/2022	Mayker Yuseppe Donatty Asca Herrera	57	100	0.57
4	04/11/2022	Jeny Ivett Escate Portocarrero	57	100	0.57
5	05/11/2022	Lorena Gonzales Macedo	55	100	0.55
6	06/11/2022	Pablo Ernesto Ore Román	57	100	0.57

7	07/11/2022	Rodrigo Francisco Córdova Fandiño	59	100	0.59
8	08/11/2022	Alex Genaro Cubas Sevilla	46	100	0.46
9	09/11/2022	Tania Lizeth Diaz Castro	59	100	0.59
10	10/11/2022	Alex Genaro Cubas Sevilla	53	100	0.53
11	11/11/2022	Veronica Jesus Barrantes Sanchez	52	100	0.52
12	12/11/2022	Yomira Anais La Torre Luyo	56	100	0.56
13	13/11/2022	Jose Isuiza Isuiza	52	100	0.52
14	14/11/2022	Paul Arturo Leighton Delgado	15	100	0.15
15	15/11/2022	Geraldine De Los Milagros Lobaton Mendez	51	100	0.51
16	16/11/2022	Katherine Michelle Perez Palpa	55	100	0.55
17	17/11/2022	Yanina Fiorella Arzola Olano	56	100	0.56
18	18/11/2022	Daniel Valerio Chambilla Escarcena	54	100	0.54
19	19/11/2022	Paul Arturo Leighton Delgado	36	100	0.36
20	20/11/2022	Lucy Elva Seminario Villa	56	100	0.56
21	21/11/2022	David Manuel Mandamiento De La Matta	29	100	0.29
22	22/11/2022	Yomira Anais La Torre Luyo	56	100	0.56
23	23/11/2022	David Manuel Mandamiento De La Matta	53	100	0.53
24	24/11/2022	Adriana Raquel Zegarra Diaz	56	100	0.56
25	25/11/2022	Karla Garamendi Sangama	59	100	0.59
26	26/11/2022	Karla Garamendi Sangama	53	100	0.53
27	27/11/2022	Emmy Vanessa Poppi Alvarez	51	100	0.51
28	28/11/2022	Elizabeth Victoria Lara Ruiz	53	100	0.53
29	29/11/2022	Maria De Los Angeles Daniela Tello Paredes	56	100	0.56
30	30/11/2022	Daniel Rolando Miculicich Alarcon	40	100	0.4

FICHA DE OBSERVACION POST-TEST INDICADOR 1					
N.º de ficha de Observación			1		
Observador			Asistente de capacitación, desarrollo y SST		
Empresa donde se investiga			Grupo vyv		
Ubicación de la empresa			San Isidro		
Indicador			Eficacia del proceso de enseñanza		
Periodo de la observación			mar-22		
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza en el área de cobranza		Eficacia del proceso de enseñanza	Para conocer la eficacia se consideró el rendimiento académico de los colaboradores	Ficha de observación	(Resultados Alcanzados / Resultados Esperados)
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Resultados alcanzados	Resultados esperados	Porcentaje promedio
1	01/12/2022 20:40	Krizzia Briggitte Rojas Condori	79	100	0.79
2	02/12/2022 20:40	Jackelyne Victoria Llaque Tovar	88	100	0.88
3	03/12/2022 20:40	Monica Giovani Garcia Perez	93	100	0.93
4	04/12/2022 20:40	Mery Del Carmen Padilla Maricahua	79	100	0.79
5	05/12/2022 20:40	Bertha Maria Levano Vasquez	73	100	0.73
6	06/12/2022 20:40	Carlos Enrique Facundo Garcia	79	100	0.79

7	07/12/2022 20:40	Elizabeth Edith Bravo Aguinaga	82	100	0.82
8	08/12/2022 20:40	Alejandra Araceli Santa Cruz Meza	86	100	0.86
9	09/12/2022 20:40	Gladys Lisbeth Mestas Ccahuana	76	100	0.76
10	10/12/2022 20:40	Cynthia Stefany Tejada Lamadrid	70	100	0.70
11	11/12/2022 20:40	Marco Antonio Sarmiento Salazar	90	100	0.90
12	12/12/2022 20:40	Isabelita Puente Fierro	87	100	0.87
13	13/12/2022 20:40	Cristina Pamela Montes De Oca Cespedes	90	100	0.90
14	14/12/2022 20:40	Lourdes Del Rosario Acuña Ormeño	90	100	0.90
15	15/12/2022 20:40	Irma Janet Flores Ruiz	90	100	0.90
16	16/12/2022 20:40	Tatiana Francesca Moya Fonseca	70	100	0.70
17	17/12/2022 20:40	Jordano Remil Cerpa Rosado	90	100	0.90
18	18/12/2022 20:40	Paula Margarita Miranda Mendoza	86	100	0.86
19	19/12/2022 20:40	Maria Gabriela Bravo Spinali	88	100	0.88
20	20/12/2022 20:40	Julio Josias Tenorio Valverde	80	100	0.80
21	21/12/2022 20:40	Jose Antonio Aquino Ramos	69	100	0.69
22	22/12/2022 20:40	Linda Joysi Tuesta Castro	86	100	0.86
23	23/12/2022 20:40	Melanny Jazmin Portilla De La Cruz	73	100	0.73
24	24/12/2022 20:40	Gianfranco Pinedo Flores	87	100	0.87
25	25/12/2022 20:40	Magnolia Cornejo More	92	100	0.92
26	26/12/2022 20:40	Karen Navarro Oscoco	73	100	0.73
27	27/12/2022 20:40	Luz Dary Muñoz Sanchez	77	100	0.77
28	28/12/2022 20:40	Freddy Ivan Vidarte Jaramillo	81	100	0.81
29	29/12/2022 20:40	Ana Abigail Loayza Lopez	72	100	0.72
30	30/12/2022 20:40	Diego Franco Quispe Benvenuto	94	100	0.94

FICHA DE OBSERVACION POST-TEST INDICADOR 2						
N.º de ficha de Observación			1			
Observador			Asistente de capacitación, desarrollo y SST			
Empresa donde se investiga			Grupo vyv			
Ubicación de la empresa			San Isidro - Lima			
Indicador			Tiempo promedio			
Periodo de la observación						
VARIABLE		INDICADOR		DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza en una empresa privada		Tiempo promedio		Para conocer la duración de los procesos y fases que se realizan en el área cobranza	Ficha de observación	(Tiempo sin la plataforma E-learning - Tiempo con la plataforma E-learning)
N.º Trabajadores	Fecha	Hora	Usuario del colaborador	Hora de inicio sin la plataforma E-learning	Hora de termino con la plataforma E-learning	Tiempo promedio (minutos)
1	01/11/2022	8:00:00	Manuel Eduardo Campos Yovera	01/11/2022 08:00	04/11/2022 08:00	1440
2	02/11/2022	8:00:00	Freddy Enrique Lara Castillo	02/11/2022 08:00	05/11/2022 08:00	1440
3	03/11/2022	8:00:00	Mayker Yuseppe Donatty Asca Herrera	03/11/2022 08:00	06/11/2022 08:00	1440
4	04/11/2022	8:00:00	Jeny Ivett Escate Portocarrero	04/11/2022 08:00	07/11/2022 08:00	1440
5	05/11/2022	8:00:00	Lorena Gonzales Macedo	05/11/2022 08:00	08/11/2022 08:00	1440

6	06/11/2022	8:00:00	Pablo Ernesto Ore Roman	06/11/2022 08:00	09/11/2022 08:00	1440
7	07/11/2022	8:00:00	Rodrigo Francisco Cordova Fandiño	07/11/2022 08:00	10/11/2022 08:00	1440
8	08/11/2022	8:00:00	Alex Genaro Cubas Sevilla	08/11/2022 08:00	11/11/2022 08:00	1440
9	09/11/2022	8:00:00	Tania Lizeth Diaz Castro	09/11/2022 08:00	12/11/2022 08:00	1440
10	10/11/2022	8:00:00	Alex Genaro Cubas Sevilla	10/11/2022 08:00	13/11/2022 08:00	1440
11	11/11/2022	8:00:00	Veronica Jesus Barrantes Sanchez	11/11/2022 08:00	14/11/2022 08:00	1440
12	12/11/2022	8:00:00	Yomira Anais La Torre Luyo	12/11/2022 08:00	15/11/2022 08:00	1440
13	13/11/2022	8:00:00	Jose Isuiza Isuiza	13/11/2022 08:00	16/11/2022 08:00	1440
14	14/11/2022	8:00:00	Paul Arturo Leighton Delgado	14/11/2022 08:00	17/11/2022 08:00	1440
15	15/11/2022	8:00:00	Geraldine De Los Milagros Lobaton Mendez	15/11/2022 08:00	18/11/2022 08:00	1440
16	16/11/2022	8:00:00	Katherine Michelle Perez Palpa	16/11/2022 08:00	19/11/2022 08:00	1440
17	17/11/2022	8:00:00	Yanina Fiorella Arzola Olano	17/11/2022 08:00	20/11/2022 08:00	1440
18	18/11/2022	8:00:00	Daniel Valerio Chambilla Escarcena	18/11/2022 08:00	21/11/2022 08:00	1440
19	19/11/2022	8:00:00	Paul Arturo Leighton Delgado	19/11/2022 08:00	22/11/2022 08:00	1440
20	20/11/2022	8:00:00	Lucy Elva Seminario Villa	20/11/2022 08:00	23/11/2022 08:00	1440
21	21/11/2022	8:00:00	David Manuel Mandamiento De La Matta	21/11/2022 08:00	24/11/2022 08:00	1440
22	22/11/2022	8:00:00	Yomira Anais La Torre Luyo	22/11/2022 08:00	25/11/2022 08:00	1440
23	23/11/2022	8:00:00	David Manuel Mandamiento De La Matta	23/11/2022 08:00	26/11/2022 08:00	1440
24	24/11/2022	8:00:00	Adriana Raquel Zegarra Diaz	24/11/2022 08:00	27/11/2022 08:00	1440
25	25/11/2022	8:00:00	Karla Garamendi Sangama	25/11/2022 08:00	28/11/2022 08:00	1440
26	26/11/2022	8:00:00	Karla Garamendi Sangama	26/11/2022 08:00	29/11/2022 08:00	1440
27	27/11/2022	8:00:00	Emmy Vanessa Poppi Alvarez	27/11/2022 08:00	30/11/2022 08:00	1440
28	28/11/2022	8:00:00	Elizabeth Victoria Lara Ruiz	28/11/2022 08:00	01/12/2022 08:00	1440
29	29/11/2022	8:00:00	Maria De Los Angeles Daniela Tello Paredes	29/11/2022 08:00	02/12/2022 08:00	1440
30	30/11/2022	8:00:00	Daniel Rolando Miculicich Alarcon	30/11/2022 08:00	03/12/2022 08:00	1440

FICHA DE OBSERVACION PRE-TEST INDICADOR 2					
N.º de ficha de Observación			1		
Observador			Asistente de capacitación, desarrollo y SST		
Empresa donde se investiga			Grupo vyv		
Ubicación de la empresa			San Isidro - Lima		
Indicador			Tiempo promedio		
Periodo de la observación					
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza una empresa privada		Tiempo promedio	Para conocer la duración de los procesos y fases que se realizan en el área cobranza	Ficha de observación	Tiempo sin la plataforma E-learning -Tiempo con la plataforma E-learning
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Hora de inicio	Hora de termino	Tiempo promedio (Minutos)
1	01/12/2022	Cueva Chavez Claudia Josefina	08:00:00	13:14	314.02
2	02/12/2022	Gallardo Garcia De Diaz Lupe Ivonne Carolina	08:00:00	10:14:15	134.25
3	03/12/2022	Ccenhua Caciano Miguel Alexander	07:00:00	11:58:13	298.22
4	04/12/2022	Portilla De La Cruz Melanny Jazmin	08:30:00	14:15:04	345.07
5	05/12/2022	Quispe Gomez Andrea Marjorie	08:00:00	14:16:13	376.22

6	06/12/2022	Llaque Tovar Jackelyne Victoria	08:00:00	12:01:01	241.02
7	07/12/2022	Vasquez Villafuerte Silvia Vanesa	08:00:00	13:15:47	315.78
8	08/12/2022	Gomez Mendoza Jimmy John	07:00:00	10:18:38	198.63
9	09/12/2022	Ricaldi Rojas Rebeca	08:00:00	11:19:18	199.30
10	10/12/2022	Dominguez Ramos Silvia Pilar	08:00:00	15:13:56	433.93
11	11/12/2022	Puicon Huaman Stepfany Beatriz	09:00:00	14:15:06	315.10
12	12/12/2022	Napan Vega Marcela Juanita	08:00:00	12:25:35	265.58
13	13/12/2022	Rueda Arteaga Caroline Mirella	09:30:00	14:12:13	282.22
14	14/12/2022	Alvarez Alvarez Jordano Jose	08:30:00	13:15:14	285.23
15	15/12/2022	Curo Paz Jhonson Abel	08:00:00	14:13:12	373.20
16	16/12/2022	Enciso Lacunza Fernando Alberto	08:30:00	10:15:12	105.20
17	17/12/2022	Paz Queirolo Rocio Eleana Antonieta	08:30:00	11:22:13	172.22
18	18/12/2022	Seretti Calderon Maria Angelica	08:30:00	10:12:14	102.23
19	19/12/2022	Urribarri Negrin Darian Marlet	08:00:00	12:12:13	252.22
20	20/12/2022	Vidal Calderon De Saavedra Violeta Emilia	08:00:00	14:17:13	377.22
21	21/12/2022	Arevalo Alcas Jhon Anthony	08:30:00	14:58:40	388.67
22	22/12/2022	Castro Carbonel Claudia Herminia	08:00:00	11:16:17	196.28
23	23/12/2022	Flores Navarro Peter Jhon	08:00:00	09:12:10	72.17
24	24/12/2022	Belapatiño Acevedo Moises Alexander	08:30:00	12:23:59	233.98
25	25/12/2022	Luna Villanueva Dairys Yelitza	09:00:00	12:15:14	195.23
26	26/12/2022	Pascal Vasquez Flor Coral	08:30:00	10:54:06	144.10
27	27/12/2022	Ramirez Alvarez Alexandra Rosayda	08:30:00	13:11:54	281.90
28	28/12/2022	Aquino Ramos Jose Antonio	08:00:00	10:58:13	178.22
29	29/12/2022	Chicote Valera Rodrigo	09:00:00	16:58:20	478.33
30	30/12/2022	Arroyo Bernal Raul Leoncio	08:00:00	14:12:15	372.25

FICHA DE OBSERVACION PRE-TEST INDICADOR 3					
N.º de ficha de Observación			1		
Observador			Asistente de capacitación, desarrollo y SST		
Empresa donde se investiga			Grupo vyv		
Ubicación de la empresa			San Isidro - Lima		
Indicador			Eficiencia del proceso de enseñanza		
Periodo de la observación					
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza en una empresa privada		Eficiencia del proceso de enseñanza	Permitirá conocer el resultado despertado en el curso	Ficha de observación	$(\text{Resultados Alcanzados} \times \text{Resultados Esperados}) / 100$
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Resultados alcanzados	Resultados esperados	Porcentaje eficiencia
1	01/11/2022	Manuel Eduardo Campos Yovera	13	20	65
2	02/11/2022	Freddy Enrique Lara Castillo	16	20	80
3	03/11/2022	Mayker Yuseppe Donatty Asca Herrera	14	20	70
4	04/11/2022	Jeny Ivett Escate Portocarrero	15	20	75
5	05/11/2022	Lorena Gonzales Macedo	15	20	75
6	06/11/2022	Pablo Ernesto Ore Roman	13	20	65
7	07/11/2022	Rodrigo Francisco Cordova Fandiño	16	20	80

8	08/11/2022	Alex Genaro Cubas Sevilla	13	20	65
9	09/11/2022	Tania Lizeth Diaz Castro	11	20	55
10	10/11/2022	Alex Genaro Cubas Sevilla	15	20	75
11	11/11/2022	Veronica Jesus Barrantes Sanchez	14	20	70
12	12/11/2022	Yomira Anais La Torre Luyo	10	20	50
13	13/11/2022	Jose Isuiza Isuiza	11	20	55
14	14/11/2022	Paul Arturo Leighton Delgado	11	20	55
15	15/11/2022	Geraldine De Los Milagros Lobaton Mendez	14	20	70
16	16/11/2022	Katherine Michelle Perez Palpa	15	20	75
17	17/11/2022	Yanina Fiorella Arzola Olano	8	20	40
18	18/11/2022	Daniel Valerio Chambilla Escarcena	11	20	55
19	19/11/2022	Paul Arturo Leighton Delgado	14	20	70
20	20/11/2022	Lucy Elva Seminario Villa	10	20	50
21	21/11/2022	David Manuel Mandamiento De La Matta	12	20	60
22	22/11/2022	Yomira Anais La Torre Luyo	13	20	65
23	23/11/2022	David Manuel Mandamiento De La Matta	14	20	70
24	24/11/2022	Adriana Raquel Zegarra Diaz	5	20	25
25	25/11/2022	Karla Garamendi Sangama	14	20	70
26	26/11/2022	Karla Garamendi Sangama	14	20	70
27	27/11/2022	Emmy Vanessa Poppi Alvarez	14	20	70
28	28/11/2022	Elizabeth Victoria Lara Ruiz	13	20	65
29	29/11/2022	Maria De Los Angeles Daniela Tello Paredes	14	20	70
30	30/11/2022	Daniel Rolando Miculicich Alarcon	12	20	60

FICHA DE OBSERVACION POST-TEST INDICADOR 3					
N.º de ficha de Observación			1		
Observador			Asistente de capacitación, desarrollo y SST		
Empresa donde se investiga			Grupo vyv		
Ubicación de la empresa			San Isidro - Lima		
Indicador			Eficiencia del proceso de enseñanza		
Periodo de la observación					
VARIABLE		INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
Plataforma E-learning en el proceso de enseñanza en una empresa privada		Eficiencia del proceso de enseñanza	Permitirá conocer el resultado despertado en el curso	Ficha de observación	(Resultados Alcanzados x Resultados Esperados) / 100
N.º Trabajadores	Fecha	Usuario del colaborador	Resultados alcanzados	Resultados esperados	Porcentaje eficiencia
1	01/12/2022	Krizzia Briggitte Rojas Condori	16	20	80
2	02/12/2022	Jackelyne Victoria Llaque Tovar	18	20	90
3	03/12/2022	Monica Giovani Garcia Perez	14	20	70
4	04/12/2022	Mery Del Carmen Padilla Maricahua	15	20	75
5	05/12/2022	Bertha Maria Levano Vasquez	19	20	95
6	06/12/2022	Carlos Enrique Facundo Garcia	20	20	100
7	07/12/2022	Elizabeth Edith Bravo Aguinaga	16	20	80

8	08/12/2022	Alejandra Araceli Santa Cruz Meza	14	20	70
9	09/12/2022	Gladys Lisbeth Mestas Ccahuana	17	20	85
10	10/12/2022	Cynthia Stefany Tejada Lamadrid	15	20	75
11	11/12/2022	Marco Antonio Sarmiento Salazar	14	20	70
12	12/12/2022	Isabelita Puente Fierro	16	20	80
13	13/12/2022	Cristina Pamela Montes De Oca Cespedes	15	20	75
14	14/12/2022	Lourdes Del Rosario Acuña Ormeño	16	20	80
15	15/12/2022	Irma Janet Flores Ruiz	19	20	95
16	16/12/2022	Tatiana Francesca Moya Fonseca	18	20	90
17	17/12/2022	Jordano Remil Cerpa Rosado	16	20	80
18	18/12/2022	Paula Margarita Miranda Mendoza	15	20	75
19	19/12/2022	Maria Gabriela Bravo Spinali	17	20	85
20	20/12/2022	Julio Josias Tenorio Valverde	15	20	75
21	21/12/2022	Jose Antonio Aquino Ramos	16	20	80
22	22/12/2022	Linda Joysi Tuesta Castro	18	20	90
23	23/12/2022	Melanny Jazmin Portilla De La Cruz	18	20	90
24	24/12/2022	Gianfranco Pinedo Flores	15	20	75
25	25/12/2022	Magnolia Cornejo More	14	20	70
26	26/12/2022	Karen Navarro Oscoco	16	20	80
27	27/12/2022	Luz Dary Muñoz Sanchez	17	20	85
28	28/12/2022	Freddy Ivan Vidarte Jaramillo	19	20	95
29	29/12/2022	Ana Abigail Loayza Lopez	16	20	80
30	30/12/2022	Diego Franco Quispe Benvenuto	18	20	90

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: CACERES TRIGOSO, JORGE ERNESTO DNI: 07305972 16 de noviembre del 2022

Especialista: Metodólogo Temático

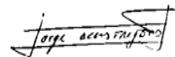
Grado: Maestro Doctor

¹ **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimen

³ **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Walter Chavez Alvarado DNI:09731774 Fecha:5 de enero del 2023

Especialista: Metodólogo Temático

Grado: Maestro Doctor

· **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

· **pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimen

· **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: TERAN FLORES JAIME DNI:40012990 31 de diciembre del 2022

Especialista: Metodólogo Temático

Grado: Maestro Doctor

· **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

· **pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimen

· **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Anexo 5: Propuesta solución.

