



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación**

**Herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la Empresa  
Skill, Huacho - 2023**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

**Autoras**

Gloria Fiorella Sanchez Reyes

Kimberly Solangue Soto Pichilingue

**Asesora**

M(a). Dalila Pimentel Retuerto

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

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

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-06/UNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

### INFORMACIÓN DE METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACION</b>
Gloria Fiorella Sanchez Reyes	76189787	28 de Diciembre del 2023
Kimberly Solangue Soto Pichilingue	74308161	28 de Diciembre del 2023
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Dalila Pimentel Retuerto	40306933	0000-0001-5318-928X
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DEL JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRIA-DOCTORADO</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Kathelin Alexandra Lozano Vasquez	09637974	0000-0002-2106-4420
Miguel Angel Revilla Marreros	09741027	0000-0001-7439-8769
Juana Maria Anselmo Arrunategui	16752469	0000-0002-0605-6035

## HERRAMIENTAS DIGITALES APLICADAS AL SERVICIO VIRTUAL POR LA EMPRESA SKILL, HUACHO - 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>revistahorizontes.org</b> Fuente de Internet	<1%
<b>2</b>	<b>repositorio.unu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1%
<b>3</b>	<b>Submitted to unap</b> Trabajo del estudiante	<1%
<b>4</b>	<b>dspace.utb.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1%
<b>5</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<1%
<b>6</b>	<b>upc.aws.openrepository.com</b> Fuente de Internet	<1%
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<1%
<b>8</b>	<b>Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO</b> Trabajo del estudiante	<1%

**Titulo**

**Herramientas Digitales aplicadas en el Servicio Virtual por la  
empresa Skill, Huacho – 2023**

---

M(a). Dalila Pimentel Retuerto  
**ASESOR**

---

Dra. Kathelin Alexandra Lozano Vasquez  
**PRESIDENTE**

---

M(o). Miguel Angel Revilla Marreros  
**SECRETARIO**

---

M(a). Juana Maria Anselmo Arrunategui  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a los futuros egresados, esperamos que la información y estructura de esta investigación les sirva de apoyo en su proceso de realización de tesis.

**Gloria Fiorella Sanchez Reyes**

Esta investigación está dedicada a mis padres Marivel y Ever, quienes son mi ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo logrado en base a dedicación, por ser mi motivación más grande para crecer con éxito. A mis abuelos paternos en el cielo y abuelos maternos, por ser participe en la construcción de mi vida profesional.

**Kimberly Solangue Soto Pichilingue**

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a los docentes M(a) Dalila Pimentel y Dr. José Monzón por su asesoría y apoyo en la realización de esta tesis, de igual manera a “mi libro andante” Jherry Guerra por su constante guía. Finalmente, un agradecimiento especial a mis padres por su comprensión al entender que debido al estudio y trabajo no he podido estar tan presentes en sus vidas como quisiera.

**Gloria Fiorella Sanchez Reyes**

Me gustaría agradecer a Dios por la fuerza brindada para afrontar las adversidades que se han presentado a lo largo de la vida. A nuestros docentes M(a) Dalila Pimentel y Dr. José Monzón por el tiempo y guía constante. Finalmente, a la empresa y a las personas quienes fueron participe voluntariamente en este estudio de investigación.

**Kimberly Solangue Soto Pichilingue**



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>vii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>viii</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>xv</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>16</b>

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

<b>1.1. Descripción de la realidad problemática .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>18</b>
<b>1.2.1. Problema general.....</b>	<b>18</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.1. Objetivo general .....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. Justificación de la investigación .....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Delimitaciones del estudio.....</b>	<b>20</b>
<b>1.6. Viabilidad del estudio.....</b>	<b>20</b>

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

<b>2.1. Antecedentes de la investigación .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.1. Investigaciones internacionales.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.2. Investigaciones nacionales .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2. Bases teóricas .....</b>	<b>26</b>
<b>2.3. Bases filosóficas.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4. Definición de términos básicos .....</b>	<b>28</b>
<b>2.5. Hipótesis de investigación .....</b>	<b>29</b>

	x
2.5.1. Hipótesis general .....	29
2.5.2. Hipótesis específicas .....	30
2.6. Operacionalización de las variables .....	31