Desarrollo de una plataforma E-learning para mejorar el proceso de enseñanza en una empresa privada, en donde se utiliza como base de los fundamentos: Teoría de aprendizaje significativo, Conectivismo, Teoría de pirámide de Maslow; cuyo objetivo es la elaboración de una plataforma E-learning para mejorar el proceso de enseñanza en una empresa privada.

Fases	Procesos / Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	KPI	Presupuesto	Evidencia o Entregables
Fase 1: Inicio y Sprint 1	P1. Crear la visión del proyecto.	15/11/2022	1	16/11/2022	a. Gerente de Operaciones b. Product Owner	KPI 1. Metodología Scrum / Visión proyecto	0	Evidencias en fase 1 (1) Documentación scrum. (2) Historias de usuarios. (3) Product Backlog. (4) Modelo de datos sprint 1. (5) Arquitectura software (6) Pila de sprint 1 y prototipos. (7) Entrega de incremento Sprint 1.
	P2. Identificación del Scrum Master y los Stakeholder, Equipo Scrum	16/11/2022	1	17/11/2022	a. Product Owner		0	
	P3. Creación de historias de Usuario	17/11/2022	3	20/11/2022	a. Product Owner b. Scrum Master	KPI 2. Cantidad de historias de usuarios/ Product backlog priorizado.	300	
	P4. Estimar historias de usuario	20/11/2022	2	22/11/2022	a. Equipo Principal Scrum		100	

	P5. Creación de Backlog priorizado sprint 1.	22/11/2022	3	25/11/2022	a. Equipo Scrum		300	
	P6. Modelo de datos Sprint 1 y arquitectura desarrollo.	25/11/2022	7	2/12/2022	a. Equipo Scrum		600	
	P7. Desarrollar las tareas Prototipos sprint 1.	2/12/2022	10	12/12/2022	a. Equipo Scrum		400	
Fase 2: Sprint 2	P7. Creación de Backlog priorizado sprint 2.	2/12/2022	3	5/12/2022	a. Equipo Scrum	KPI 3 Tiempo estimado Product Backlog / Tiempo desarrollo Sprint Backlog	300	Evidencias en fase 2: (8) Documentación scrum V2. (9) Modelamiento datos sprint 2 (10) Pila de sprint 2 y prototipos. (11) Reunión diarias.
	P8. Modelo de datos Sprint 2 .	5/12/2022	5	10/12/2022	a. Equipo Scrum		500	
	P9. Desarrollo de las tareas y prototipos sprint 2.	10/12/2022	7	17/12/2022	a. Equipo Scrum		400	

	P10. Reuniones diarias	17/12/2022	1	18/12/2022	a. Equipo principal Scrum	KPI 4 Funcionalidad del incremento Sprint 2 / Prototipos diseñados.	0	(12) Entrega de incremento sprint 2.
	P11. Entrega de incremento Sprint 2.	18/12/2022	2	20/12/2022	a. Equipo principal Scrum		0	
Fase 3: Sprint 3	P13. Creación de Backlog Priorizado Sprint 3.	18/12/2022	4	22/12/2022	a. Scrum master b. Equipo Scrum	KPI 5 Tiempo estimado Product Backlog / Tiempo desarrollo Sprint Backlog	300	Evidencias en fase 3: (13) Documentación scrum V3. (14) Pila de sprint 3 prototipos. (15) Reunión diaria. (16) Entrega de incremento sprint 3. (17) Documento de pruebas.
	P14. Desarrollo de tareas y prototipos Sprint 3	22/12/2022	12	3/01/2023	b. Equipo Scrum		400	
	P15. Reuniones diarias.	3/01/2023	2	5/01/2023	a. Scrum master b. Equipo Scrum	KPI 6 Funcionalidad del incremento Sprint 3 / Prototipos diseñados.	0	
	P16. Entrega de Incremento Sprint 3.	5/01/2023	3	8/01/2023	a. Equipo principal Scrum.		0	

A continuación, se presentan las evidencias:

Evidencia 1: Documentación Scrum:

Este documento describe la implementación de la metodología de trabajo scrum en la empresa Grupo VyV para la gestión del desarrollo el proyecto E-learning.

Incluye junto con la descripción de este ciclo de vida iterativo e incremental para el proyecto, los artefactos o documentos con los que se gestionan las tareas de adquisición y suministro: requisitos, monitorización y seguimiento del avance, así como las responsabilidades y compromisos de los participantes en el proyecto. Por otro lado, se estima un costo de S/. 3,600 (tres mil seiscientos nuevos soles) por el desarrollo del proyecto, siendo la fecha de inicio el 15/11/2022 y concluyéndose el 08/01/2023.

Propósito de este documento

Facilitar la información de referencia necesaria a las personas implicadas en el desarrollo del sistema E-learning.

Artefactos:

Documentos: (a) Pila de producto o Product Backlog, (b) Historias de usuarios y (c) Pila de sprint o Sprint Backlog.

Alcance

Personas y procedimientos implicados en el desarrollo del sistema E-learning

Descripción General de la Metodología

Las principales razones del uso de un ciclo de desarrollo iterativo e incremental de tipo scrum para la ejecución de este proyecto son:

Sistema modular. Las características del sistema E-learning permiten desarrollar una base funcional mínima y sobre ella ir incrementando las funcionalidades o modificando el comportamiento o apariencia de las ya implementadas.

Entregas frecuentes y continuas al cliente de los módulos terminados, de forma que puede disponer de una funcionalidad básica en un tiempo mínimo y a partir de ahí un incremento y mejora continua del sistema.

Previsible inestabilidad de requisitos.

Es posible que el sistema incorpore más funcionalidades de las inicialmente identificadas.

Es posible que durante la ejecución del proyecto se altere el orden en el que se desean recibir los módulos o historias de usuario terminadas.

Para el cliente resulta difícil precisar cuál será la dimensión completa del sistema, y su crecimiento puede continuarse en el tiempo suspenderse o detenerse.

Valores de trabajo

Los valores que deben ser practicados por todos los miembros involucrados en el desarrollo y que hacen posible que la metodología Scrum tenga éxito son:

- (a) Autonomía del equipo
- (b) Respeto en el equipo
- (c) Responsabilidad y autodisciplina
- (d) Foco en la tarea
- (e) Información transparente y visibilidad.
- (f) Personas y roles del proyecto.

Persona	Contacto	Rol
Maximo Cristian Teran Flores	cristianteranflores@gmail.com /982130140	Scrum Master
Michael Cortez	Michael_16_Sc@hotmail.com	Product Owner
Maximo Cristian Teran flores	cristianteranflores@gmail.com	Equipo Scrum
Christian Javier Vidal Paz	cvidalp@grupovyv.com	Stakeholder
Johana Estrada Sanchez	jestradas@grupovyv.com	Stakeholder

Evidencia 2: Historias de Usuarios.

LOGIN PERSONAL		
ID	1	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil general		
COMO	NECESITO	PARA
Perfil general	tener un proceso de validación de credenciales	Poder ingresar al portal de capacitaciones
¿Qué problema ayudará a resolver?	Brindará el acceso y la identificación a la plataforma E-learning, dando acceso a los usuarios.	

AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS			
ID	2	Solicitante:	Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil general			
COMO	NECESITO		PARA
Perfil general	habilitar el uso de mis datos personales en la plataforma E-learning		Poder administrar, mostrar información relacionada a su puesto de trabajo, datos relacionados a la organización.
¿Qué problema ayudará a resolver?	Dar a conocer las políticas de privacidad de la empresa, términos y condiciones de la información que brindara el sistema.		

ACCESIBILIDAD A FORMATOS			
ID	3	Solicitante:	Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil general			
COMO	NECESITO		PARA
Perfil general	Visualizar los documentos cargados por el área de talento humano		Generar solicitudes, respetando las políticas de la empresa.
¿Cómo opera el sistema actualmente?	Se envían mediante correo.		
¿Qué problema ayudará a resolver?	Evitar el envío de correos innecesarios, accesibilidad a la información de la empresa.		

PERFIL DE USUARIO			
ID	4	Solicitante:	Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil empleado			
COMO	NECESITO		PARA
Empleado	Visualizar mi información relacionada a mi perfil, datos personales y datos generados por la organización.		Realizar la gestión y revisión de la información relacionada a su perfil.
¿Qué problema ayudará a resolver?	Generar una visión positiva al empleado, que se sienta identificado y valorado.		

VISTA DE CAPACITACIÓN		
ID:	5	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil empleado		
COMO	NECESITO	PARA
Empleado	Visualizar mis capacitaciones, cursos por realizar y exámenes pendientes.	Identificar que cursos aún están pendientes de capacitarme y que exámenes tengo pendientes por desarrollar.
¿Cómo opera el sistema actualmente?	Por correos internos se envían las evaluaciones.	
¿Qué problema ayudará a resolver?	Tener un mejor control de las capacitaciones realizadas, un seguimiento de los puntos críticos luego de realizarse los exámenes de cada curso.	

VISTA DE FEEDBACKS		
ID	6	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil empleado		
COMO	NECESITO	PARA
Empleado	Visualizar mis feedback y evaluaciones.	Ver, realizar mis descargos en caso amerite un compromiso de mejora.
¿Cómo opera el sistema actualmente?	Se realizaba en papel, con la firma del asesor.	
¿Qué problema ayudará a resolver?	El uso de papel indebido, compromisos que se puedan visualizar en reportes según filtros realizados.	

VISTA TRAINING		
ID	7	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil administrador		
COMO	NECESITO	PARA
Administrador	Visualizar la sección Cursos, exámenes, Sesiones con videos, según perfil asignado.	Poder ser visualizados por los usuarios que estén asignados a dicho perfil.
¿Qué problema ayudará a resolver?	Tener la información de capacitación centralizada en un servidor y esta a su vez pueda ser visualizada por los usuarios asignados.	

GESTIONAR PERSONAL		
ID	8	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil administrador		
COMO	NECESITO	PARA
Administrador	Poder Ingresar al personal, desde la etapa de postulación cumpliendo las etapas de asistencia, prueba supervisor, confirmación del primer día y enviados alta.	Fiscalizar los ingresos a la empresa y estos puedan ser capacitados correctamente según el puesto asignado.
¿Cómo opera el sistema actualmente?	Se tiene un control, mediante Excel.	
¿Qué problema ayudará a resolver?	Mejorar el control del personal, debido a la alta rotación que existe. Esto también controlará la salida del personal en bandejas de cesados.	

GESTIONAR USUARIOS Y PERFILES		
ID	9	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil Administrador		
COMO	NECESITO	PARA
Administrador	Administrar los usuarios y perfiles del sistema.	Otorgar vistas de ciertas secciones en la vista de usuarios y perfiles.
¿Qué problema ayudará a resolver?	Control y fiscalización de las vistas del E-learning.	

GESTIONAR AREAS, UNIDADES, PUESTOS Y CARTERAS		
ID	10	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil Administrador		
COMO	NECESITO	PARA
Administrador	Administrar las áreas, unidades, puestos y carteras del sistema.	Sectorizar y diferenciar a los usuarios que se registren en el sistema.
¿Cómo opera el sistema actualmente?	En Excel se tienen dichos usuarios.	
¿Qué problema ayudará a resolver?	Duplicidad de puestos en el sistema, debido a que estos al estar en un Excel, tienden a tener errores ortográficos.	

Gestionar módulo capacitaciones			
ID	11	Solicitante:	Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil administrador			
COMO	NECESITO		PARA
Administrador	Tener la opción de crear especialidades, cursos, sesiones y exámenes		Poder gestionar especialidades, cursos, sesiones y exámenes en la plataforma.
¿Qué problema ayudará a resolver?	El control de las temas de capacitación, segmentar los temas de las sesiones, dar examen de conocimientos.		

Sección capacitación personal			
ID	12	Solicitante:	Michael Cortez
Historia de usuario: Perfil administrador			
COMO	NECESITO		PARA
Administrador	Poder registrar capacitaciones de cualquier tipo y a cualquier perfil del sistema según las fechas que correspondan.		Tener la facultad de registrar el tiempo y duración de las capacitaciones de cualquier personal.
¿Qué problema ayudará a resolver?	El control de los temas de capacitación, segmentar los temas de las sesiones, dar examen de conocimientos.		

Sección Capacitación mi personal			
ID	13	Solicitante:	Michael Cortez
Historia de usuario: Supervisor, jefatura			
COMO	NECESITO		PARA
Supervisor, Jefatura	Poder registrar capacitaciones de cualquier tipo y a cualquier perfil del sistema según las fechas que correspondan a mi personal a cargo.		Tener la facultad de registrar el tiempo y duración de las capacitaciones de su personal a cargo.
¿Qué problema ayudará a resolver?	El control de los temas de capacitación, segmentar los temas de las sesiones, dar examen de conocimientos.		

Sección evaluar personal		
ID	14	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Supervisor, jefatura, monitor calidad		
COMO	NECESITO	PARA
Supervisor, Jefatura, monitor calidad	Evaluar al personal sobre los tipos de llamadas que existen en la gestión de cobranza: Contacto con titular, terceros y casilla de voz.	Poder obtener un histórico de rendimiento según las llamadas que va haciendo el personal operativo.
¿Cómo opera el sistema actualmente?	Las fichas se realizan de manera manual y se subían a un Excel, adicionalmente el compromiso se imprimía en papel para luego ser firmada por el asesor.	
¿Qué problema ayudará a resolver?	Tener un histórico de rendimiento del personal operativo, saber si con el tiempo realiza buenas prácticas en su gestión.	

Realizar examen		
ID	15	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Empleado		
COMO	NECESITO	PARA
Empleado	Poder realizar el examen en línea según los parámetros y el curso seleccionado, luego de haber culminado las secciones de capacitación.	Culminar el proceso de capacitación y tener una nota de evaluación según mis alternativas marcadas.
¿Qué problema ayudará a resolver?	Se obtendrá la nota del empleado, saber que tanto aprendió con los videos y también en puntos ha fallado más, para luego poder ser capacitado por su supervisor en caso vuelva a desaprobado.	

Notificaciones de exámenes y feedback pendientes		
ID	16	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Supervisor, Jefatura		
COMO	NECESITO	PARA
Supervisor, Jefatura	Crear alertas que notifiquen al supervisor sobre los exámenes pendientes, feedback pendientes	Estar pendiente de los exámenes que le están faltando realizara los colaboradores y también sobre el compromiso de feedback que aún no ha sido registrado.
¿Qué problema ayudará a resolver?	El control de los temas de capacitación, segmentar los temas de las sesiones, dar examen de conocimientos.	

Sección Exámenes General		
ID	17	Solicitante: Michael Cortez
Historia de usuario: Administrador		
COMO	NECESITO	PARA
Administrador	Visualizar los exámenes de todo el personal según los filtros: especialidad, modulo, curso, tipo de examen, supervisor, año y mes.	Poder dar seguimiento, e indicar a los supervisores que se atrasen en solicitar nuevo examen para su alumno.
¿Qué problema ayudará a resolver?	Tener un histórico y consolidado de notas de todos los empleados según el tipo de examen y especialidad que vienen cursando.	

Sección Exámenes General		
ID	18	Solicitante: Michael Cortez
HISTORIA DE USUARIO: Supervisor, Jefatura		
COMO	NECESITO	PARA
Supervisor, Jefatura	Visualizar los exámenes de mi personal según los filtros: especialidad, modulo, curso, tipo de examen, supervisor, año y mes.	Poder dar seguimiento, a mi personal a cargo y poder capacitarlo en caso siga desaprobando los exámenes.
¿Qué problema ayudará a resolver?	Tener un histórico y consolidado de notas de mi personal a cargo según el tipo de examen y especialidad que viene cursando.	

Ver video Training		
ID	19	Solicitante: Michael Cortez
HISTORIA DE USUARIO: Empleado		
COMO	NECESITO	PARA
Empleado	Ver los videos de las capacitaciones según la sección que requiera.	Poder culminar con las capacitaciones y poder realizar sus exámenes.
¿Qué problema ayudará a resolver?	Reducción de tiempo de las capacitaciones presenciales y un mejor uso de las herramientas tecnológicas.	

Reporte de exámenes mi personal			
ID	20	Solicitante:	Michael Cortez
HISTORIA DE USUARIO: Supervisor, jefatura			
COMO	NECESITO		PARA
Supervisor, jefatura	Visualizar los reportes de exámenes de del personal a cargo según los filtros solicitados para poder seguir su avance o dar la opción de dar examen rezagado.		Obtener los resultados de su personal a cargo que ha realizado exámenes y notas obtenidas, según eso dar seguimiento o dar la opción de dar examen de rezagado.
¿Qué problema ayudará a resolver?	El histórico de las notas obtenidos para ver el avance de sus asesores a cargo.		

Reporte de feedback			
ID	21	Solicitante:	Michael Cortez
HISTORIA DE USUARIO: Administrador			
COMO	NECESITO		PARA
Administrador	Visualizar y exportar las calificaciones que el personal de calidad realiza al personal operativa según filtros de año, mes, encargado.		Obtener los resultados de todo el personal que ha sido calificado mediante las evaluaciones de calidad.
¿Qué problema ayudará a resolver?	El histórico de los feedback obtenidos para ver el avance de los asesores.		

Reporte de feedback anual			
ID	22	Solicitante:	Michael Cortez
HISTORIA DE USUARIO: Administrador			
COMO	NECESITO		PARA
Administrador	Visualizar y exportar las calificaciones que el personal de calidad realiza al personal operativo según filtros de año, encargado.		Obtener los resultados de todo el personal que ha sido calificado mediante las evaluaciones de calidad.
¿Qué problema ayudará a resolver?	El histórico de los feedback obtenidos para ver el progreso de los asesores.		

Reporte de clínica de atributos		
ID	23	Solicitante: Michael Cortez
HISTORIA DE USUARIO: Administrador		
COMO	NECESITO	PARA
Administrador	Obtener el reporte de la cantidad errores por asesor en un reporte según los filtros y el supervisor asignado.	Realizar un seguimiento, reforzamiento sobre el tipo de error más incurrido en sus llamadas evaluadas.
¿Qué problema ayudará a resolver?	El histórico de los errores obtenidos durante su tiempo desempeñado por supervisor.	

Reporte de exámenes general		
ID	24	Solicitante: Michael Cortez
HISTORIA DE USUARIO: Administrador		
COMO	NECESITO	PARA
Administrador	Visualizar los reportes de exámenes de del personal en general según los filtros solicitados para poder seguir su avance o dar la opción de dar examen rezagado.	Obtener los resultados de su personal en general, que ha realizado exámenes y notas obtenidas, según eso dar seguimiento o dar la opción de dar examen de rezagado.
¿Qué problema ayudará a resolver?	El histórico de las notas obtenidos para ver el avance de todo el personal que ha dado su examen del training.	

Reporte de promedio feedback supervisor		
ID	25	Solicitante: Michael Cortez
HISTORIA DE USUARIO: Administrador		
COMO	NECESITO	PARA
Administrador	Visualizar el reporte promedio feedback por supervisor.	Evidenciar que supervisor tiene un mayor control y poder medir este resultado con el obtenido por su recaudo.
¿Qué problema ayudará a resolver?	Evidenciar que supervisor está cumpliendo con las pautas de seguimiento de su personal para así poder evitar quejas o denuncias futuras.	

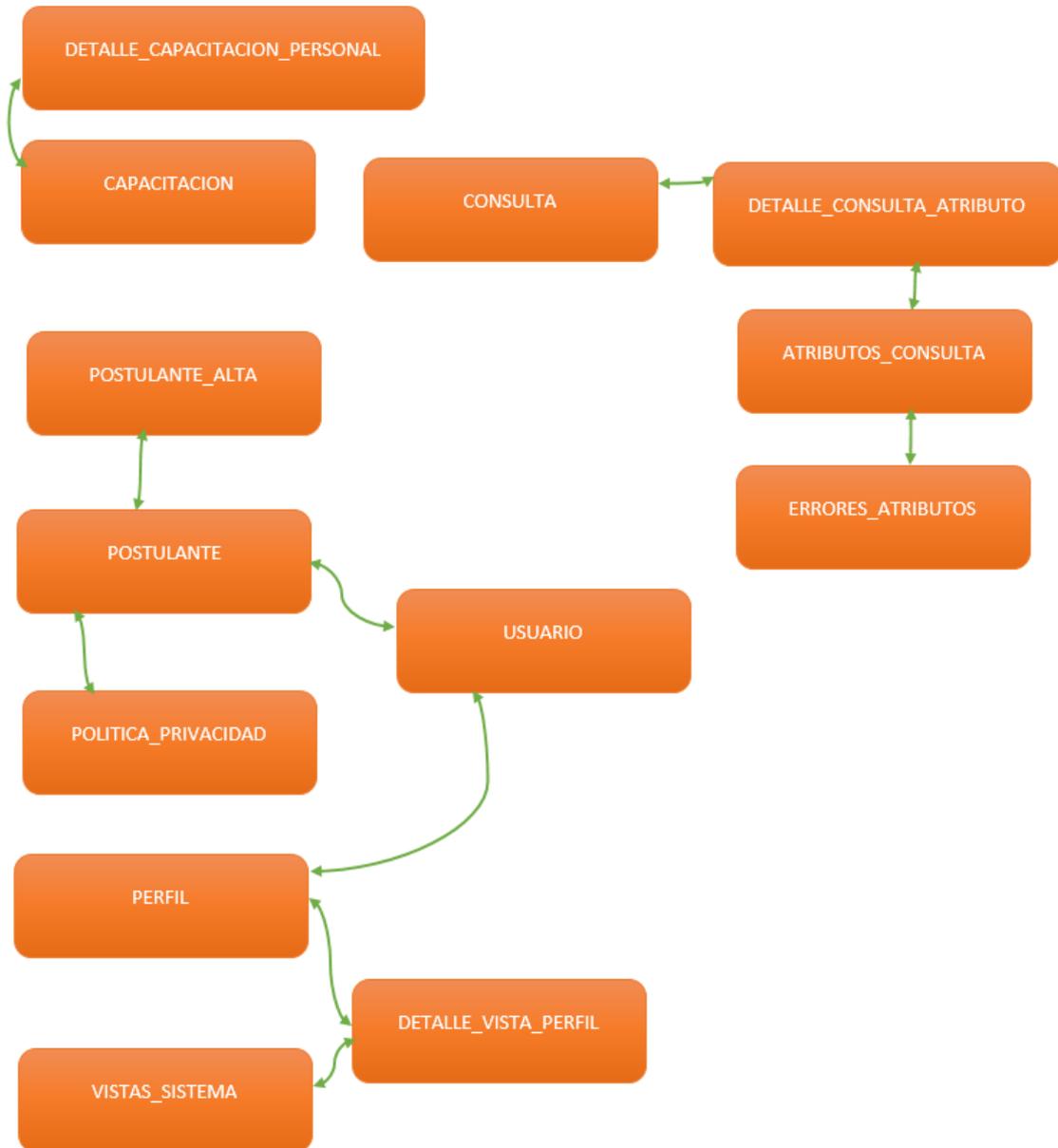
Reporte detalle de preguntas		
ID	26	Solicitante: Michael Cortez
HISTORIA DE USUARIO: Administrador		
COMO	NECESITO	PARA
Administrador	Visualizar las preguntas que se marcaron en la resolución de sus exámenes.	Reforzar esos temas en las capacitaciones que pueda brindar el supervisor.
¿Qué problema ayudará a resolver?	Determinar los temas donde más se equivoca el personal, para poder tomar decisiones.	

Evidencia 3:

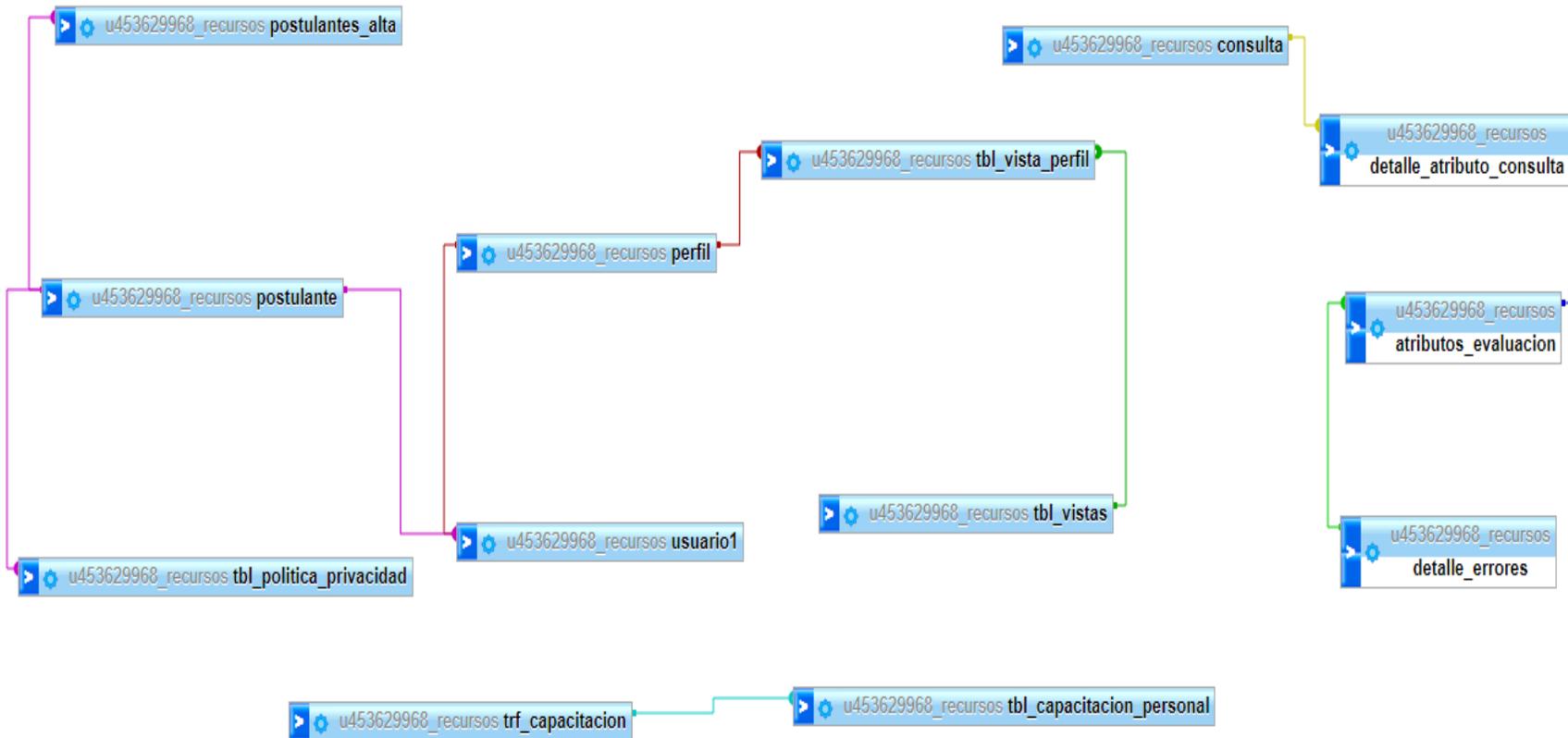
ID	Nombre	Importancia	Estimación Inicial	Cómo probarlo
#1	Login Personal	1	1 día	Validando el ingreso al sistema con usuarios con su código de DNI.
#2	Autorización datos personales	1	1 día	Durante el ingreso al sistema, se tiene que mostrar una ventana emergente.
#3	Vista de Formatos RRHH	5	1 día	Un selector de documentos RRHH
#4	Perfil de Usuario	3	4 días	En la vista de inicio del sistema al ingresar.
#5	Vista de Capacitaciones	1	1 día	Verificando que se visualicen las capacitaciones del personal.
#6	Vista de Feedback	1	3 días	Verificando que se visualicen las notas de evaluaciones.
#7	Vista Training	1	7 días	En la vista de administrador se agregar la vista del training
#8	Gestionar Personal	1	5 días	Se visualizará un módulo de Postulantes.
#9	Gestionar Usuarios y Perfiles	3	5 días	Se permitirá gestionar los perfiles de los usuarios del sistema.
#10	Gestionar Áreas, Unidades, Puestos y Carteras	3	3 días	Se permitirá gestionar las Áreas, puestos, Unidades y carteras del sistema.
#11	Gestionar modulo capacitaciones	1	7 día	Registrando especialidades, cursos y exámenes en la sección de Administrador
#12	Sección capacitar personal	2	2 días	En la sección de personal debe de existir el link donde pueda ver listado de todo el personal a capacitar.
#13	Sección capacitar mi personal	2	2 días	En la sección de mis empleados debe de existir el link donde pueda ver listado de su personal a capacitar.
#14	Evaluar personal	3	1 día	En la sección de calidad, se debe de evaluar al personal según el tipo de contacto.
#15	Realizar examen	1	1 día	Después de terminar todos los videos de un curso, debe de figurar un examen donde podrá realizar esa prueba.
#16	Notificaciones de exámenes y feedback	5	1 día	En el lado inferior derecho del navegador deben de figurarle estas notificaciones.
#17	Sección examen personal	1	2 días	En la sección Personal, debe de figurar el listado de todo el personal con o sin exámenes.
#18	Sección examen mi personal.	1	2 días	En la sección Empleados, debe de figurar el listado de mi personal a cargo con o sin exámenes.
#19	Ver videos Training	1	1 días	En la sección de capacitaciones debe de visualizar el video del curso que desee llevar.
#20	Reporte de exámenes Personal	1	1 día	Exportando el detalle de preguntas por examen en la vista de supervisor.
#21	Reporte de feedback	1	1 día	Visualizando y exportando en la vista de reporte de calificaciones.
#22	Consolidado Anual feedback	5	1 día	Visualizando y exportando el promedio de evaluaciones por mes en un reporte general.
#23	Reporte Clínica de Atributos	3	1 día	Visualizando y exportando las evaluaciones por atributo de calificación.
#24	Reporte exámenes general	1	1 día	Visualizando y exportando el avance del personal y supervisores según el curso y modulo
#25	Reporte promedio feedback de supervisores	1	1 día	Visualizando y exportando los promedios de evaluaciones de los asesores asignados al supervisor.
#26	Reporte detalles de preguntas	1	1 día	Exportando los exámenes con las alternativas marcadas por los asesores, indicando si la pregunta seleccionada es correcta.

Evidencia 4: Modelo de datos

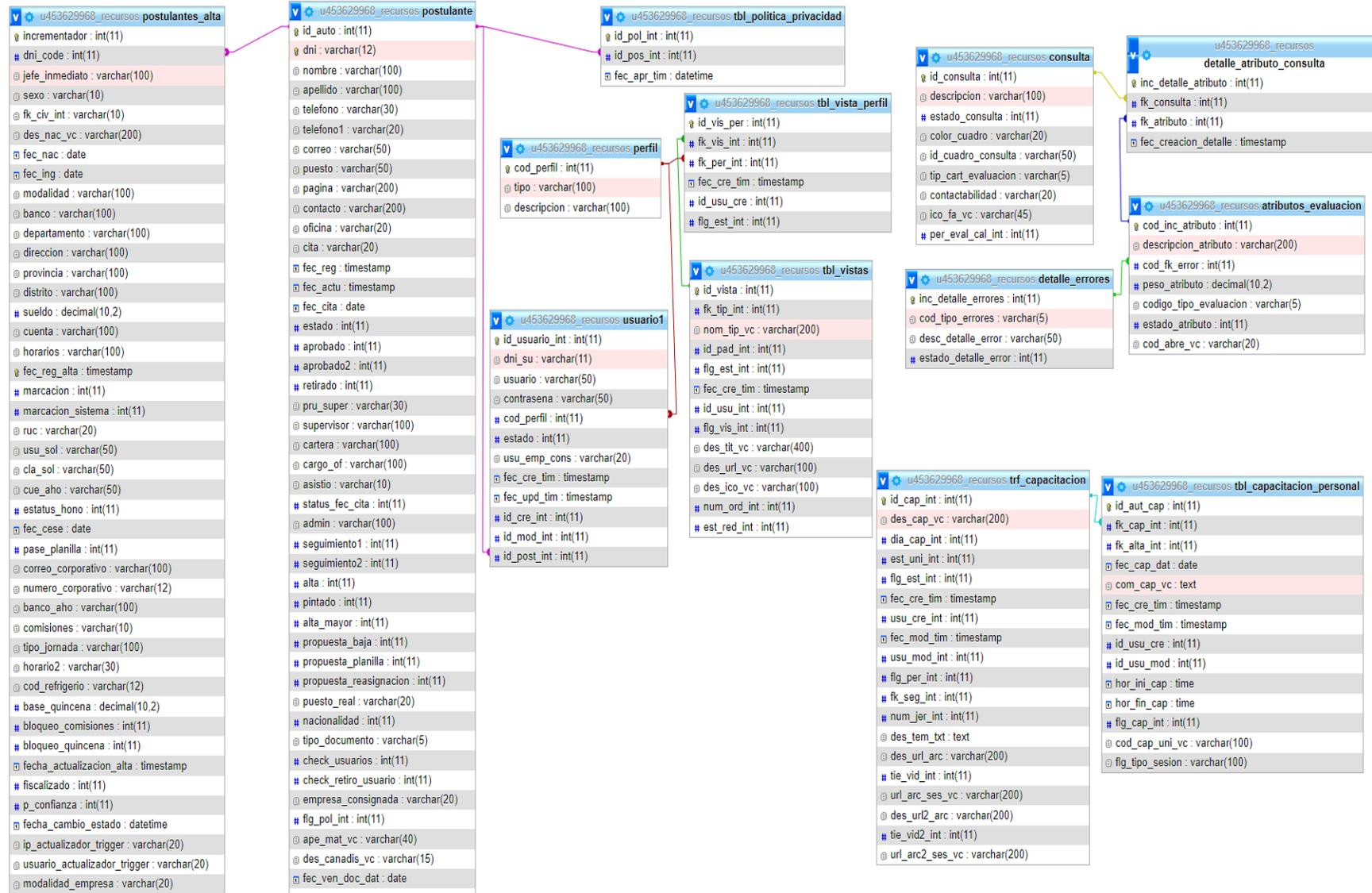
Modelo conceptual



Modelo Lógico



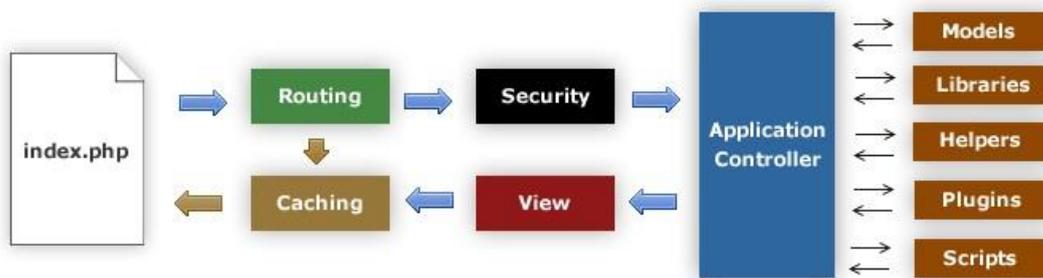
Modelo físico



Evidencia 5: Arquitectura del software

Descripción	
Framework	CodeIgniter 3.1.11
Patrón	M.V.C (modelo, vista, controlador)
Documentación	https://www.codeigniter.com/userguide3/index.html

El siguiente gráfico ilustra cómo fluyen los datos a través del sistema:



1. El index.php sirve como controlador frontal, inicializando los recursos básicos necesarios para ejecutar la aplicación.
2. El enrutador examina la solicitud HTTP para determinar qué se debe hacer con ella.
3. Si existe un archivo de caché, se envía directamente al navegador, sin pasar por la ejecución normal del sistema.
4. Seguridad. Antes de que se cargue el controlador de la aplicación, la solicitud HTTP y los datos enviados por el usuario se filtran por seguridad.
5. El controlador carga el modelo, las bibliotecas centrales, los ayudantes y cualquier otro recurso necesario para procesar la solicitud específica.
6. La vista finalizada se procesa y luego se envía al navegador web para que se vea. Si el almacenamiento en caché está habilitado, la vista se almacena primero en caché para que se pueda atender en solicitudes posteriores.

Evidencia 6: Pila de sprint y prototipos

Sprint	Tarea	Fecha de inicio	Fecha final	Duración (días)	Estado	Fecha de lanzamiento	Objetivo
1	Diseño y Creación de la base de datos Funcionalidades Spring 1	15/11/2022	21/11/2022	7	Lanzado	22/11/2022	Tener el modelo de datos al 100%, para comenzar con el desarrollo de las siguientes tareas.
1	Acoplamiento del diseño de la plantilla Bootstrap	22/11/2022	25/11/2022	4	Lanzado	26/11/2022	Implementar la plantilla comprada al framework CodeIgniter 3 con el que se desarrollara el sistema.
1	Crear Interfaz Login Usuario	27/11/2022	27/11/2022	1	Lanzado	28/11/2022	Desarrollar el acceso principal al sistema E-learning.
2	Crear Modal de autorización de datos	29/11/2022	29/11/2022	1	Lanzado	30/11/2022	Desarrollar el modal de ingreso al sistema para solicitar la autorización de sus datos personales.
4	Crear la vista de perfil de usuario	30/11/2022	03/12/2022	4	Lanzado	04/12/2022	Visualización de las interfaces principales de los usuarios.
5	Crear la vista de capacitaciones	04/12/2022	04/12/2022	1	Lanzado	05/12/2022	Desarrollar la vista para que los usuarios puedan ver sus capacitaciones en su perfil.
6	Crear vista de Feedback	05/12/2022	05/12/2022	1	Lanzado	06/12/2022	Desarrollar la vista para visualizar las evaluaciones de calidad.
7	Crear vista de Training	06/12/2022	06/12/2022	1	Lanzado	07/12/2022	Desarrollar la vista de especialidades, sesiones y exámenes.
8	Crear Proceso de registro de Personal	07/12/2022	07/12/2022	1	Lanzado	08/12/2022	Desarrollo del procedimiento de registro de personal desde la etapa de postulantes.
9	Crear módulo de gestión de usuarios y perfiles	08/12/2022	10/12/2022	3	Lanzado	11/12/2022	Desarrollo del módulo de gestión de usuarios y perfiles.
10	Crear módulo de gestión de áreas, unidades, puestos y carteras	11/12/2022	13/12/2022	3	Lanzado	14/12/2022	Desarrollo del módulo de gestión para administrar los puestos, áreas, unidades y carteras de la plataforma E-learning.
3	Crear la vista para descargar los formatos	14/12/2022	14/12/2022	1	Lanzado	15/12/2022	Links de descarga de los formatos del área de recursos Humanos.

Tarea 1: Sección login: En esta sección se requerirán las credenciales de los usuarios que intenten acceder al sistema; en caso su ingreso sea exitoso se le mostrara la información correspondiente a su perfil, de lo contrario indicara un error de ingreso.

The image shows a login interface for a system titled 'SISTEMA DE RECURSOS'. The page has a dark green background. At the top left, the text 'SISTEMA DE RECURSOS' is displayed in white. Below this, a large white heading reads 'Bienvenidos a la plataforma de GRUPO VYV'. Underneath the heading, a smaller line of text says 'Estamos en proceso de desarrollo, pensando en ustedes y para ustedes.' followed by a 'Learn more >>' link. At the bottom left, there is a section for social media with the text 'Find us on social media' and icons for Facebook, Twitter, YouTube, and LinkedIn. On the right side of the page, there is a white login form. The form contains two input fields: 'Usuario' with the placeholder text 'Ingresa tu documento aqui' and 'Contraseña' with the placeholder text 'Ingresa tu documento'. Below the password field is a checkbox labeled 'Recordar Contraseña'. At the bottom of the form are two buttons: a blue button labeled 'Ingresar G' and a pink button labeled 'Secure login'.

Tarea 2: Modal de autorización de datos personales: Una vez ingresado al sistema, se mostrará un modal para que este pueda ser leído por el usuario ingresante y en caso este conforme con lo mencionado, tendrá la facultad de aceptar en la parte inferior del modal. En caso no acepte esta autorización, esta seguirá persistiendo cuando ingrese a otras secciones del sistema E-learning.



Autorización para el tratamiento de datos personales

SERVICIOS LEGALES VIDAL & VIDAL EIRL (en adelante, **VIDAL & VIDAL**), con domicilio en Avenida Canaval y Moreyra 385 piso 7, San Isidro, Lima, será responsable del tratamiento y seguridad de los datos personales que yo le proporcione o que éste recopile, los que estarán almacenados en un banco de datos de su titularidad y gestionados con todas las medidas de seguridad y confidencialidad.

Datos Personales que serán tratados. VIDAL & VIDAL tratará mis datos personales de carácter identificativo, de características personales, económico-financieras y de seguros, de carácter social y sensibles, tales como: nombres y apellidos; documentos de identidad; domicilio; teléfonos; correo electrónico; imagen; voz; firmas; estado civil; fecha de nacimiento; nacionalidad; profesión, ocupación; edad; datos académicos; datos de derechohabientes; información de hábitos sociales; aficiones; biométricos (por ejemplo: huella, datos faciales); estado en centrales de riesgo, registro de deudas con la ONP e ingresos económicos.

Finalidad del tratamiento. Mis datos personales serán utilizados con las siguientes finalidades:

- i) Para la retribución económica por el trabajo desarrollado (planilla, bonos, comisiones, etc).
- ii) Para el armado de mi file personal y archivo del mismo. (cv, copia de DNI, etc).
- iii) Para mi alta como colaborador de la empresa, según norma en el T – Registro.
- iv) Para la identificación interna y el control de mis asistencias (fotochets, huellero digital de asistencias).
- v) Para el registro de los vídeos de vigilancia en el resguardo de la seguridad de la empresa.
- vi) Para la elaboración y emisión de documentación laboral (contratos de trabajo, memorándums, boletas de pago, etc.).
- vii) Para el control, seguimiento e histórico de mi performance en la empresa (indicadores, ranking, desempeño, etc.).
- viii) Para la afiliación de mis derechohabientes en los beneficios que correspondan según mi contrato de trabajo.
- ix) Para recibir la atención adecuada ante una emergencia médica que pueda presentar según el SGSST de la empresa, (datos de afecciones médicas, tratamientos médicos y particularidades en atención médica).
- x) Para la creación de herramientas virtuales para mi gestión y comunicación internar (correos, usuarios, contraseñas, perfiles, etc.).
- xi) Para identificar mi estado en el centrales de riesgo tanto en el sector financiero con en el cumplimiento con la ONP (de contar con deudas por no cumplir con las votaciones en elecciones, según norma no estoy habilitado para la celebración de contratos de ningún tipo hasta regularizarla).
- xii) Para la difusión grafica de las actividades realizadas por la empresa en sus diferentes medios comerciales (fan page, página web, intranet, etc).
- xiii) Para el seguimiento de mi gestión telefónica en temas de calidad y la prevención de fraudes. (audios)
- xiv) Verificar que la información que le proporcione sea correcta y verdadera.