**CAPÍTULO III  
METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico .....	33
3.1.1. Tipo de investigación.....	33
3.1.2. Nivel de investigación.....	33
3.1.3. Diseño de investigación .....	33
3.1.4. Enfoque de investigación .....	33
3.2. Población y muestra .....	34
3.2.1. Población .....	34
3.2.2. Muestra .....	34
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	35
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	35

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados .....	36
4.2. Contratación de Hipotesis .....	55

**CAPÍTULO V  
DISCUSION**

5.1. Discusión.....	58
---------------------	----

**CAPÍTULO VI  
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones.....	60
6.2. Recomendaciones.....	60
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>61</b>
7.1. Fuentes Documentales .....	61

<b>7.2. Fuentes Bibliográficas</b> .....	61
<b>7.3. Fuentes Hemerográficas</b> .....	63
<b>7.4. Fuentes Electrónicas</b> .....	65
<b>ANEXOS</b> .....	66
<b>1. MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	66
<b>2. INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS</b> .....	67
<b>3. TRABAJO ESTADÍSTICO DESROLLADO</b> .....	69

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Frecuencia de uso de las redes sociales.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 2. Búsqueda de capacitaciones en redes sociales.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 3. Visualización de anuncios de capacitación en redes sociales. ....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 4. Uso de la plataforma Zoom .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 5. Simplicidad de uso de la plataforma Zoom.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 6. Frecuencia de uso de WhatsApp .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 7. Preferencia de WhatsApp como medio de atención .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 8. Efectividad de Whatsapp como medio de atención al estudiante.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 9. Uso del Google Drive para almacenar y compartir materiales educativos.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 10. Frecuencia del uso de Classroom .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 11. Fácil accesibilidad del Classroom.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 12. Uso de Google drive para acceder a los recursos de clases. ....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 13. Descarga con facilidad archivos de Google Drive brindados por el Centro de Capacitación Skill.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 14. Accesibilidad de las capacitaciones virtuales. ....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 15. Valoración de las capacitaciones virtuales de corta duración .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 16. Preferencia por el enfoque práctico de los cursos virtuales.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 17. Importancia de las sesiones grabadas para su repaso. ....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 18. Los talleres de nivelación ayudan a reforzar los conocimientos.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 19. Variable General Herramientas digitales.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 20. Dimensión Comunicación Virtual.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 21. Dimensión Plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 22. Dimensión Evaluación del aprendizaje.....</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Frecuencia de uso de las redes sociales .....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 2. Búsqueda de capacitaciones en redes sociales. ....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 3. Visualización de anuncios de capacitación en redes sociales.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 4. Uso de la plataforma Zoom .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 5. Simplicidad de uso de la plataforma Zoom .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 6. Frecuencia de uso de WhatsApp.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 7. Preferencia de WhatsApp como medio de atención.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 8. Efectividad de Whatsapp como medio de atención al estudiante .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 9. Uso del Google Drive para almacenar y compartir materiales educativos .....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 10. Frecuencia del uso de Classroom.....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 11. Fácil accesibilidad del Classroom .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 12. Uso de Google drive para acceder a los recursos de clases.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 13. Descarga con facilidad archivos de Google Drive brindados por el Centro de Capacitación Skill.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 14. Accesibilidad de las capacitaciones virtuales.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 15. Valoración de las capacitaciones virtuales de corta duración.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 16. Preferencia por el enfoque práctico de los cursos virtuales.....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 17. Importancia de las sesiones grabadas para su repaso.....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 18. Los talleres de nivelación ayudan a reforzar los conocimiento. ....</b>	<b>54</b>

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la importancia de las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho 2023. **Métodos:** Es un estudio que tiene por nivel el descriptivo dentro del enfoque cuantitativo, en el cual se elaboró una encuesta usando la escala de Likert de cinco opciones de respuesta asimismo se baremó las dimensiones y la variable en tres niveles. **Resultados:** En la investigación hemos encontrado que la importancia de las herramientas digitales posee un nivel bueno, con un 94,7%, equivalente a 354 estudiantes, mientras que el nivel regular cuenta con un mínimo de 5,3% equivalente a 20 estudiantes, lo que nos hace pensar que a la empresa Skill tiene buenas Herramientas digitales, pero que podría perfeccionarse para un mayor alcance. **Conclusión:** La importancia de las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho en el año 2023, después de baremar y analizar los resultados que nos brinda la encuesta realizada se evidencia que las variables Herramientas digitales alcanzó un nivel bueno, rechazando así la hipótesis de la investigación y aceptando la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Herramientas digitales, Comunicación virtual, Plataformas virtuales.

## Abstract

**Objective:** Determine the importance of digital tools applied to the virtual service by the SKILL company Huacho 2023. **Methods:** It's a study that has a descriptive level whit the quantitative approach, which was developed using a likert scale of five answer options, likewise, the dimensions and the variable are scaled into three level. **Results:** In the investigation, we have found, that the importance of digital tools, it has a good level, whit a 94,7%, equivalent to 354 students, while the regular level has 5,3% equivalent to 20 students, which makes us think that the skill company have a good digital tools, but it could be perfected for a greater reach. **Conclusion:** The importance of digital tools applied to digital service by the skill company, Huacho in the year 2023, after scaling and analyzing the results provided by the survey carried out, it is evident that the variables digital tools reached a good level, thus rejecting the research hypothesis and accepting a null hypothesis.

**Keywords:** Digital Tools, Virtual Communication, Virtual plataform.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente al hablar de las herramientas digitales es hablar de la era de la virtualidad, el avance tecnológico en la sociedad, ha provocado cambios notorios en nuestras vidas, la cual se vio reforzada en un acontecimiento mundial, estas tecnologías traen grandes cambios en la forma de elaborar, adquirir y transmitir conocimientos. Muchas empresas se vieron obligadas a adaptar sus servicios. Carcaño, (2021) indica que las herramientas digitales dan pie al aprendizaje activo y colaborativo, simplificando las tareas de aprendizaje, considerándose así una herramienta de gestión del tiempo. El presente trabajo titulado “Herramientas digitales aplicadas al servicio virtual por la empresa SKILL, Huacho – 2023” fue desarrollado con la finalidad de determinar la importancia de dichas herramientas e identificar cuán importante ha sido el servicio virtual en diferentes empresas que fueron conllevadas a un sistema híbrido o netamente digital como la empresa Skill Huacho.

**El capítulo I** Esta investigación inicia con un problema planteado, la cual comprende una descripción de esta realidad problemática, compuesto también por objetivos, justificación, delimitaciones y un análisis del estudio, acreditando o no su viabilidad.

**El capítulo II** nos indica que, al analizar la base teórica, se pueden distinguir los antecedentes de la investigación a nivel nacional e internacional. También se abordan las fundamentaciones teóricas y filosóficas que resaltan la relevancia de las herramientas digitales. Se continúa con la definición de conceptos clave, la formulación de la hipótesis y, finalmente, se detalla la manera en que se ponen en práctica las variables.

**El capítulo III** se detallará la metodología empleada en este estudio, abordando el diseño de investigación, la descripción de la población y muestra considerada, junto con la técnica para recopilar datos y los métodos utilizados para analizar la información obtenida.

**El capítulo IV** Se presentan los hallazgos derivados de la investigación, los cuales se muestran en forma de tablas y gráficos que serán analizados en relación a la hipótesis de manera adecuada.

**El capítulo V** se visualiza la discusión de los resultados con los antecedentes y bases teóricas. Por último, el capítulo VI contiene conclusiones y recomendaciones. Esta investigación puede utilizarse como respaldo para futuros estudios de investigación.



## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

A raíz de la pandemia por el coronavirus los alumnos y docentes de todo el mundo se vieron afectados rotundamente, generándose así la mayor crisis en la historia de la educación, desde instituciones preescolares, hasta universidades. A mediados de abril de 2020, la pandemia había afectado a 1.580 de niños y jóvenes el cual representa el 94 % de los estudiantes en todo el mundo. (ONU 2020).

El Ministerio de Educación aprobó que las universidades públicas y privadas retomen modelos presenciales o híbridos. así como las escuelas de posgrado. (Resolución Viceministerial N.º 015-2022-MINEDU), Según dicha normativa se debe definir el modelo híbrido y el porcentaje de presencialidad a implementar para ofrecer el servicio educativo.

Actualmente hemos venido desarrollando distintas maneras de adaptación vivencial, el sistema educativo no ha sido ajeno a ello y la transformación a la educación virtual se ha implementado en diversos centros educativos a través de plataformas digitales, estos han ganado un gran espacio en diversos países para el desarrollo de conocimientos nuevos. (Cedeño, 2020).

Existiendo así diversas casas de estudio peruanas que están integrando programas totalmente virtuales e híbridos considerando que los individuos aprenden de manera permanente y progresiva a lo largo de toda su vida acentuándose a las personas que trabajan o buscan seguir creciendo y acreditando sus conocimientos.