En caso de que VIDAL & VIDAL les diera a mis datos personales un uso distinto a los señalados, lo comunicará a través de la siguiente página de manera que pueda formular oposición a dichos tratamientos en caso de no estar conforme. VIDAL & VIDAL tratará los datos personales que yo le proporcione o a los que pueda acceder de forma física, oral o electrónica, a través de fuentes accesibles al público o de terceros y/o entidades de consulta de bases de datos domiciliadas en Perú o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, privadas o públicas.

Plazo de conservación de los Datos Personales. Mis datos personales se mantendrán almacenados mientras su tratamiento sea necesario para cumplir con las finalidades anteriormente descritas, o hasta por diez años después de haber concluido mi relación laboral.

Derechos. En todo momento tendré derecho a acceder a mis datos personales, rectificarlos, actualizarlos, cancelarlos, oponerme, limitar y/o revocar su tratamiento. Para ello, podré presentar una solicitud con los requisitos exigidos por las normas aplicables, para lo cual encontrare información del procedimiento de las Políticas de Protección de datos personales y derechos ARCO en la intranet de VIDAL & VIDAL (información general para aplicación, plazos y formatos requeridos).

He sido informado que no estoy obligado a dar esta autorización y que no es condicionante para establecer mi relación laboral con VIDAL & VIDAL.

Base Legal:

Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733

AUTORIZO A VIDAL & VIDAL EL USO DE MIS DATOS PERSONALES

Tarea 3: Vista de perfil de usuario: En esta sección se visualizará información que corresponde a todos los datos brindados a la empresa al momento de dar su alta, adicionalmente información que corresponde a la empresa y el puesto desempeñado; también se incluyeron las opciones de Mis capacitaciones y mis notas que servirán de link para ingresar a otras secciones del E-learning.

☰

+ **Mi Perfil**

Hola, MAXIMO CRISTIAN TERAN FLORES



MAXIMO CRISTIAN TERAN FLORES
 MZ. B LT. 1 LA PRADERAS DE CARABAYLLO, CARABAYLLO, LIMA




2447 Días Trabajados	28 Años Edad
Numero 1 982130140	Numero 2 6312181
Correo cristianteranflores@gmail.com	Sede CANAVAL PISO 9
Area ADMINISTRACION Y CONTROL INTERNO	Puesto PROGRAMADOR DE SOFTWARE



Mis Capacitaciones
Todas las capacitaciones que he recibido



Mis Notas
Todas las evaluaciones de calidad que he recibido



Material de Apoyo
Toda la documentación se visualizará en esta sección.

Tarea 4: Vista de Training: Se mostrará información correspondiente a capacitaciones realizadas en el sistema, ya sea por su encargado o el mismo viendo sus videos. El registro de la capacitación es en automático una vez culmine de ver el video completo y cumpliendo el tiempo de duración del video. Por otro lado, en las columnas de avances de sesiones, se indicará las secciones que ya completo; para luego una vez completada esa barra de progreso poder dar el examen teórico correspondiente a curso.

MIS CAPACITACIONES

	Fecha Capacitación	Hora Inicio	Hora Fin	Capacitación	Capitador	Comentario
No data available in table						

Showing 0 to 0 of 0 entries

CURSOS POR LLEVAR

TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA DE (TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA)

MIS CURSOS	MIS SESIONES	AVANCE DE SESIONES	SESIONES REALIZADAS	EXAMENES
INTRODUCCIÓN Y BIENVENIDA	Inducción Organizacional	0 / 2		
	Charla Inductiva	<div style="width: 100%; height: 5px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc);"></div>		
COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Herramientas y Conceptos Básicos para la Gestión de Cobranzas	0 / 3		
	Conociendo el SICMA I	<div style="width: 100%; height: 5px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc);"></div>		
	Estrategias de Segmentación I	<div style="width: 100%; height: 5px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc);"></div>		
CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	Prevención de Riesgos Comunes en la Gestión de Cobranzas	0 / 3		
	Habilidades Blandas Requeridas en la Gestión de Cobranzas Call Center	<div style="width: 100%; height: 5px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc);"></div>		
	Conociendo mi Plantilla de Evaluación	<div style="width: 100%; height: 5px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc);"></div>		

Tarea 5: Vista de feedback personal: En esta sección se visualizará las notas del personal monitoreado por personal de calidad. Según la evaluación tendrán la opción de registrar su descargo u oportunidad de mejora para que la ficha pueda ser descargada.

Mis Evaluaciones de Calidad
Hola, JAVIER CHRISTIAN estos son los Monitoreos que has recibido.

Nota mínima aprobatoria 80

- Nota de 69 a 0
- Nota de 70 a 79
- Nota de 80 a 100

AÑOS: 2023 | MES: ENERO

Search:

Show 10 entries

FECHA EVALUACIÓN	NOTA	CLIENTE	ID	EVALUADOR
No data available in table				

Showing 0 to 0 of 0 entries

Tarea 6: Creación de la vista de gestión training: En esta sección se visualizará la información correspondiente al training.

Tarea 7: Crear proceso de registro de personal: Esta sección es llamada “Postulantes” que consta de 4 secciones: a) Listado de postulantes, b) postulantes que asistieron, c) Prueba de supervisor y d) Bandeja de alta.

(a) Registro de postulante.

The screenshot shows a web form titled "AGREGAR POSTULANTE" with a close button (X) in the top right corner. The form is organized into several sections:

- Top Section:** Includes fields for "AÑO" and "MES" (partially visible), "HORA DE CITA" (with a clock icon), "FECHA CITA" (with a calendar icon and value "01/09/2023"), and "CARNET CANADIS".
- Second Row:** "NACIONALIDAD" (dropdown menu with "PERÚ" selected), "TIPO DOC" (dropdown menu with "DNI" selected), and "DOCUMENTO".
- Third Row:** "NOMBRES" (with a sub-label "LISTA DE POSTULANTE"), "PATERNO", and "MATERNO".
- Fourth Row:** "CORREO", "CELULAR", and "FIJO".
- Fifth Row:** "TIPO PERSONAL" (dropdown menu with "-seleccione-" selected), "AREA" (dropdown menu with "-seleccione-" selected), and "UNIDAD" (dropdown menu).
- Sixth Row:** "OFICINA" (dropdown menu with "CANAVAI PISO 9" selected) and "CONTACTO" (dropdown menu with "APTITUS" selected).
- Seventh Row:** "OBSERVACIONES:" followed by a large text area.
- Bottom:** A green button labeled "Registrar Postulante".

(b) Postulantes que asistieron

LISTA DE POSTULANTES QUE ASISTIERON									
<input type="text" value="Search"/>									
Show 10 entries									
	↓↑ Hora de Cita	Fecha de Cita ↓↑	Nombre ↓↑	Telefonos ↓↑	Correo ↓↑	Oficina ↓↑	Unidad ↓↑		
  	10:00	2021-12-09	JOHANA KATHERINE VASQUEZ BOCANEGRA	51-922714808 /	JOKAVABO@GMAIL.COM	CA_385			
  	10:00	2021-12-07	TAYMETH BERLANGA YABIKU	953194656 /	TAYBERLANGA@GMAIL.COM	CA_385			
  	10:00	2021-12-07	JOSE MANUEL PACHECO	51-936706313 /	MANUELPACHECOASCENCIO@GMAIL.COM	CA_385			
  	10:00	2021-12-11	RICHARD PATRICK PALMA CIEZA	964152855 /	RPATRICKPC.7@GMAIL.COM	PAN_P4	OPERACIONES TERCERIZADA		

Showing 1 to 4 of 4 entries

< 1 >

(c) Prueba supervisor

LISTA DE POSTULANTES PENDIENTES DE TU APROBACION

Search Show 10 entries

↓↑	DNI	SUPERVISOR	↓↑	NOMBRE	↓↑	APROBACION ENTREVISTA RRHH	↓↑	TELEFONO	↓↑	OFICINA	↓↑	AREA	↓↑
No data available in table													

Showing 0 to 0 of 0 entries

LISTA DE POSTULANTES POR CONFIRMAR EL PRIMER DIA LABORAL

Search Show 10 entries

DIA 1	↓↑	DNI	↓↑	SUPERVISOR	↓↑	NOMBRE	↓↑	CITA SUPERVISOR	↓↑	FECHA DE APROBACION	↓↑	OFICINA	↓↑	AREA	↓↑	UNIDAD	↓↑
   		75202290		PAULA MARGARITA MIRANDA MENDOZA		OMAR GONZALES ALZA		2021-12-10 07:00		2021-12-09 17:00:53		PANAMÁ PISO 3		OPERACIONES		DINERS_REGULAR_2	
   		73659907		MOISES DAVID CHULLUNCUY QUISPE		MAXIMO CRISTIAN TERAN FLORES		2022-12-06 13:11		2022-12-03 17:11:12		CANAVAL PISO 9		OPERACIONES		FALABELLA_REGULAR_1 GESTIÓN LEGAL	

Showing 1 to 2 of 2 entries

(d) Bandeja de alta

LISTA DE POSTULANTES PENDIENTE DE ALTA

Search Show 10 entries

↓↑	DNI	SUPERVISOR	↓↑	NOMBRE	↓↑	CITA SUPERVISOR	↓↑	OFICINA	↓↑	UNIDAD	↓↑
No data available in table											

Showing 0 to 0 of 0 entries

LISTA DE POSTULANTES CON ALTA

Search Show 10 entries

↓↑	DNI	↓↑	SUPERVISOR	↓↑	NOMBRE	↓↑	CITA SUPERVISOR	↓↑	OFICINA	↓↑	UNIDAD	↓↑	CARTERA	↓↑
  	23456789		ALFREDO AMADEO VIDAL CALDERON		ALFREDO AMADEO VIDAL CALDERON		14/01/2020 20:00		CA_385		JEFATURAS		JEFATURAS	

Showing 1 to 1 of 1 entries

Tarea 8: Creación modelo de gestión de usuarios y perfiles. En esta sección se activarán o inactivarán los usuarios existentes en el sistema de capacitaciones, pudiendo así cambiar el usuario, contraseña y perfiles también desde esta vista.

LISTA DE USUARIOS												
<input type="text" value="Search"/>						Show 10 entries						
↓↑	DNI	↓↑	APE y NOM	↓↑	USUARIO	↓↑	CONTRASEÑA	↓↑	PERFIL	↓↑	ESTADO	↓↑
	47259594		LESLIE NORKA RODRIGUEZ MENDOZA								NO EXISTE	
	08152267		ARACELLI QUINDE PURIZAGA								NO EXISTE	
	07381546		MARIO TEJADA GIRON								NO EXISTE	
	43639331		PAMELA IVONNE CARDENAS REYES								NO EXISTE	
	07510910		JOSE DANIEL TABOADA YARLEQUE								NO EXISTE	
	45937915		AMELIA FACUNDO ADRIANZEN								NO EXISTE	
	001566646		LUZ DARY MUÑOZ SANCHEZ								NO EXISTE	
	10157300		JOE ZARATE SALAZAR								NO EXISTE	
	75179701		KESWUIN CORDOVA CARRASCO								NO EXISTE	
	44922517		MARIA SOLEDAD ROJAS OCHOA								NO EXISTE	

Showing 1 to 10 of 179 entries

< 1 2 3 4 5 - 18 >

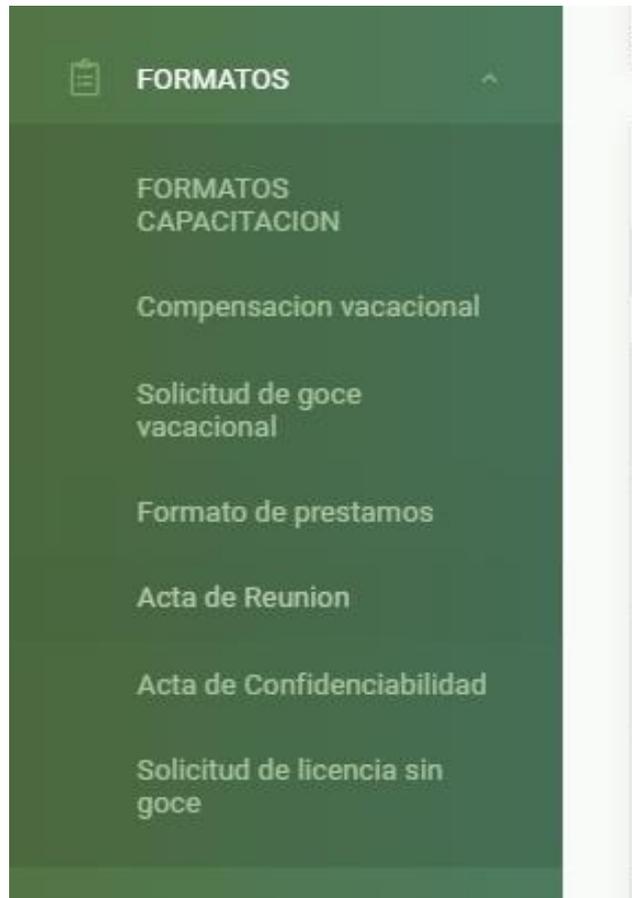
Tarea 9: Creación de módulo de gestión de áreas, unidades, puestos y carteras. En esta sección se administran las áreas, unidades, puestos y carteras para todo el personal de la empresa.

LISTA DE AREAS

Search Show 10 entries

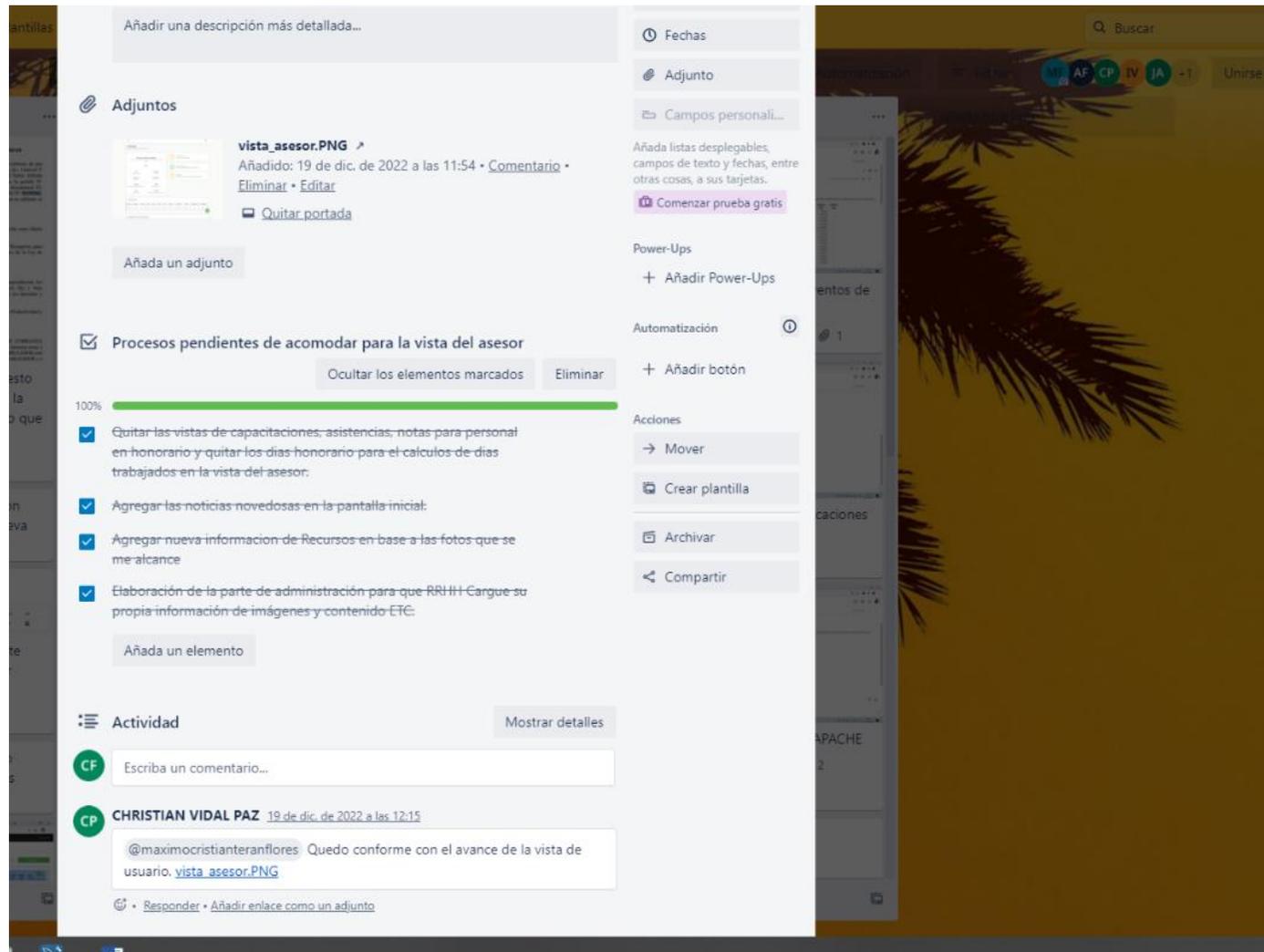
 ↓↑	COD PUESTO ↓↑	NOM AREA ↓↑	CATEGORIA ↓↑	UNIDADES ↓↑	ENCARGADOS ↓↑
  	151	GERENCIA GENERAL	AREA	GERENCIA GENERAL <input checked="" type="checkbox"/> ASISTENCIA DE GERENCIA <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ALFREDO AMADEO VIDAL CALDERON <input checked="" type="checkbox"/> MARISOL MILAGROS ROJAS TORRES <input checked="" type="checkbox"/> VIOLETA EMILIA VIDAL CALDERON DE SAAVEDRA
  	154	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	AREA	BACKOFFICE <input checked="" type="checkbox"/> SISTEMAS <input checked="" type="checkbox"/> FINANZAS Y CONTABILIDAD <input checked="" type="checkbox"/> COBRANZA CAMPO <input checked="" type="checkbox"/> ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS <input checked="" type="checkbox"/> ADMINISTRACIÓN <input checked="" type="checkbox"/> CONTROL ADMINISTRATIVO <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> DEISY SANDY ESTRADA ISIDRO <input checked="" type="checkbox"/> ALFREDO AMADEO VIDAL CALDERON <input checked="" type="checkbox"/> DEYNI CRISTINA SILVA VARILLAS <input checked="" type="checkbox"/> EDUARDO BENJAMIN ROJAS PADILLA <input checked="" type="checkbox"/> JENNY JACKELIN ESTRADA ARAGON <input checked="" type="checkbox"/> JAVIER CHRISTIAN VIDAL PAZ <input checked="" type="checkbox"/> ALFREDO AMADEO VIDAL CALDERON <input checked="" type="checkbox"/> JOANNA GISELLE AYALA PLASENCIA <input checked="" type="checkbox"/> AXSELL JOEL FLORES GONZALES <input checked="" type="checkbox"/> SAUL CURITOMAY CRUZ <input checked="" type="checkbox"/> EDUARDO ALFREDO VIDAL PAZ
  	155	GESTION DE TALENTO HUMANO	AREA	SELECCIÓN, CAPACITACION Y SST <input checked="" type="checkbox"/> REMUNERACIONES <input checked="" type="checkbox"/> BIENESTAR SOCIAL <input checked="" type="checkbox"/> GESTIÓN DE TALENTO HUMANO <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> INGRID GRETA WISSAR VALDIVIA <input checked="" type="checkbox"/> ALFREDO AMADEO VIDAL CALDERON
  	160	OPERACIONES	AREA	GESTIÓN LEGAL <input checked="" type="checkbox"/> OPERACIONES <input checked="" type="checkbox"/> OPERACIONES MIXTO <input checked="" type="checkbox"/> OPERACIONES PROPIA <input checked="" type="checkbox"/> OPERACIONES TERCERIZADA <input checked="" type="checkbox"/> GESTIÓN LEGAL 2 <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ALFREDO VIDAL PAZ <input checked="" type="checkbox"/> EDUARDO ALFREDO VIDAL PAZ <input checked="" type="checkbox"/> CECILIA HILMA VELARDE CARPIO <input checked="" type="checkbox"/> ALFREDO AMADEO VIDAL CALDERON <input checked="" type="checkbox"/> JOSE BERNARDO MARRUFFO CARRANZA <input checked="" type="checkbox"/> PEDRO DANIEL VALLADOLID COELLO <input checked="" type="checkbox"/> JAVIER CHRISTIAN VIDAL PAZ <input checked="" type="checkbox"/> VICTOR HUGO LAVADO FLORES <input checked="" type="checkbox"/> DEYNI CRISTINA SILVA VARILLAS <input checked="" type="checkbox"/> EDUARDO BENJAMIN ROJAS PADILLA <input checked="" type="checkbox"/> CAROL DAHYAN PUERTA PEÑA <input checked="" type="checkbox"/> CRISTINA PAMELA MONTES DE OCA CESPEDES

Tarea 10: Crear vista para descargar formatos de RRHH. En esta sección se agregaron links de descarga en el menú, para poder descargarse de manera rápida.



Evidencia 7: Entrega de incremento Sprint 1

Se realiza el marcado de las actividades correspondientes en la herramienta Trello, con el fin de informar el cumplimiento de las actividades.



Como evidencia del cierre del sprint 1, se indicó que se enviara un correo de confirmación, para poder dar como concluido el sprint 1.



Evidencia 8: Documentación scrum 2

Propósito:

Facilitar la información de referencia necesaria a las personas implicadas en el desarrollo del sistema E-learning respecto al Sprint 2.

Artefactos:

Documentos: (a) Pila de producto o Product Backlog del Sprint 1, (b) Historias de Usuarios del Sprint 1 y (c) Pila de sprint o Sprint Backlog.

Modelo de Datos.

Arquitectura: La arquitectura se mantiene del Sprint 1.

Reunión de inicio del sprint

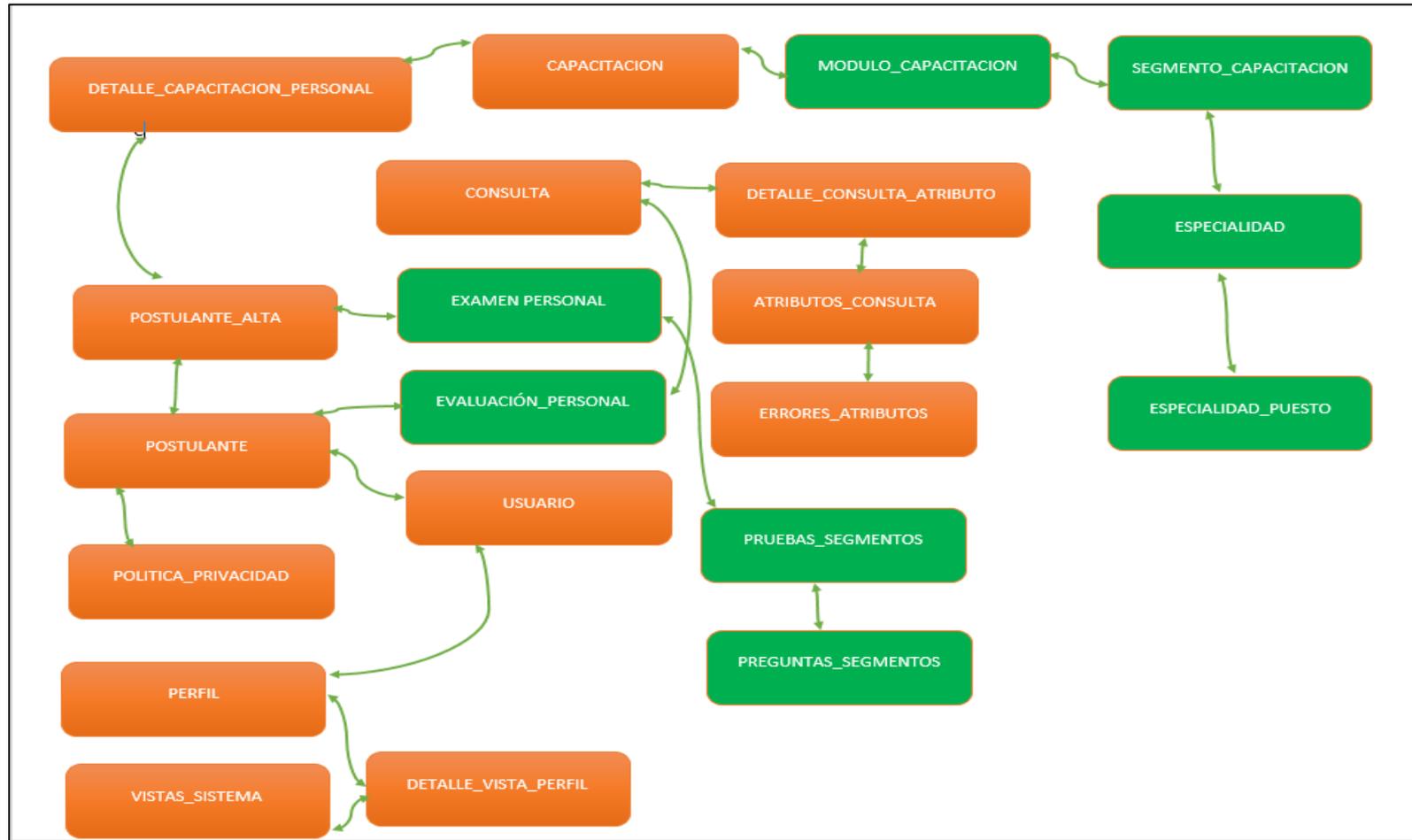
Se inició la reunión, se indicó cual era el objetivo principal de todo el procedimiento de Training y Exámenes que consta el procedimiento de la siguiente línea de tiempo.

- (1) EE: Examen Escrito.
- (2) EES: Examen Escrito Sustitutorio.
- (3) EP: Examen Práctico.
- (4) EPS: Examen Practico Sustitutorio.



Evidencia 9: Modelamiento de datos sprint 2.

Modelo conceptual



Evidencia 10: Pila de sprint 2 y prototipos.

Sprint	Tarea	Fecha de inicio	Fecha final	Duración (días)	Estado	Fecha de lanzamiento	Objetivo
11	Diseño y Actualización de la base de datos Funcionalidades Sprint 2	17/12/2022	23/12/2022	7	Lanzado	24/12/2022	Tener el modelo de datos al 100%, para comenzar con el desarrollo de las siguientes tareas.
12	Gestionar Modulo de Training	24/12/2022	28/12/2022	5	Lanzado	29/12/2022	Desarrollar el acceso principal al sistema E-learning.
19	Desarrollo de visualización de videos Training	29/12/2022	29/12/2022	1	Lanzado	30/12/2022	Desarrollar el modal de para la visualización de los videos training o capacitación.
15	Diseño y desarrollo de la vista del examen.	30/12/2022	30/12/2022	1	Lanzado	31/12/2022	Desarrollar el modal que servirá para que el personal pueda realizar su examen.
17	Desarrollar la sección del listado personal con exámenes.	31/12/2022	3/12/2022	4	Lanzado	4/01/2023	Desarrollar la sección donde el administrador podrá visualizar los exámenes realizados por todo el personal.
18	Desarrollar la sección del listado mi personal con exámenes.	04/01/2023	05/01/2023	2	Lanzado	06/12/2023	Desarrollar la sección donde el supervisor podrá visualizar los exámenes realizados por todo su personal a cargo.
12	Desarrollar la sección capacitar personal	06/01/2023	06/01/2023	1	Lanzado	07/01/2023	Desarrollar la sección de capacitaciones, para poder capacitar al personal en cualquier tipo de capacitación.
13	Desarrollar la sección capacitar mi personal	07/01/2023	07/01/2023	1	Lanzado	08/01/2023	Desarrollar la sección de capacitaciones, para poder capacitar su personal a cargo.
14	Crear sección evaluar personal	08/01/2023	08/01/2023	1	Lanzado	09/01/2023	Desarrollo de la sección de evaluación personal por el perfil de calidad.
16	Desarrollar alertas de feedback y exámenes pendientes	09/01/2022	09/01/2023	1	Lanzado	10/01/2023	Desarrollo de alertas en el sistema para que estos estén constantemente alertando al usuario que su personal tiene examen desaprobados o feedback sin descargo.

Tarea 11: Gestionar módulo de Training: En esta sección se podrá registrar la especialidad, modulo, cursos y exámenes, asignando los perfiles que podrán llevar el curso y quienes serán los perfiles que revisarán los exámenes. Adicionalmente podrán cargar sus videos, silabus y materiales de apoyo para que puedan ser vistos por los empleados.

Sección de especialidad, training y cursos.

	CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION	PUESTOS	CREACION
	1	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA		ASESOR DE COBRANZA JUNIOR ASESOR DE COBRANZA SENIOR ASESOR DE COBRANZA LEGAL JUNIOR ASESOR DE COBRANZA LEGAL SENIOR SUPERVISOR DE COBRANZA SUPERVISOR DE COBRANZA CONTENCIÓN Y CAÍDOS SUPERVISOR DE COBRANZA SENIOR SUPERVISOR JUDICIAL MONITOR DE CALIDAD COORDINADOR DE CONTROL DE CALIDAD GERENTE COMERCIAL	0000-00-00 00:00:00
	2	TRAINING DOCENTES		PROGRAMADOR DE SOFTWARE MONITOR DE CALIDAD	2022-12-15 01:28:00

Showing 1 to 2 of 2 entries

TRAINING

Search

	CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION	ESPECIALIDAD	CREACION
	11	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA		TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	0000-00-00 00:00:00
	12	TRAINING PARA MONITORES DE CALIDAD		TRAINING DOCENTES	2022-12-15 01:28:00

Showing 1 to 2 of 2 entries

CURSOS

Search

	CODIGO	ARCHIVO	NOMBRE	DESCRIPCION	MODULO
	15	RE_0TH_20_Silabo_V_01_-_INDUCCION_V_BIENVENIDA1.pdf	INTRODUCCIÓN Y BIENVENIDA		TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA
	16	RE_0TH_20_Silabo_V_01_-_CONTROL_INTERNO.pdf	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS		TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA
	17	RE_0TH_20_Silabo_V_01_-_CALIDAD1.pdf	CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS		TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA

Showing 1 to 3 of 3 entries

LISTA DE SESIONES

Search

	CODIGO	VIDEO	ARCHIVOS	NOMBRE	CREACION	TEMAS	PERFIL (LOS QUE LA REALIZARAN)	CURSO
--	--------	-------	----------	--------	----------	-------	--------------------------------	-------

Sección de sesiones o clases que están subidos actualmente en la plataforma.

LISTA DE SESIONES								
<input type="text" value="Search"/> Show 10 entries								
	CODIGO	VIDEO	ARCHIVOS	NOMBRE	CREACION	TEMAS	PERFIL (LOS QUE LA REALIZARAN)	CURSO
	9			Inducción Organizacional	2021-04-27 16:46:31	-Bienvenida e Información Laboral por RRHH -Bienvenida e Información de Conceptos Básicos de Cobranza y Parámetros en Control de Calidad -Bienvenida e Información sobre el uso del SIGMA, Conceptos e Implicancias	<input type="checkbox"/> RECLUTAMIENTO() <input type="checkbox"/> SUPERVISOR DE CALIDAD() <input type="checkbox"/> PLANEAMIENTO() <input type="checkbox"/> SUPERADMINISTRADOR()	INTRODUCCIÓN Y BIENVENIDA
	10	HERRAMIENTAS_Y_CONCEPTOS_BASICOS_PARA_LA_GESTION_DE_COBRANZA.mp4	Herramientas_y_Conceptos_Basicos_para_la_Gestion_de_Cobranzas.pdf	Herramientas y Conceptos Básicos para la Gestión de Cobranzas	2021-04-27 16:55:58	Introducción Conceptos del SICMA Búsqueda de Cliente-Deudor Tipo de Llamada - Manual y Predictivo Tipificaciones	<input type="checkbox"/> SUPERVISOR() <input type="checkbox"/> JEFATURA() <input type="checkbox"/> PLANEAMIENTO() <input type="checkbox"/> RECLUTAMIENTO()	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS
	11	CONOCIENDO_EL_SICMA1.mp4		Conociendo el SICMA I	2021-04-27 17:09:08	HOME SICMA Cartera de Clientes Asignados Menu de Gestión Bandeja de Compromisos Como Generar una Carta Puntual	<input type="checkbox"/> RECLUTAMIENTO() <input type="checkbox"/> SUPERVISOR()	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS
	12	ESTRATEGIAS_DE_SEGMENTACION1.mp4	Estrategias_de_segimentacion1.pdf	Estrategias de Segmentación I	2021-04-27 17:18:34	Conceptualización de Segmentación La Segmentación por Calidad de Gestión La Segmentación por Contactabilidad La Segmentación por Rango capital La Segmentación por Zonificación	<input type="checkbox"/> SUPERVISOR() <input type="checkbox"/> RECLUTAMIENTO()	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS
	13	BIENVENIDA_GRUPOVVV1.mp4		Charla Inductiva	2021-04-27 17:19:29	Bienvenida a la Plataforma de Operaciones	<input type="checkbox"/> SUPERVISOR() <input type="checkbox"/> GESTOR TELEFONICO() <input type="checkbox"/> RECLUTAMIENTO()	INTRODUCCIÓN Y BIENVENIDA

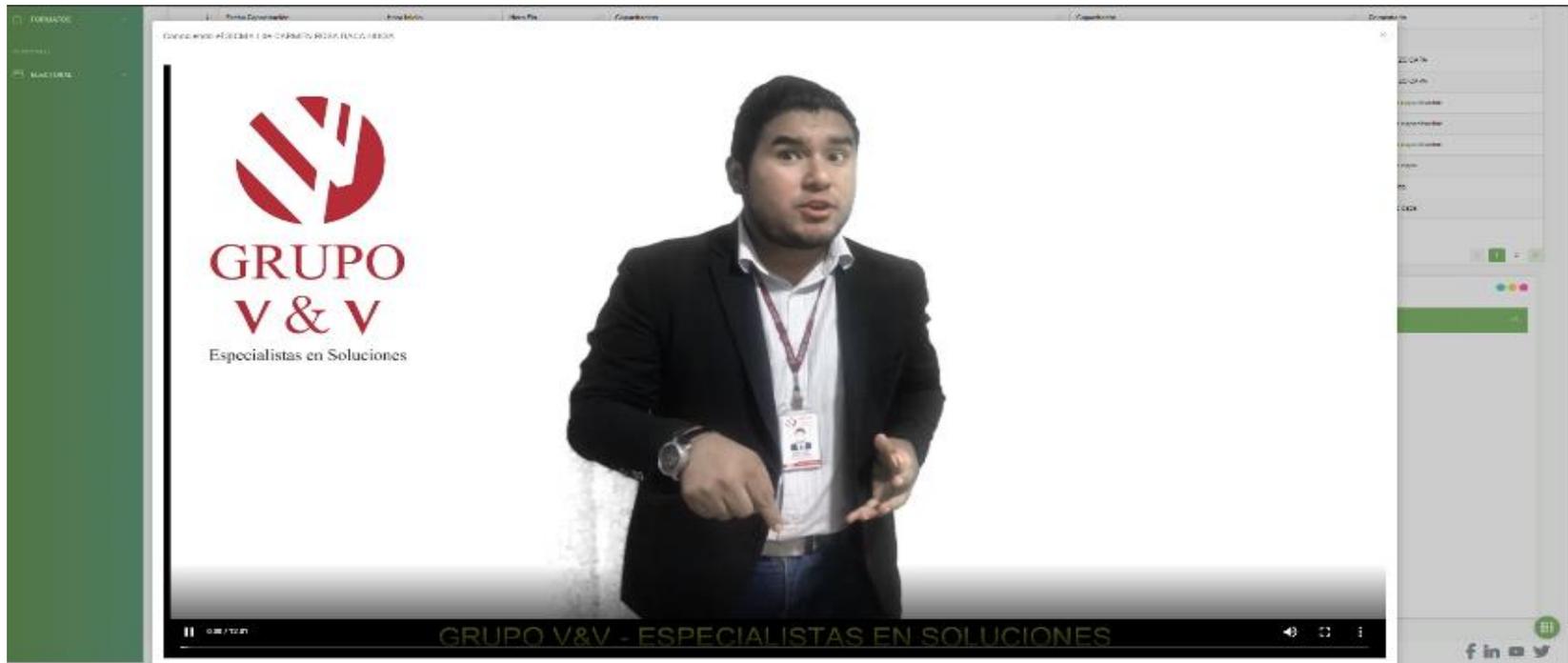
Sección de exámenes o pruebas según el curso.

PRUEBAS DE CURSOS							
<input type="text" value="Search"/> Show 10 entries							
	CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION PREGUNTAS	TIPO	CURSO	PERFIL CALIFICADOR	
	6	EXAMEN TEORICO	1. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 2. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 3. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 4. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 6. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 8. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 1. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 1. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 1. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 1. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 PUNTAJE ACTUAL: 100	1	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	PLANEAMIENTO	
	7	EXAMEN PRACTICO	1. CAMPOS VACIOS 10.00 2. CAMPOS VACIOS 10.00 3. CAMPOS VACIOS 10.00 4. CAMPOS VACIOS 10.00 5. CAMPOS VACIOS 10.00 6. CAMPOS VACIOS 10.00 7. CAMPOS VACIOS 10.00 8. CAMPOS VACIOS 10.00 9. CAMPOS VACIOS 10.00 10. CAMPOS VACIOS 10.00 PUNTAJE ACTUAL: 100	3	CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	SUPERVISOR DE CALIDAD	
	8	EXAMEN PRACTICO	1. CAMPOS VACIOS 12.00 2. CAMPOS VACIOS 12.00 3. CAMPOS VACIOS 7.00 4. CAMPOS VACIOS 8.00 5. CAMPOS VACIOS 8.00 6. CAMPOS VACIOS 7.00 7. CAMPOS VACIOS 8.00 8. CAMPOS VACIOS 12.00 9. CAMPOS VACIOS 12.00 10. CAMPOS VACIOS 6.00 11. CAMPOS VACIOS 8.00 PUNTAJE ACTUAL: 100	3	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	PLANEAMIENTO	
	10	EXAMEN TEORICO	1. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 2. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 3. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 4. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 5. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 6. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 7. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 8. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 9. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 10. MARCA ALTERNATIVA CORRECTA 10.00 PUNTAJE ACTUAL: 100	1	CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	SUPERVISOR DE CALIDAD	

Showing 1 to 4 of 4 entries 1

Tarea 12: Visualización de videos Training: El usuario tendrá habilitado en la sección de capacitaciones los videos y materiales de apoyo, donde podrá dar clic en el icono de cámara para poder ver el video; una vez terminado el video este grabará su hora término de manera automática y será considerada como una capacitación la primera vez que visualiza el video.

TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA DE (TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA)	
MIS CURSOS	MIS SESIONES
INTRODUCCIÓN Y BIENVENIDA	Inducción Organizacional
	 Charla Inductiva
COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Herramientas y Conceptos Básicos para la Gestión de Cobranzas
	 Conociendo el SICMA I
	 Estrategias de Segmentación I
CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	Prevención de Riesgos Comunes en la Gestión de Cobranzas
	 Habilidades Blandas Requeridas en la Gestión de Cobranzas Call Center
	  Conociendo mi Plantilla de Evaluación



Tarea 13: Examen Training: Una vez terminada las sesiones correspondientes al curso. Se habilitará un examen en la parte final; al dar clic se mostrará un modal con las preguntas correspondientes al curso con un tiempo que se irá reduciendo y en caso no se logre guardar, este modal se cerrará sin guardar ningún cambio.

MIS CURSOS	MIS SESIONES	AVANCE DE SESIONES	SESIONES REALIZADAS	EXAMENES
INTRODUCCIÓN Y BIENVENIDA	Inducción Organizacional	0/2		
	 Charla Inductiva			
COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	 Herramientas y Conceptos Básicos para la Gestión de Cobranzas	3/3	Herramientas y Conceptos Básicos para la Gestión de Cobranzas	 EXAMEN TEORICO
	 Conociendo el SICMA I		Conociendo el SICMA I	
	 Estrategias de Segmentación I		Estrategias de Segmentación I	
CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	 Prevención de Riesgos Comunes en la Gestión de Cobranzas	0/3		
	 Habilidades Blandas Requeridas en la Gestión de Cobranzas Call Center			
	 Conociendo mi Plantilla de Evaluación			

Examen teórico, luego de dar clic para iniciar el examen.

EXAMEN TEORICO de CARMEN ROSA BACA HUISA



0:19:51

Seleccione la alternativa: - ¿Para qué sirven las rellamadas?

- a) Para agendar a los clientes que tengo en seguimiento referente a propuestas, promesas, oportunidades y otros.
 e)
- b) Para volver a llamar a los clientes que no me contestaron definiendo día y hora.
- c) Se utilizan solo para llamar a los titulares o encargados de deuda previo contacto con un tercero.
- d) N.A

Seleccione la alternativa: - ¿Cuáles son las segmentaciones básicas con las que la empresa realiza sus estrategias?

- a) Contacto efectivo, Contacto no Efectivo, No contacto, Sin gestión.
 e)
- b) Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad.
- c) Calidad de Gestión, Contactabilidad, Rango Capital, Zonificación.
- d) Micro, Masivo, Contacto con tercero, Lima Norte, Sin Prioridad.

Seleccione la alternativa: - ¿Qué es un cita?

- a) Son las invitaciones que se manda por cartas puntuales a los clientes deudores.
 e)
- b) Son las invitaciones que se manda por SMS y/o correos a los clientes deudores.
- c) Son las visitas de los clientes a la agencia.
- d) Son las invitaciones registradas en el SICMA que se realiza a los clientes deudores mediante llamada.