La PUC nos menciona que el 60% de los estudiantes inscritos son personas adultas con experiencia laboral, acentuando así un gran favoritismo por las clases virtuales, debido a que estos cursos se ofertan en diferentes modalidades, otorgando así flexibilidad de horarios debido a las diferentes ofertas presentadas. Chavez L. (2022). De este modo, se evidencia la destacada incorporación de varias herramientas en esta nueva era digital, facilitando el desarrollo del aprendizaje activo y colaborativo, simplificando las actividades educativas.

Skill, es la marca comercial de la Red Peruana de Capacitación y Certificación SAC. Creada el 12 de julio de 2019, con la finalidad de realizar capacitaciones centradas en el uso del software, plataformas y herramientas digitales en las modalidades de talleres, cursos y programas de actualización.

A raíz de la pandemia Skill se vio obligada a adaptar sus servicios a la virtualidad, por ello tuvo la necesidad de mejorar para mayor satisfacción de sus clientes.

En base a ello se investigará a profundidad las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa, para contribuir en su utilización.

En esta investigación, nuestra variable de interés es la utilización de herramientas digitales en el contexto de servicios virtuales. Esta variable se desarrolla en tres dimensiones: la comunicación en línea, las plataformas de aprendizaje y las herramientas colaborativas. Estas dimensiones abarcan una variedad de contenidos de información que se traducen en software, y su relevancia actual se determinará a lo largo del estudio.

Es por ello que como investigadoras nos ha sido necesario cuestionarnos la aplicación de las herramientas digitales en el servicio virtual, ya que con lo sustentado pretendemos potenciar la virtualidad y las herramientas digitales, que las empresas puedan comprender que tendrían que estar dentro de su plan estratégico, su plan de acción o dentro de su gestión administrativa.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué importancia tienen las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Qué importancia tienen las herramientas digitales en la comunicación virtual aplicada en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho - 2023?

¿Qué importancia tienen las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023?

¿Qué importancia tiene la evaluación del aprendizaje aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho - 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la importancia de las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la importancia de la comunicación virtual aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023.

Determinar la importancia de las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023.

Determinar la importancia de las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### ***Justificación Teórica:***

Esta investigación encuentra su justificación en el entorno actual, marcado por un notable aumento en el empleo de herramientas digitales. La pandemia ha llevado a adaptaciones repentinas en la educación digital, obligando a la implementación de medidas estratégicas como la enseñanza remota y la asistencia virtual para preservar el proceso de enseñanza y aprendizaje (Martínez García, 2020). Por lo tanto, se vuelve fundamental disponer de bases teóricas actualizadas provenientes de distintos autores.

#### ***Justificación Metodológica:***

La investigación se basa en la aplicación de la estructura según los lineamientos del formato APA, y el nivel de investigación es descriptivo, instrumento propio en base a teoría, por tanto, el instrumento elaborado por las tesis podrá ser revisado y utilizado en posteriores investigaciones.

#### ***Justificación Práctica:***

Esta investigación busca determinar la importancia de las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill en la ciudad de Huacho.

Es significativo debido a que, a partir del comienzo de la pandemia, nuestras circunstancias han experimentado transformaciones, lo que genera la necesidad de progresar y evolucionar. Así mismo, esta investigación puede ser de utilidad para otras entidades empresariales tanto públicas o privadas que vean por conveniente aplicar las herramientas digitales como alternativas de bajo presupuesto y mayor alcance de oportunidades para lograr resultados sostenibles, en materia de virar hacia la enseñanza virtual o híbrida.

### **1.5. Delimitaciones del estudio**

#### ***Delimitación espacial***

Este estudio se llevará a cabo de forma virtual, involucrando a los estudiantes de la empresa Skill, ubicados en el distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima, en Perú.

#### ***Delimitación temporal:***

La búsqueda y revisión de fuentes bibliográficas se ensamblará en agosto, mientras que la implementación del instrumento tendrá lugar en septiembre de 2023.

#### ***Delimitación social:***

El foco social de estudio son los estudiantes de la empresa Skill que han tomado parte en nuestros cursos de enero y junio del año 2023, en el área de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima, en Perú.