Seleccione la alternativa: - ¿Que es ACP, SAP y CCP?

- a) Activos clientes pagando, Sin acuerdo de pago, Clientes con propuestas.
 e)
- b) Clientes con acuerdo de pago, Clientes sin acuerdo de pago, Clientes con comportamiento de pago.
- c) Atención de clientes con propuestas, Sistema de atención de propuestas, Cobertura con prioridades.
- d) Clientes con propuestas de pago, Clientes sin propuestas de pago, Clientes con propuestas

Seleccione la alternativa: - ¿Que prioridades son contacto efectivo?

- a) Micro, masivo, selectivo 1, selectivo 2.
 e)
- b) Compromisos, oportunidades, fraccionamientos, armadas.
- c) Prioridad 0, prioridad 01, prioridad 02, prioridad 03.
- d) Contacto con familiares, Compromisos activos, Compromisos caídos.

Seleccione la alternativa: - ¿Cómo se clasifica la segmentación por Contactabilidad?

- a) Contacto efectivo, Contacto no Efectivo, No contacto, Sin gestión.
 e)
- b) Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad.
- c) Nivel por gestión, Nivel por cliente, merma semanal, cobertura.
- d) Compromiso, Oportunidades, Fraccionamientos, Armadas.

Seleccione la alternativa: - ¿Qué es cobertura?

- a) Es la merma de clientes que tengo durante la semana.
 e)
- b) Son los compromisos y oportunidades que mantengo como vigentes.
- c) Son la cantidad de gestiones que realizo durante el día.
- d) Es el primer barrido de llamadas que se le da a la cartera de clientes a inicio de mes.

Seleccione la alternativa: - ¿Cómo se clasifica la segmentación por Rango Capital?

- a) Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04,
 e)
- b) Compromiso, Oportunidades, Fraccionamientos, Armadas
- c) Deuda total, Deuda Capital, total Campaña
- d) Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02

Tarea 14: Sección de listado de exámenes general: se mostrar el detalle de todos los exámenes rendidos según los filtros seleccionados.

LISTA DE EXAMENES
 Aplique los filtros correctamente para una mejor detalle de las pruebas realizadas por el personal.

ESPECIALIDAD: TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA
 MODULO: TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA
 CURSO: COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZAS
 EXAMENES: EXAMEN TEORICO

SUPERVISORES: TODOS
 AÑOS: -TODOS-
 MESES: -TODOS-

PONDERADO ESPECIALIDAD			TOTAL EXAMENES							
ESPECIALIDAD	% TOTAL	CANTIDAD	ESPECIALIDAD	MODULO	CURSO	COLABORADOR	% CALIFICACION	PUNTAJE EXAMEN	PUNTAJE MINIMO	PREGUNTAS
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	82.70 %	453	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZAS	NIKOLL GIOVANNA MUNAICO CACERES	100 %	100.00	90.00	10
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	NIKOLL GIOVANNA MUNAICO CACERES	85 %	85.00	90.00	20
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	NIKOLL GIOVANNA MUNAICO CACERES	100 %	100.00	90.00	20
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZAS	KARLA GABRIELA REYES SU	68 %	68.00	90.00	18
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZAS	JUAN ANTONIO SALAZAR JULCAPARI	90 %	90.00	90.00	10
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	JUAN ANTONIO SALAZAR JULCAPARI	75 %	75.00	90.00	20
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZAS	RANDY OLIVARES HERRERA RAMBLA	79 %	79.00	90.00	18
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZAS	CAROLINE MICHELL PALOMINO MELGAREJO	100 %	100.00	90.00	10
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZAS	KATTY MELINA RODRIGUEZ NAVARRO	100 %	100.00	90.00	10
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	KATTY MELINA RODRIGUEZ NAVARRO	90 %	90.00	90.00	20
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	RANDY OLIVARES HERRERA RAMBLA	95 %	95.00	90.00	20
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZA	ROSAIDA CLEIDA DAZA UZURIAGA	100 %	100.00	90.00	18
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZA	ANGEL JEAN POOL YATA MAYTA	100 %	100.00	90.00	18
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZA	GIULIANA PATRICIA DESTEFANO ARNAO	100 %	100.00	90.00	18
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZA	MARYLIN SUSAN GALVEZ RAMIREZ	56 %	56.00	90.00	18
			TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA	TRAINING	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZA	AMELIA FACUNDO ADRIANZEN	82 %	82.00	90.00	18

Tarea 15: Examen mi personal: En esta sección se visualiza los resultados obtenidos por el personal que cada supervisor tiene a cargo, según los filtros puede obtener los resultados del tiempo modulo o curso que este asignado a su perfil.

The screenshot displays a web application interface for 'GRUPO V&V'. On the left is a dark green sidebar with a user profile for 'TATIANA FRANC...'. The main content area features a light green header with a menu icon and a filter section. The filters include:

- ESPECIALIDAD:** TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA
- MODULO:** TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA
- CURSO:** COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZAS
- EXAMENES:** EXAMEN TEORICO
- SUPERVISORES:** TODOS
- AÑOS:** -TODOS-
- MESES:** -TODOS-

Below the filters is a green button labeled 'Detalle Preguntas'. Underneath is a white box titled 'LISTA DE CAPACITACIONES PERSONAL' containing a table of exam results:

Apellidos y Nombres	Supervisor	EXAMEN TEORICO (APRUEBA CON) 90.00	EXAMEN PRACTICO (APRUEBA CON) 90.00
BACA HUISA CARMEN ROSA	TATIANA FRANCESCA MOYA		
CHICLOTE VALERA RODRIGO	TATIANA FRANCESCA MOYA		
DOMINGUEZ RAMOS SILVIA PILAR	TATIANA FRANCESCA MOYA		
EHEVARRIA CABEZAS LADY MARYORI	TATIANA FRANCESCA MOYA		
MENDOZA ARCINIEGA MARIA MERCEDES	TATIANA FRANCESCA MOYA		
MESTAS CCAHUANA GLADYS LISBETH	TATIANA FRANCESCA MOYA		
SAN MARTIN MEZA JEFERSON JAVIER	TATIANA FRANCESCA MOYA		
TEJADA LAMADRID CYNTHIA STEFANY	TATIANA FRANCESCA MOYA	100.00	100.00

Tarea 16: Capacitación personal general: En esta sección se podrá capacitar a todo el personal de la empresa, está habilitado para perfil administrador o el de reclutamiento y también se puede agregar en la sección de vistas.

CURSO
INTRODUCCION Y BIENVENIDA

SUPERVISORES: TODOS | DNI O APELLIDO: | AÑOS: 2017 | MESES: -TODOS- | DIA: 1 | CAPACITACION: Charla Inductiva

RE_GTH_20_Sitabo_V_01_-_INDUCCION_Y_BIENVENIDA1.pdf

LISTA DE CAPACITACIONES PERSONAL

FECHA INGRESO	<input checked="" type="checkbox"/>	Apellidos y Nombres	Supervisor	Cartera	Charla Inductiva (UNICO 1)	Inducción Organizacional (UNICO 6)	SEMA
18-04-2017	<input type="checkbox"/>	ACUÑA ORMEÑO LOURDES DEL ROSARIO	EDUARDO ALFREDO VIDAL		SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
20-09-2021	<input type="checkbox"/>	AIQUIPA AIQUIPA LAURA ANDREA	DANIEL JOSUE RODRIGUEZ	DINERS_REGULAR_1	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
28-09-2021	<input type="checkbox"/>	ALBURQUERQUE ROQUE JOHAN ALESSANDRO	PAULA MARGARITA MIRANDA	BANBIF_EXT	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
01-12-2021	<input type="checkbox"/>	ALVAREZ ALVAREZ JORDANO JOSE	PAULA MARGARITA MIRANDA	DINERS_REGULAR_2	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
07-12-2021	<input type="checkbox"/>	AQUINO RAMOS JOSE ANTONIO	DANIEL JOSUE RODRIGUEZ	DINERS_REGULAR_1	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
02-12-2021	<input type="checkbox"/>	AREVALO ALCAS JHON ANTHONY	LOURDES DEL ROSARIO ACUÑA	DINERS_REGULAR_3	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
10-12-2021	<input type="checkbox"/>	ARROYO BERNAL RAUL LEONCIO	ROBERTO FRANCISCO CHAVEZ - REY	INTERBANK_REGULAR_1	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
07-10-2020	<input type="checkbox"/>	BACA HUISA CARMEN ROSA	TATIANA FRANCESCA MOYA	CSF_REGULAR_TM	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
28-06-2021	<input type="checkbox"/>	BALTAZAR RAMOS NATALY YOVANNA	ROBERTO FRANCISCO CHAVEZ - REY	INTERBANK_REGULAR_1	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
03-12-2021	<input type="checkbox"/>	BELAPATIÑO ACEVEDO MOISES ALEXANDER	LOURDES DEL ROSARIO ACUÑA	BCP_REGULAR_1	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO

Tarea 17: Capacitación mi personal: En esta sección el personal podrá ser capacitado las veces que el supervisor crea necesario y podrá registrar la hora inicio y hora fin de dicha capacitación con el fin de no afectar su merma del día.

☰

🌐

ESPECIALIDAD

TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA

MODULO

TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA

CURSO

COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZAS

SUPERVISORES

TODOS

AÑOS :

- TODOS -

MESES :

- TODOS -

CAPACITACION

Herramientas y Conceptos Básicos para la Gestión de Cobranzas

🔍

[RE_GTH_20_Silabo_V_01-CONTROL_INTERNO.pdf](#)

LISTA DE CAPACITACIONES PERSONAL 🔍 🏠 🌐

FECHA INGRESO	<input type="checkbox"/>	Apellidos y Nombres	Supervisor	Cartera	Herramientas y Conceptos Básicos para la Gestión de Cobranzas (UNICO 6)	Conociendo el SICMA I (UNICO 6)	Estrategias de Segmentación I (UNICO 6)	SEMA
07-10-2020	<input type="checkbox"/>	BACA HUISA CARMEN ROSA	TATIANA FRANCESCA MOYA	CSF_REGULAR_TM	14-12-2022 1	14-12-2022 1	14-12-2022 1	REALIZADO FUERA DE FECHA
09-12-2021	<input type="checkbox"/>	CHICLOTE VALERA RODRIGO	TATIANA FRANCESCA MOYA	CSF_REGULAR_TM	09-12-2021 1	SIN CAP	SIN CAP	FUERA DE FECHA
23-11-2021	<input type="checkbox"/>	DOMINGUEZ RAMOS SILVIA PILAR	TATIANA FRANCESCA MOYA	CENCOSUD_P4	22-11-2021 1	23-11-2021 1	01-12-2021 1	REALIZADO FUERA DE FECHA
07-12-2020	<input type="checkbox"/>	ECHIVARRIA CABEZAS LADY MARYORI	TATIANA FRANCESCA MOYA	CENCOSUD_P4	SIN CAP	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
20-04-2021	<input type="checkbox"/>	MENDOZA ARCINIEGA MARIA MERCEDES	TATIANA FRANCESCA MOYA	CENCOSUD_P4	SIN CAP	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
25-01-2021	<input type="checkbox"/>	MESTAS CCAHUANA GLADYS LISBETH	TATIANA FRANCESCA MOYA	CENCOSUD_P4	SIN CAP	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO
05-10-2021	<input type="checkbox"/>	SAN MARTIN MEZA JEFERSON JAVIER	TATIANA FRANCESCA MOYA	CENCOSUD_P4	05-10-2021 1	05-10-2021 1	06-10-2021 1	REALIZADO CORRECTAMENTE
22-01-2020	<input type="checkbox"/>	TEJADA LAMADRID CYNTHIA STEFANY	TATIANA FRANCESCA MOYA	CENCOSUD_P4	SIN CAP	SIN CAP	SIN CAP	INCUMPLIMIENTO

Tarea 18: Evaluar personal: Esta sección está habilitada para monitores de calidad y administradores; se pueden evaluar de manera crítica luego de haber hecho seguimiento a las llamadas del personal, dándole clic al tipo de evaluación que desea realizar para luego visualizar la plantilla de evaluación correspondiente puede seleccionar si esta evaluación amerita feedback. Cada feedback amerita que sea aprobado por el asesor y este podrá ser registrado desde la vista de su perfil.

☰
EVALUAR PERSONAL

ENCARGADOS

NOMBRE O APELLIDO

Cantidad: 8

TIPO EVAL	DNI	ASESOR	SUPERVISOR	PERMANENCIA	CARTERA
	74824690	CARMEN ROSA BACA HUISA	TATIANA FRANCESCA MOYA FONSECA	825	CSF_REGULAR_TM
	73254912	RODRIGO CHICLOTE VALERA	TATIANA FRANCESCA MOYA FONSECA	397	CSF_REGULAR_TM
	48007459	SILVIA PILAR DOMINGUEZ RAMOS	TATIANA FRANCESCA MOYA FONSECA	413	CENCOSUD_P4
	75164561	LADY MARYORI ECHEVARRIA CABEZAS	TATIANA FRANCESCA MOYA FONSECA	764	CENCOSUD_P4
	76289906	MARIA MERCEDES MENDOZA ARCINIEGA	TATIANA FRANCESCA MOYA FONSECA	630	CENCOSUD_P4
	46425242	GLADYS LISBETH MESTAS CCAHUANA	TATIANA FRANCESCA MOYA FONSECA	715	CENCOSUD_P4
	73056108	JEFERSON JAVIER SAN MARTIN MEZA	TATIANA FRANCESCA MOYA FONSECA	462	CENCOSUD_P4
	44592214	CYNTHIA STEFANY TEJADA LAMAORID	TATIANA FRANCESCA MOYA FONSECA	1084	CENCOSUD_P4

Evaluación de contacto con casilla de voz, luego de haber dado click en el icono de realizar monitoreo calidad.

EVALUACION CONTACTO CON CASILLA DE VOZ CASTIGO

ASESOR:
CARIEN ROSA BACA MUSA
DIV CLIENTE:
NOMBRE CLIENTE:
NUMERO CLIENTE:
FECHA DE EVALUACION:
10/01/2023
SUPERVISOR:
TATIANA FRANCISCA MOYA POISSA
FECHA DE LLAMADA:
00:00:00
ALERTA:

DESCRIPCION ATRIBUTO	PESO	
ERROR NO CRITICO		
PRESENTACION CASILLA	5.00	<input type="checkbox"/>
TERMINOLOGIA/TONO DE VOZ/LENGUAJE (CASILLA)	10.00	<input type="checkbox"/>
ERROR CRITICO USUARIO FINAL		
CONFIDENCIALIDAD BANCARIA	15.00	<input type="checkbox"/>
FALTA DE RESPETO	15.00	<input type="checkbox"/>
IDENTIFICAR EL N° AL QUE SE ESTA LLAMANDO	15.00	<input type="checkbox"/>
ERROR CRITICO NEGOCIO		
BRINDA HORARIOS, TELEFONOS Y DIRECCION (CASILLA)	20.00	<input type="checkbox"/>
CODIFICACION	10.00	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES SINTESIS	10.00	<input type="checkbox"/>

¿AFIERTA PASADIS?

NOTAS: 0.00

SINTESIS:

GUARDAR EVALUACION

Tarea 19: Alertas, feedback y exámenes pendientes: Estas alertas figuraran siempre y cuando tenga personal a cargo y tenga pendiente feedback o exámenes pendientes.

The screenshot displays a vertical list of four notification cards. The first two are yellow and indicate pending feedback, while the last two are pink and indicate pending theoretical exams. Each card includes a warning icon, the alert title, the user's name, and the evaluation ID and timestamp. The number '27' is visible to the left of the first two cards, and '3' is visible to the left of the last two cards. A red circular icon with a white 'x' is overlaid on the bottom right of the pink cards.

Alert Type	User Name	ID_EVAL	Timestamp
Pendiente de respuesta feedback	CARMEN ROSA BACA HUISA	50586	2022-11-23 19:36:24
Pendiente de respuesta feedback	LADY MARYORI ECHEVARRIA CABEZAS	49919	2022-11-03 20:59:41
Pendiente de dar examen teorico	SILVIA PILAR DOMINGUEZ RAMOS		
Pendiente de dar examen teorico	JEFERSON JAVIER SAN MARTIN MEZA		

Evidencia 11: Reuniones diarias.

según lo acordado en la reunión se procedió a enviar los puntos relacionados a las alteras y tiempos que tendrían que ser considerados en el desarrollo de las capacitaciones y pruebas.

ACUERDOS DE MODIFICACIONES DEL SISTEMA DE CAPACITACION/ALERTAS Recibidos x

 para mi, cvidalp, iwissarv 7 ene 2023, 17:35 ☆ ↶ ⋮

Estimados muy buenas tardes.

En relación a la reunión del día de hoy comparto los acuerdos para la implementación en el sistema de capacitación, alertas y ARCO.

- ALERTAS**
 - Alerta para los supervisores en relación a los exámenes:
 - Alerta asesor con examen pendiente.
 - Alerta asesor con examen desaprobado.
 - Desarrollo de la plataforma:
 - PRACTICO**
 - Aumentar estatus en el examen practico
 - Aumentar el estatus final promovido o repiten
 - (Guiarse de los cortes)
 - TEORICO**
 - Botón Asistencia: fecha de ingreso / Fecha de realizado.
 - Botón habilitados para da examen : estatus : pendiente/fuera de fecha.
 - Botón desaprobados: estatus: fuera de fecha / dentro fecha.
 - Botón aprobados : estatus: fuera de fecha / dentro fecha.
 - Botón sustitutorios: estatus: fuera de fecha / dentro fecha.
 - Botón status final: aprobado/ repitente
 - (Guiarse de los cortes)
 - SUSTITUTORIOS**
 - Marca para lo repitentes.
 - (Guiarse de los cortes)

Próxima reunión:

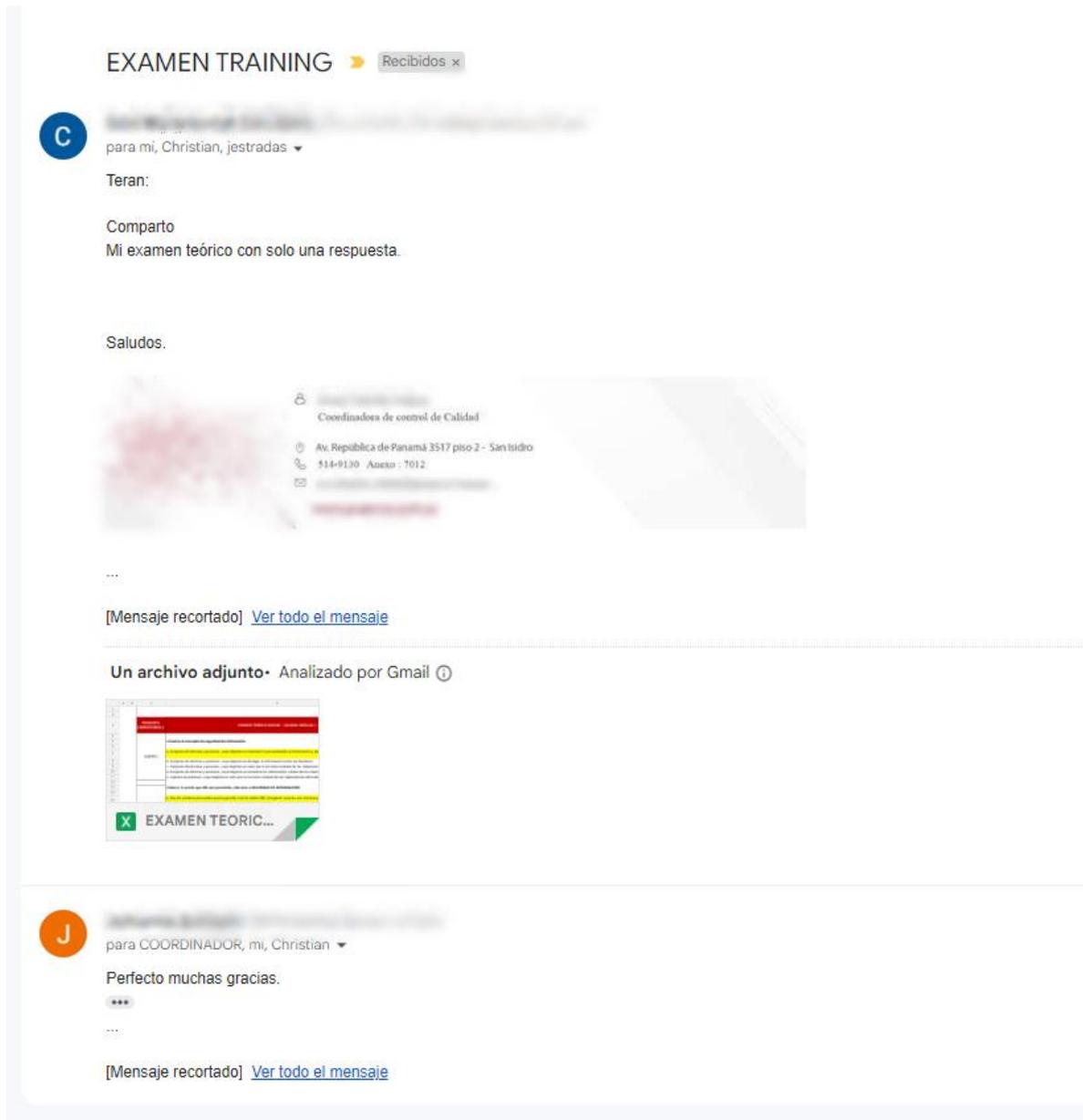
Tema: **REUNION** DE VALIDACION
Hora: 10 ene. 2023 11:00 a. m. Lima

Unirse a la reunión Zoom
<https://us02web.zoom.us/j/88438141357?pwd=M2h2bVQQVReNlM3bkRlVTZ6MFFEQT09>

ID de reunión: 884 3814 1357
Código de acceso: 228278

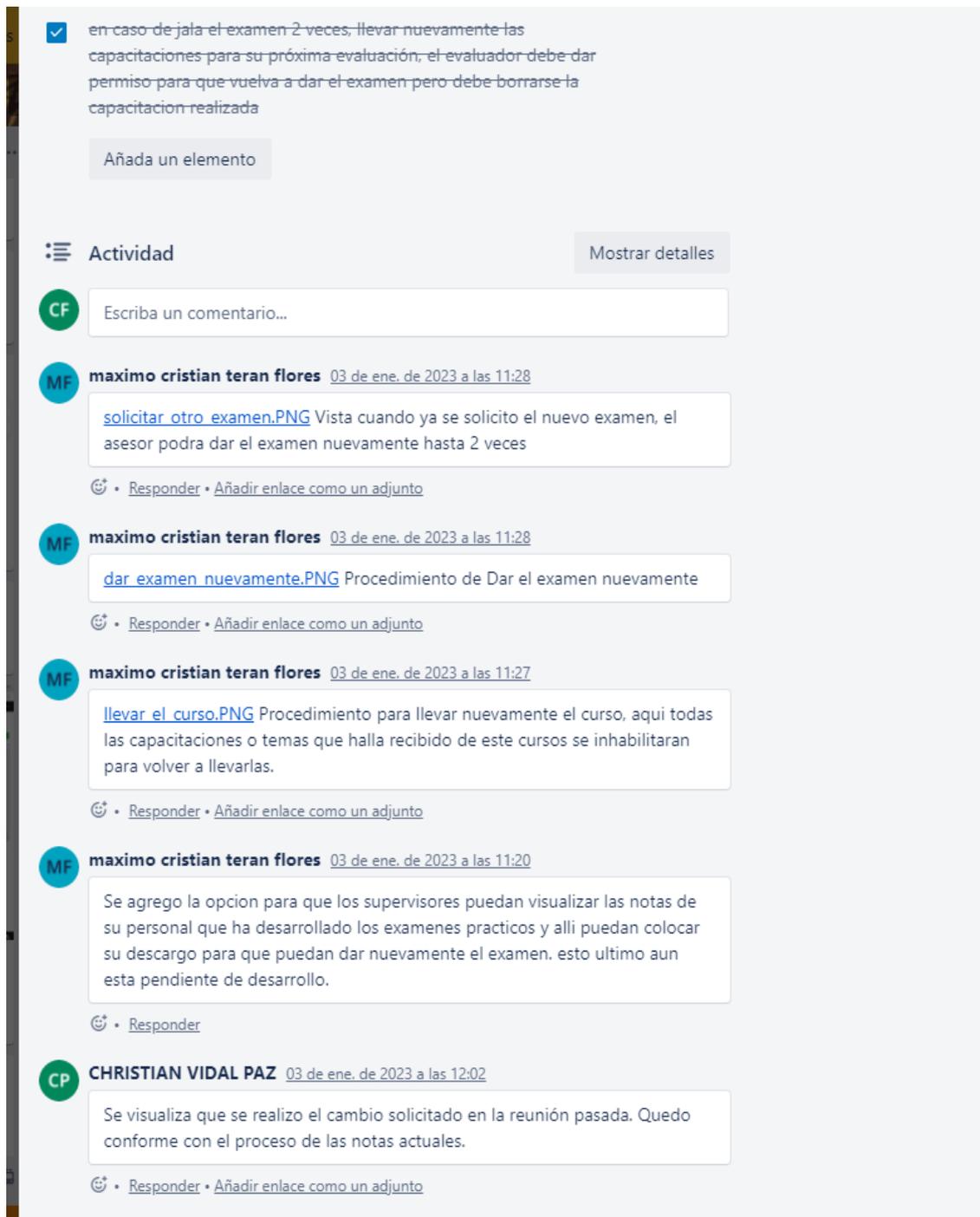
...

Según se concluyó el proceso de creación de exámenes, el coordinador de calidad alcanzo su formato de examen para que este sea subido y realizarse las pruebas antes de realizar la entrega del incremento.



Evidencia 12: Entrega de incremento sprint 2.

Se realizó el tachado de las actividades colocadas en el trello como parte de culminación de las actividades, con ello se esperó la confirmación del gerente de operaciones para comenzar con el siguiente sprint.



✓ en caso de jala el examen 2 veces, llevar nuevamente las capacitaciones para su próxima evaluación, el evaluador debe dar permiso para que vuelva a dar el examen pero debe borrarse la capacitacion realizada

Añada un elemento

☰ Actividad Mostrar detalles

CF

MF **maximo cristian teran flores** 03 de ene. de 2023 a las 11:28

[solicitar otro examen.PNG](#) Vista cuando ya se solicito el nuevo examen, el asesor podra dar el examen nuevamente hasta 2 veces

🗨 • Responder • [Añadir enlace como un adjunto](#)

MF **maximo cristian teran flores** 03 de ene. de 2023 a las 11:28

[dar examen nuevamente.PNG](#) Procedimiento de Dar el examen nuevamente

🗨 • Responder • [Añadir enlace como un adjunto](#)

MF **maximo cristian teran flores** 03 de ene. de 2023 a las 11:27

[llevar el curso.PNG](#) Procedimiento para llevar nuevamente el curso, aqui todas las capacitaciones o temas que halla recibido de este cursos se inhabilitaran para volver a llevarlas.

🗨 • Responder • [Añadir enlace como un adjunto](#)

MF **maximo cristian teran flores** 03 de ene. de 2023 a las 11:20

Se agrego la opcion para que los supervisores puedan visualizar las notas de su personal que ha desarrollado los examenes practicos y alli puedan colocar su descarga para que puedan dar nuevamente el examen. esto ultimo aun esta pendiente de desarrollo.

🗨 • Responder

CP **CHRISTIAN VIDAL PAZ** 03 de ene. de 2023 a las 12:02

Se visualiza que se realizo el cambio solicitado en la reunión pasada. Quedo conforme con el proceso de las notas actuales.

🗨 • Responder • [Añadir enlace como un adjunto](#)

0.00

1 INTENTOS

ACTUALMENTE SE ENCUENTRA
DESAPROBADO

DN ISE HA SOLICITADO UNA REEVALUACION DE ESTE EXAMEN.

Portada

MODULO DE CAPACITACIONES

en la lista [TAREAS REALIZADAS](#)

Notificaciones

Seguir

Descripción Editar

Se esta desarrollando los procedimientos de evaluación

Adjuntos



solicitar_otro_examen.PNG

Añadido: 03 de ene. de 2023 a las 11:28 • [Comentario](#) • [Eliminar](#) • [Editar](#)

[Quitar portada](#)



dar_examen_nuevamente.PNG

Añadido: 03 de ene. de 2023 a las 11:27 • [Comentario](#) • [Eliminar](#) • [Editar](#)

[Crear portada](#)



llevar_el_curso.PNG

Añadido: 03 de ene. de 2023 a las 11:26 • [Comentario](#) • [Eliminar](#) • [Editar](#)

[Crear portada](#)



exámenes_practicos_vista_supervisor.PNG

Añadido: 03 de ene. de 2023 a las 11:19 • [Comentario](#) • [Eliminar](#) • [Editar](#)

[Crear portada](#)

[Ver todos los adjuntos \(2 ocultos\)](#)

[Añada un adjunto](#)

Añadir a la tarjeta

Miembros

Etiquetas

Checklist

Fechas

Adjunto

Campos personali...

Añada listas desplegables, campos de texto y fechas, entre otras cosas, a sus tarjetas.

[Comenzar prueba gratis](#)

Power-Ups

[+ Añadir Power-Ups](#)

Automatización

[+ Añadir botón](#)

Acciones

[→ Mover](#)

[Crear plantilla](#)

[Archivar](#)

[Compartir](#)

Procedimiento de desaprobacion usuario

[Ocultar los elementos marcados](#)

[Eliminar](#)

100%

Cada capacitacion o tema tiene que estar priorizado por un orden de

Evidencia 13: Documentación scrum v3.

Propósito:

Facilitar la información de referencia necesaria a las personas implicadas en el desarrollo del sistema E-learning respecto al Sprint 3

Reunión de inicio de Sprint.

Según lo conversado este fue la normativa establecida en la reportería sobre los temas a implementar en la reportería y los días que corresponden a la reunión.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1		REGTH01	V.01	PROGRAMA DE TRAINING POR PUESTO DE TRABAJO								
2	Training de:	Asesores de Cobranza										
3	Área / Unidad:	Operaciones	Fecha:	5/04/2021								
4					Cronograma			Tiempo				
5	Curso	Sesión	Temas		Dia 1	Dia 2	Dia 3	Presencial	duración de video			
6	Introducción y Bienvenida	Inducción Organizacional	Bienvenida e Información Laboral por RRHH		x (los viernes de cada semana)			8 horas				
Bienvenida e Información de Conceptos Básicos de Cobranza y Parámetros en Control de Calidad												
Bienvenida e Información sobre el uso del SIGMA, Conceptos e Implicancias												
7	Introducción y Bienvenida	Charla Inductiva	Bienvenida a la Plataforma de Operaciones		x			2.5 hora				
Características Generales de la Gestión Según Cartera Asignada												
Normas de Convivencia en el Equipo de Trabajo												
8	Introducción y Bienvenida	Charla Inductiva	Normas de Prevención Frente al COVID 19		x			2.5 hora				
Detalle de Tabla de Comisiones												
Introducción												
9	Competencias Técnicas para la Gestión de Cobranzas	Herramientas y Conceptos Básicos para la Gestión de Cobranzas	Conceptos del SICMA		x			2.5 hora	20 min			
Búsqueda de Cliente-Deudor												
Tipo de Llamada - Manual y Predictivo												
10	Competencias Técnicas para la Gestión de Cobranzas	Conociendo el SICMA I	HOME SICMA		x			2 hora	20 min			
Cartera de Clientes Asignados												
Banderas de Cobranzas												
11	Competencias Técnicas para la Gestión de Cobranzas	Estrategias de Segmentación I	Conceptualización de Segmentación I		x			2 hora	20 min			
La Segmentación por Calidad de Gestión												
La Segmentación por Contactabilidad												
12	Conceptos Básicos de Gestión	Prevenición de Riesgos Comunes en la Gestión de Cobranzas	La Segmentación por Rango capital		x			3 hora	20 min			
La Segmentación por Zonificación												
Seguridad de la Información (concepto, elementos y acciones prohibidas)												
13	Conceptos Básicos de Gestión	Habilidades Blandas Requeridas en la Gestión de Cobranzas Call Center	La Negociación en Cobranzas (conceptos, acciones prohibidas y faltas comunes)		x			2 hora	20 min			
Conceptualización de Habilidades Blandas												
Habilidades Blandas Requeridas en la Negociación de Cobranzas												
14	Conceptos Básicos de Gestión	Habilidades Blandas Requeridas en la Gestión de Cobranzas Call Center	Tips para el Uso Efectivo de la Escucha Activa en la Gestión de Cobranzas		x			2 hora	20 min			
Tips de Mejora en el Tono de Voz Empleado en la Gestión de Cobranzas												
Tips de Mejora en el Tono de Voz Empleado en la Gestión de Cobranzas												
15	Conceptos Básicos de Gestión	Habilidades Blandas Requeridas en la Gestión de Cobranzas Call Center	Tips para un Abordaje Efectivo en la Gestión de Cobranzas		x			2 hora	20 min			
Tips para un Abordaje Efectivo en la Gestión de Cobranzas												
Tips para un Abordaje Efectivo en la Gestión de Cobranzas												

Artefactos:

Documentos: (a) Pila de producto o Product Backlog del sprint 1, (b) Historias de Usuarios del Sprint 1 y (c) Pila de sprint o Sprint Backlog

Modelo de Datos: El modelo de datos se mantiene del Sprint 2.

Arquitectura: La arquitectura se mantiene del Sprint 1

Evidencia 14: Pila de sprint 3 y prototipos.

Sprint	Tarea	Fecha de inicio	Fecha final	Duración (días)	Estado	Fecha de lanzamiento	Objetivo
20	Desarrollar el reporte exámenes personal	10/01/2023	10/01/2023	1	Lanzado	11/01/2022	Reporte personal que será visualizado por el supervisor a cargo para poder realizar la aprobación de los documentos.
24	Desarrollar el reporte exámenes general	11/01/2022	11/01/2023	1	Lanzado	12/01/2023	Reporte personal que será visualizado por el encargado de reclutamiento o administrador para poder realizar la aprobación de los documentos.
26	Desarrollar el reporte detalle de preguntas	12/01/2023	12/01/2023	1	Lanzado	13/01/2023	Exportado del detalle de preguntas según lo marcado por el asesor para obtener información de los tipos de preguntas mal contestadas.
21	Desarrollar reporte feedback.	13/01/2023	13/01/2023	1	Lanzado	13/01/2023	Realizar el exportado de toda la visualización y exportación de la información de las evaluaciones realizadas por el personal de calidad.
23	Desarrollar el reporte clínica de atributos	13/01/2023	13/01/2023	1	Lanzado	13/01/2023	Realizar la visualización y exportación de los atributos que no fueron calificados en los feedback realizados.
25	Desarrollar el reporte promedio de feedback supervisores.	14/01/2023	14/01/2023	1	Lanzado	14/12/2023	Realizar el reporte promedio visual y exportable de los supervisores según lo seleccionado.
22	Diseñar y desarrollar el reporte consolidado anual de evaluaciones.	14/01/2023	14/01/2023	1	Lanzado	15/01/2023	Realizar el reporte general de feedback y exportación de este dividido en meses según el año solicitado.

Tarea 20: Desarrollo reporte exámenes personales: En este proceso se mostrarán los filtros correspondientes a la calificación del examen teórico con los filtros habilitados para examen, desaprobadados, aprobados desaprobadados +4 días.

📌 CALIFICACION DE EXAMENES TEORICOS
 En esta vista podrá realizar las evaluaciones de los exámenes practicos segun el perfil del calificador.

ESPECIALIDAD: TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA
 MODULO: TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA
 CURSO: COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRAI
 EXAMENES: EXAMEN TEORICO
 SUPERVISORES: TODOS

HABILITADO PARA EXAMEN
 DESAPROBADOS
 APROBADOS
 DES + 4 DIAS
 🔍

PERSONAL Detalle Examen

DNI	COLABORADOR	SUPERVISOR	ULTIMA CLASE	FECHA INGRESO	NOTA TEORICO	FECHA TEORICO	SUSTITUTORIO HABILITADO	STATUS DAR EXAMEN
41194899	MICHAEL CORTEZ ESTRADA	EDUARDO ALFREDO VIDAL PAZ	01-01-1970	19-12-2022	0 VEZ			
43735090	RAUL LEONCIO ARROYO BERNAL	ROBERTO FRANCISCO CHAVEZ - REY PINTO	01-01-1970	10-12-2021	0 VEZ			
44775838	RODRIGO CHICLOTE VALERA	TATIANA FRANCESCA MOYA FONSECA	01-01-1970	09-12-2021	0 VEZ			
73299718	JOSE ANTONIO AQUINO RAMOS	DANIEL JOSUE RODRIGUEZ MARTINEZ	09-12-2021	07-12-2021	0 VEZ			
46618931	DAIRYS YELITZA LUNA VILLANUEVA	DANIEL ANTONIO FARROÑAY BARRANTES	06-12-2021	06-12-2021	0 VEZ			
09634373	ALEXANDRA ROSAYDA RAMIREZ ALVAREZ	VICTOR HUGO LAVADO FLORES	06-12-2021	06-12-2021	0 VEZ			
25707683	FLOR CORAL PASCAL VASQUEZ	IRMA JANET FLORES RUIZ	08-12-2021	06-12-2021	0 VEZ			
44208364	MOISES ALEXANDER BELAPATIÑO ACEVEDO	LOURDES DEL ROSARIO ACUÑA ORMEÑO	01-01-1970	03-12-2021	0 VEZ			
44208364	JHON ANTHONY AREVALO ALCAS	LOURDES DEL ROSARIO ACUÑA ORMEÑO	01-12-2021	02-12-2021	0 VEZ			
47305674	PETER JHON FLORES NAVARRO	WENDY STEPHANNIE CHAVEZ CHAVEZ	01-01-1970	02-12-2021	0 VEZ			
47641085	CLAUDIA HERMINIA CASTRO CARBONEL	ISABELITA PUENTE FIERRO	01-01-1970	02-12-2021	0 VEZ			
73299718	DARIAN MARLET URRIBARRI NEGRIN	DANIEL JOSUE RODRIGUEZ MARTINEZ	01-12-2021	01-12-2021	0 VEZ			
40019252	JORDANO JOSE ALVAREZ ALVAREZ	PAULA MARGARITA MIRANDA MENDOZA	09-12-2021	01-12-2021	0 VEZ			

Tarea 21: Desarrollo del reporte general de exámenes. En este reporte se observará y exportará el detalle de los promedios obtenidos por los alumnos, la aprobación en base al supervisor y el ponderado de notas según los filtros seleccionados.

LISTA DE EXAMENES
 Aplique los filtros correctamente para una mejor detalle de las pruebas realizadas por el personal.

ESPECIALIDAD: TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFONICA
 MODULO: TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA
 CURSO: COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTION DE COBRANZAS
 EXAMENES: TODOS

SUPERVISORES: CRISTINA PAMELA MONTES DE OCA CESPEDES
 AÑOS: 2021
 MESES: AGOSTO

PONDERADO ESPECIALIDAD				TOTAL EXAMENES							
ESPECIALIDAD	% TOTAL	CANTIDAD		ESPECIALIDAD	MODULO	CURSO	COLABORADOR	% CALIFICACION	PUNTAJE EXAMEN	PUNTAJE MINIMO	PREGUNTAS
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	82.00 %	30		TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	HABILIDADES Y CONCEPTOS BASICOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	KRIZZIA BRIGGITTE ROJAS CONDORI	100 %	100.00	100.00	4
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	HABILIDADES Y CONCEPTOS BASICOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	MARIA ISABEL PALOMINO JIMENEZ	75 %	75.00	100.00	4
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	HABILIDADES Y CONCEPTOS BASICOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	JOSE DANIEL TABOADA YARLEQUE	50 %	50.00	100.00	4
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	KRIZZIA BRIGGITTE ROJAS CONDORI	100 %	100.00	100.00	10
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	MARIA ISABEL PALOMINO JIMENEZ	90 %	90.00	100.00	10
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	JOSE DANIEL TABOADA YARLEQUE	90 %	90.00	100.00	10
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	HABILIDADES Y CONCEPTOS BASICOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	GISELL ANDREINA SANCHEZ LUJAN	90 %	90.00	90.00	10
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	HABILIDADES Y CONCEPTOS BASICOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	BRIDNHEY NAOMI RODRIGUEZ CARO	90 %	90.00	90.00	10
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	HABILIDADES Y CONCEPTOS BASICOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	NOLESKA GONZALES BARRERA	90 %	90.00	90.00	10
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	HABILIDADES Y CONCEPTOS BASICOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	JORDANO REMIL CERPA ROSADO	70 %	70.00	90.00	10
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	HABILIDADES Y CONCEPTOS BASICOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	BRIDNHEY NAOMI RODRIGUEZ CARO	100 %	100.00	100.00	4
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	HABILIDADES Y CONCEPTOS BASICOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	JORDANO REMIL CERPA ROSADO	100 %	100.00	100.00	4
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	JORDANO REMIL CERPA ROSADO	90 %	90.00	100.00	10
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	COMPETENCIAS TECNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	BRIDNHEY NAOMI RODRIGUEZ CARO	70 %	70.00	100.00	10
				TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING	HABILIDADES Y CONCEPTOS BASICOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA	GISELL ANDREINA SANCHEZ LUJAN	50 %	50.00	100.00	4

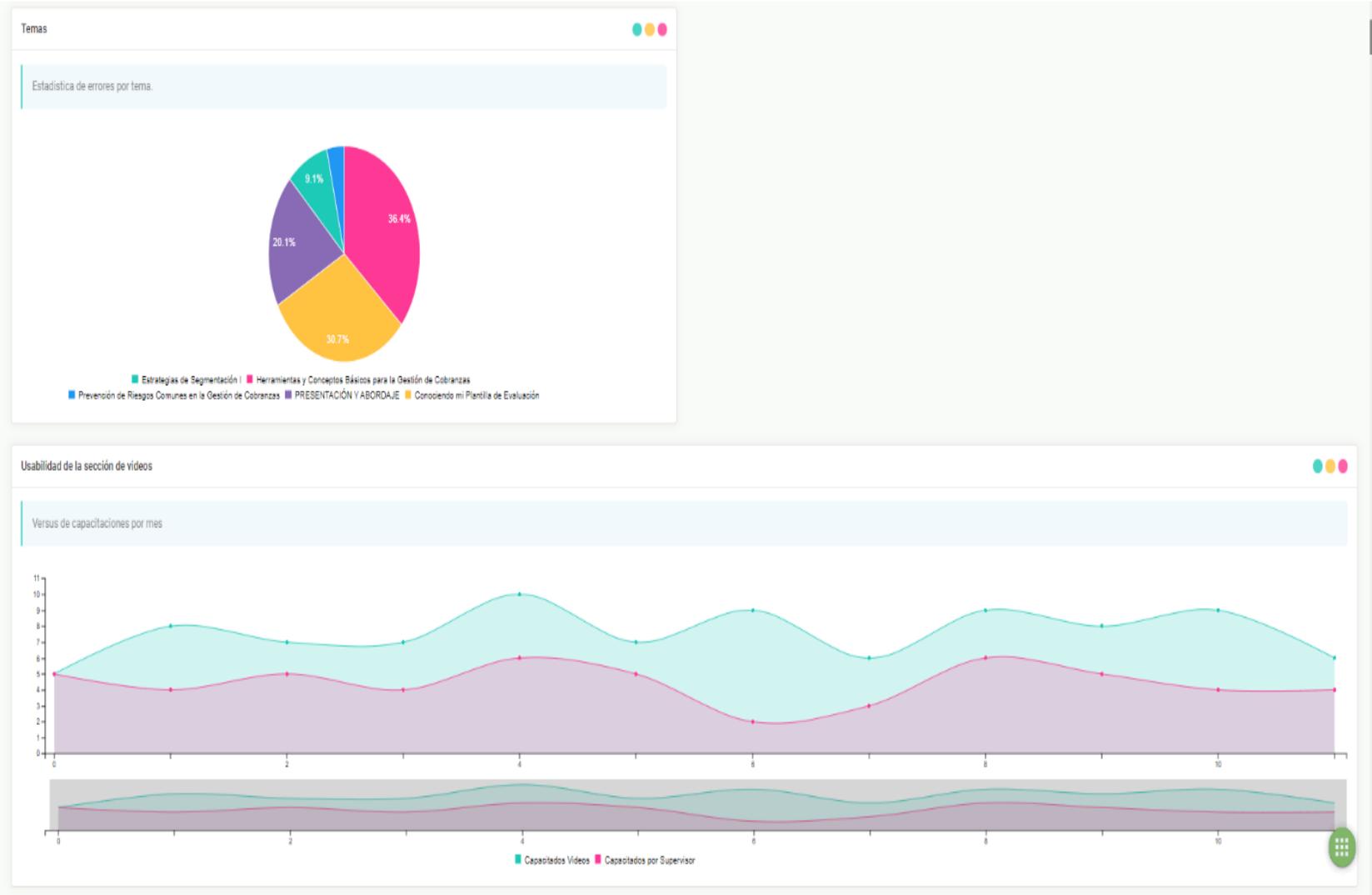
Examen personal

ESPECIALIDAD	MODULO	CURSO	% CALIFICACION	EXAMENES
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	79.23 %	69

Examen personal

ESPECIALIDAD	MODULO	CURSO	SUPERVISOR	% CALIFICACION	EXAMENES
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	CAROL DAHYAN PUERTA PEÑA	85.00 %	2
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	PAULA MARGARITA MIRANDA MENDOZA	95.00 %	2
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	VICTOR HUGO LAVADO FLORES	70.00 %	4
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	EDUARDO ALFREDO VIDAL PAZ	90.00 %	1
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	IRMA JANET FLORES RUIZ	73.33 %	6
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	MOISES DAVID CHULLUNCUY QUISPE	85.00 %	4
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	LOURDES DEL ROSARIO ACUÑA ORMEÑO	100.00 %	1
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	GIOVANNA LISSET BRAVO RAMIREZ	77.14 %	14
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	ISABELITA PUENTE FIERRO	72.00 %	5
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	MONICA IVONNE OYOLA CAYCHO	70.00 %	6
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	MANUEL ALEJANDRO TARAZONA CHAPIAMA	88.57 %	7
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	ROBERTO FRANCISCO CHAVEZ - REY PINTO	89.91 %	11
TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZA TELEFÓNICA	TRAINING PARA ASESOR DE COBRANZAS TELEFONICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS	DANIEL JOSUE RODRIGUEZ MARTINEZ	64.67 %	6

Se visualiza los temas según el porcentaje de error en el gráfico de temas, en el gráfico de progreso se puede visualizar la usabilidad de la plataforma respecto a las capacitaciones habituales.



Tarea 22: Realizar el reporte detalle de preguntas: Según el filtro seleccionado en base al examen se podrá obtener el reporte indicando las respuestas mal respondidas de fondo roja.

A	B	C	D	E	F	G
NOMBRES Y APELLIDOS	EXAMEN TEORICO	¿Cuáles son las segmentaciones básicas con las que la empresa realiza sus estrategias?	¿Cómo se clasifica la segmentación por Contactabilidad?	¿Cómo se clasifica la segmentación por Rango Capital?	¿Qué es un Carta Puntual?	¿Que son l...
LESLIE NORKA RODRIGUEZ MENDOZA	60	0.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad	10.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.
LESLIE NORKA RODRIGUEZ MENDOZA	100	10.00 C Calidad de Gestión, Contactabilidad, Rango Capital, Zonificación.	10.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.
PAMELA IVONNE CARDENAS REYES	70	0.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad	0.00 A Contacto efectivo, Contacto no Efectivo, No contacto, Sin gestión.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.
PAMELA IVONNE CARDENAS REYES	90	10.00 C Calidad de Gestión, Contactabilidad, Rango Capital, Zonificación.	10.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.
PAMELA IVONNE CARDENAS REYES	90	10.00 C Calidad de Gestión, Contactabilidad, Rango Capital, Zonificación.	10.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.
JOSE DANIEL TABOADA YARLEQUE	90	10.00 C Calidad de Gestión, Contactabilidad, Rango Capital, Zonificación.	10.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.
AMELIA FACUNDO ADRIANZEN	70	0.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad	10.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.
AMELIA FACUNDO ADRIANZEN	100	10.00 C Calidad de Gestión, Contactabilidad, Rango Capital, Zonificación.	10.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.
LUZ DARY MUÑOZ SANCHEZ	80	0.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad	0.00 A Contacto efectivo, Contacto no Efectivo, No contacto, Sin gestión.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.
KESWUIN CORDOVA CARRASCO	70	0.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad	0.00 A Contacto efectivo, Contacto no Efectivo, No contacto, Sin gestión.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.
KESWUIN CORDOVA CARRASCO	100	10.00 C Calidad de Gestión, Contactabilidad, Rango Capital, Zonificación.	10.00 B Prioridad 0, Prioridad 01, Prioridad 02, Prioridad 03, Prioridad 04, Prioridad 05, Sin Prioridad.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.
MARIA SOLEDAD ROJAS OCHOA	60	0.00 A Contacto efectivo, Contacto no Efectivo, No contacto, Sin gestión.	0.00 A Contacto efectivo, Contacto no Efectivo, No contacto, Sin gestión.	10.00 D Micro, Masivo, Selectivo 01, Selectivo 02	10.00 A Es una solicitud que se realiza a través del SICMA con el fin de notificar al deudor por la obligación que mantiene.	10.00 D Son las gest genera el supervisor e ir, whatsapp.

Tarea 23: Reporte de feedback: En este reporte se mostrará el reporte de notas según el mes y año por semanas del mes seleccionado, indicando la cantidad de monitores y la cantidad de feedback realizados.

PROMEDIOS ASESOR								
AÑOS	MES	ENCARGADO	MONITORES					
2022	NOVIEMBRE	TODOS	TODOS					
Nota: PROMEDIO ASESOR: En este reporte se visualizará el promedio de asesores. Contabilizando solo activos.								
Cantidad: 135								
ASESOR	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	PROMEDIO DE NOTAS	CANTIDAD DE MONITOREOS	CANTIDAD DE FEEDBACKS
GODDY VALVERDE BEATRIZ ROSARIO	88 3 0 0	87 1 0 0	0	84 1 0 0	0	87	5	0
PIZARRO MENDOZA RENZO	87 1 0 0	88 2 0 0	80 1 0 0	0	0	89	4	0
CORNEJO MORE MAGNOLIA	88 1 0 0	87 1 0 0	84 1 0 0	88 1 0 0	0	86	4	0
RODRIGUEZ MAYURI YASSMIN PIERINA	88 1 0 0	87 1 0 0	82 2 0 0	0	0	85	4	0
MUÑOZ SANCHEZ LUZ DARY	88 1 0 0	88 1 0 0	80 1 0 0	87 9 0 0	0	83	12	0
NAVARRO OSCOCO KAREN	88 1 0 0	84 1 0 0	83 1 0 0	88 1 0 0	0	84	4	0
CORDOVA CARRASCO KESWUIN	0	0	82 1 0 0	0	0	82	1	0
YATA MAYTA ANGEL JEAN POOL	87 1 0 0	76 1 1 0	80 1 0 0	80 1 0 0	0	82	4	1
PAJUJUELO MORALES RONALD MARINO	87 2 0 0	79 2 1 0	83 1 0 0	78 2 0 0	0	82	7	1
FACUNDO ADRIANZEN AMELIA	0	81 6 2 0	81 3 0 0	0	0	81	9	2
PALOMINO JIMENEZ MARIA ISABEL	77 2 1 0	81 5 1 0	80 1 0 0	0	0	83	8	2
ROJAS SOTO YARA ESTEFANIA	78 1 1 0	75 2 2 0	0	88 1 0 0	88 1 0 0	81	5	3

Tarea 24: Reporte de clínica de atributos: En este reporte se obtendrá la información según el filtro detallando los atributos que fueron encontrados con error en los monitores de calidad; generando a la vez la exportación en excel de la vista.

CLINICA ATRIBUTOS																		
ENCARGADOS		AÑOS		MES		TIPO EVALUACION			PERFIL DE EVALUACION									
MOISES DAVID CHULLUNQUIY QUISPE		2018		JUNIO		CONTACTO CON TITULAR CASTIGO			MONITOREOS CALIDAD									
Cantidad : 10																		
COLABORADORES	EVALUACIONES	PROMEDIO NOTA	PRESENTACIÓN	ESCUCHA ACTIVA	FALTA DE RESPETO / CORTE DE LLAMADA	INFORMACIÓN DEL PRODUCTO QUE ADEUDA	ACTUALIZACIÓN DE DATOS	HACE USO DEL HISTORIAL DE GESTIÓN	INDAGAR SITUACIÓN ECONOMICA DEL CLIENTE	OFRECIMIENTO DE ALTERNATIVA DE PAGO	MANEJO DE OBJECIONES 'BENEFICIOS Y CONSECUENCIAS'	BRINDA HORARIO, TELEFONOS Y DIRECCIÓN	CIERRE - CONFIRMACIÓN DE ACUERDO/ SEGUIMIENTO	CODIFICACIÓN	OBSERVACIONES/SÍNTESIS	MANEJO DE LLAMADA	TERMINOLOGIA/TONO DE VOZ/ LENGUAJE	TOTAL
ORJUNA CASTRO ALESSANDRA MAINA	2	100																0
RODRIGUEZ DELGADO LISBETH ANNY	4	98					1											1
TUESTA CASTRO LINDA JOYSI	1	97															1	1
ROJAS HUAMAN JEREMIAS HAGEO	5	95		1					1					1		1	1	5
PIANCHACHI DIAZ CARMEN MARGARITA	2	94					1							2	1	1	1	6
ALVA HURTADO DEVORA DEL PILAR	5	92	1			1	1			1	1					2		7
AGURTO GUTIERREZ IVETTE MARIAFE	1	90								1								1
ROSALES CUENTAS SONALY MILAGROS	5	82				1			3	1	3	2	1			4	1	16
HUARCAYA IBARRA SHERLEY TAMARA	6	78		1			1	1	1	2	4	1	1	1	1	4	4	21
CASTILLO ALARCON JOHN WILLIAMS	3	76				1	2			2	2	1				3	4	15
TOTAL	34	90	1	2		3	6		5	7	10	4	2	4	2	15	12	

Tarea 25: Reporte de promedio de supervisor: En esta sección se obtendrá la información detallada de las evaluaciones que fueron realizadas a su personal y será colocada como promedio del supervisor a cargo, indicándose la cantidad de evaluaciones que fueron consideradas para el cálculo de dicho promedio.

+ PROMEDIO SUPERVISOR

AÑOS: 2022 | MES: ENERO | ENCARGADO: TODOS

Nota: En este reporte se visualizará el promedio de supervisor de NOTA CALIDAD. Contabilizando asesores activos y cesados.
Cantidad: 11

SUPERVISOR	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	PROMEDIO	CANTIDAD
FARRÓNAY BARRANTES DANIEL ANTONIO	0	0	77 1	88 4	71 9	0	76	14
MIRANDA MENDOZA PAULA MARGARITA	0	77 13	76 9	73 8	72 25	0	74	55
CHULLUNCUY QUISPE MOISES DAVID	0	67 11	74 12	78 6	76 8	80 3	74	40
RODRIGUEZ MARTINEZ DANIEL JOSUE	0	66 12	65 11	72 9	0	0	68	32
ACUÑA ORMEÑO LOURDES DEL ROSARIO	0	72 16	73 17	66 14	64 13	78 3	67	63
FLORES RUIZ IRMA JANET	0	0	64 14	67 17	69 11	68 13	67	55
PUENTE FIERRO ISABELITA	0	0	75 2	66 6	63 2	0	67	10
MONTES DE OCA CESPEDES CRISTINA PAMELA	0	0	69 12	64 16	66 7	0	66	35
BRAVO RAMIREZ GIOVANNA LISSET	0	0	70 9	60 18	65 23	78 7	66	57
LAVADO FLORES VICTOR HUGO	0	0	61 16	63 11	57 10	0	61	37
MOYA FONSECA TATIANA FRANCESCA	0	0	61 11	58 14	61 7	0	60	32

Tarea 26: Reporte anual de evaluaciones: En esta sección se observará y exportará el detalle del promedio de todas las evaluaciones según el mes del año seleccionado en el filtro

AÑOS:		MESES:														
2019		ENERO														
BUSCAR																
LISTA DE PERSONAL ACTIVO Personal Activo																
APellidos y Nombres	ENERO CAL	FEBRERO CAL	MARZO CAL	ABRIL CAL	MAYO CAL	JUNIO CAL	JULIO CAL	AGOSTO CAL	SEPTIEMBRE CAL	OCTUBRE CAL	NOVIEMBRE CAL	AGOSTO CAL	SEPTIEMBRE CAL	OCTUBRE CAL	NOVIEMBRE CAL	DICIEMBRE CAL
BRAYO SPINALI MARIA GABRIELA																
CARDENAS REYES PAMELA IVONNE	92.75	97.5	94	94	71.5	78.13	75.92	76.33	91	93.25	90					90
CORDOVA CARRASCO KESWUIN	76.29	89.75	82.4	84.2	75.8	81.25	82		83.88	96	94.25					82.2
CORNEJO MORE MAGNOLIA	86.5	88	81.5	89.33	84.54	87.82	86	87.75	83.29	86.87	83					88.4
FACUNDO GARCIA CARLOS ENRIQUE					88.33	87.5	72.6	81.85	81.42	78.5	70.2					79.2
FACUNDO ADRIANZEN AMELIA	73.2	90.8	79.14	83.8	75.37	88.69	81	79.5	77.78	84						78.6
HUAMAN VASQUEZ DARLYNNE DOLORES																
LUPUCHE UBILLUS MIRNA KATERINNE																
MESTAS CCAHUANA OLADYS LISBETH																
MUÑOZ SANCHEZ LUZ DARY		82	87	83.87	90.39	83.87	83.75	83.63	83	88						89.8
NAVARRO OSCCO KAREN	85.75	0			90.88	89.29	84	87.23	82	87	85					82.8
QUINDE PURIZAGA ARACELLI																
QUISPE BENVENUTO DIBGO FRANCO																
QUISPE VELASQUEZ KATHERINE DELIA				82.6	89	74.4	75	74	78.4	76.6	80.3					76.58
RODRIGUEZ MENDOZA LESLIE NORKA	81.8	58.87	80	83.33	77.67	88.71	77	83.6	84.88	83.75	80					82.5
RODRIGUEZ MAYURI YASSMIN PIERINA	84.29	83	85	86.8	82	82.5	86	82.29	80.88	88.4	88.4					87.6
ROJAS SOTO YARA ESTEFANIA	80.29	88	83	81.8	78.88	88.22	79.4	82	77.88	88.8	82.6					78.73
TEJADA LAMADRID CYNTHIA STEFANY																
VIDARTE JARAMILLO FREDDY IVAN		79.75	75.5	78.87	86.8	78.87	79.23	78.87	83.8	88.17	78.83					81
YATA MAYTA ANGEL JEAN POOL	87.88	81.2	82	78.5	87.87	85.4	81.75	78.75	82.87	85.75	88					88

Evidencia 15: Reuniones diarias.

Se indicado los pendientes que estaban por realizar y se confirmó los puntos que ya se habían realizado en dicha reunión que fue tipeada en este correo.

Asunto: MODIFICACIONES EN EL SISTEMA

Estimados Terán,

Según lo conversado favor tu apoyo en:

- Todos los reportes deben descargarse en Excel.
- En relación al reporte de seguimiento del cumplimiento diario del **training** te adjunto el cuadro de Excel con el que estoy trabajando actualmente para poder sistematizarlo y ajustarlo el día de mañana me contacto contigo para afinar pues manualmente me demanda mucho tiempo. (SOLO CUMPLIMIENTO DIARIO LO DE LOS EXAMENES YA ESTA LISTO)
- En el caso del seguimiento a la inducción organizacional es necesario contar con un reporte para identificar que capacitador aun no ingresa la asistencia al sistema actualmente lo estoy haciendo manual conlleva mucho tiempo hacerlo uno por uno.
- la alerta solo para el examen de SICMA según te comente el supervisor debe dar la aprobación de que el asesor ha sido capacitado, confirmamos si es posible solo para el Sicma o deben ser en ambos.
- Es necesario poner filtros para dar seguimiento a las evaluación practicas por parte de los evaluadores ya que tienen cortes y actualmente lo estoy haciendo manual.

Saludos.



...

[Mensaje recortado] [Ver todo el mensaje](#)

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



Reunión diaria, según el encabezado solicitado para la reportería principal.

RE: REVISION DE ENCABEZADO PARA REPORTERIA - CAPACITACION > Recibidos x



para mí, Percy, Ingrid, cvidalp, COORDINADOR, Axsell ▾

Estimados, compartimos lo acuerdos de la reunión:

- Se le brindo toda la información necesario para la creación de la formatearía en el sistema a Terán.
- Se le envía el encabezado final con todas las observaciones

Queda pendiente la coordinación para la fecha de entrega por parte de Terán.

|

Saludos.



Evidencia 16: Entrega de incremento sprint 3.

Como etapa final, se realizó una reunión con el gerente general de la empresa privada, de las cuales fueron entregados los avances en su entorno privado para poder ejecutarse con data real.

Entregable final - Reunión modulo de capacitaciones > Recibidos x

A

[Redacted]
para asistente de reclutamiento, jefe de operaciones, mi ▾

Según los entregables presentados se dara la confirmación y capacitación del ultimo entregable correspondiente a la reporteria. Asistir a la misma hora el sabado 8:00 am 14/01/2023.
|



Evidencia 17: Documento de pruebas.

El presente documento, indica la conformidad del desarrollo utilizando la metodología Scrum, en donde el Product Owner es el que da la revisión final; de encontrarse algún inconveniente, el documento no será firmado hasta subsanar los comentarios.

INSTITUCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Empresa de cobranzas	Gerente de Operaciones	15/01/2023
REVISION DE LOS SPRINT		
Fecha de realización:14-01-2023	Duración de la prueba: 3 horas	
Requerimientos de la prueba	Equipo conectado a la red, usuarios con todos los privilegios.	
Objetivo	Encontrar el mayor número de errores posibles, para la mejora del sistema.	
Resultado Esperado	Prueba exitosa	
Resultado Obtenido	Prueba Exitosa SI (X) NO ()	
Estado del Caso de	No iniciado	En curso Terminado
Prueba		X
Comentarios	No se encontraron inconvenientes durante las pruebas realizadas.	
Realizado por:	Firma	Fecha
Terán flores máximo Cristian		14-01-2023
Aprobado por:	Firma	Fecha
Michael Cortez Estrada		15-01-2023

Anexo 6: Informe del asesor de turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO DT_T_C05 (Cortez Estrada y Terán Flores).docx	AUTOR Cortez / Teran Michael / Maximo
RECUENTO DE PALABRAS 23693 Words	RECUENTO DE CARACTERES 132511 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS 169 Pages	TAMAÑO DEL ARCHIVO 8.0MB
FECHA DE ENTREGA Feb 23, 2023 11:17 PM GMT-5	FECHA DEL INFORME Feb 23, 2023 11:19 PM GMT-5

● 13% de similitud general
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)