### **1.6. Viabilidad del estudio**

#### ***Viabilidad***

Esta tesis es viable debido a que se tiene acceso a la documentación necesaria para su análisis dado que las investigadoras laboran en la empresa donde se desarrollara el estudio.

De igual forma se cuenta con el respaldo y apoyo de los directivos para el progreso del estudio.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Investigaciones internacionales

Para el desarrollo de la presente tesis tomamos antecedentes previos de diferentes investigadores que nos ayuden a argumentar de forma concreta el trabajo de investigación.

Sibri, G. (2021-2022) En su trabajo de investigación titulada *“Herramientas digitales y su impacto en la comunicación interna en el marco de la transformación digital: caso Facso”*. Esta investigación se llevó a cabo como parte de los requisitos para obtener la licenciatura en Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil. El propósito principal fue evaluar la influencia de las herramientas digitales en la comunicación interna de la Facultad de Comunicación Social (Facso) durante el proceso de transformación digital. El estudio es de tipo descriptiva, diseño no experimental. Para la recolección de datos fueron las encuestas, entrevista e investigación bibliográfica, dirigida a 108 estudiantes, el instrumento constó de 12 preguntas en la Escala de Likert. Como conclusión, se ha logrado comprender la relevancia de las aplicaciones digitales en la comunicación interna para el avance de Facso. Gracias a esta información, el personal interno demostró un incremento notable en su productividad y en la satisfacción de las necesidades del personal externo. Los estudiantes han enfatizado la necesidad de fortalecer el empleo de las herramientas digitales, en particular entre los docentes, dado que estos están en constante evolución. Como medida, se ha propuesto la creación de un Manual Online para facilitar su uso y evitar complicaciones.

Mena, M. y Morales, R. (2021) Su trabajo de investigación titulada. *“La seriación y el uso de las herramientas digitales durante la pandemia por Covid-19 en niños de 5 a 6 años en la Unidad Educativa Marquesa de Solanda”*. Para obtener la Licenciatura en Ciencias de la Educación Infantil, avalada por la Universidad de las Fuerzas Armadas, en el Departamento de Ciencias Humanas y Sociales, se llevó a cabo una investigación. El objetivo de este estudio se centró en evaluar el uso de herramientas digitales por parte de los docentes y el nivel de dominio de la seriación alcanzado por los estudiantes de preparatoria en la Unidad Educativa Marquesa de Soland. La metodología empleada involucró tanto la revisión documental como el trabajo de campo. Como resultado de la investigación, se concluye que los docentes de preparatoria poseen un conocimiento sustancial en relación con las herramientas digitales que utilizan de manera habitual. Sin embargo, se observará que carecen de conocimiento sobre diversos recursos tecnológicos innovadores que podrían contribuir a mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Saltos (2021) En su trabajo de investigación titulada *“Plataformas digitales comunicacionales durante la emergencia sanitaria. Caso: primera plana”*. Para obtener la licenciatura en Ciencias de la Comunicación Social, avalada por la Universidad de Guayaquil, el objetivo de este estudio es identificar las plataformas digitales de comunicación utilizadas durante la emergencia sanitaria. La metodología empleada se caracteriza por su enfoque descriptivo-exploratorio y su diseño no experimental, que se desarrolla de manera transversal o transeccional.

Para la recopilación de datos, el estudio se basó en la observación y la realización de entrevistas semiestructuradas, dirigidas a estudiantes de primer y octavo semestre que asisten al turno matutino en la Carrera de Comunicación Social. La muestra consta de 125 estudiantes y se aplicaron encuestas con 10 preguntas y entrevistas con 5 preguntas, respectivamente. Obteniendo como conclusión: El medio digital Primera Plana surgieron de la pandemia porque vieron la necesidad de transmitir información de manera oportuna en la

compleja situación de escala mundial. Los comunicadores de los medios digitales de Primera Plana apuestan por superarse, haciendo de este canal informativo un medio reconocido y con información veraz para su audiencia.

Zapatería, M. (2020) Su trabajo de investigación titulada “*Diagnóstico comunicacional sobre el Plan de Capacitación de la provincia de Buenos Aires en Entornos Virtuales a partir del uso de las TIC como estrategias de políticas públicas educativas implementadas durante el año del Bicentenario*”. Con el propósito de obtener la maestría en Planificación y Gestión de Procesos Comunicacionales, avalada por la Universidad Nacional de La Plata. Cuyo objetivo es reflejar los procesos de las personas que participaron de la experiencia. La metodología que se desarrollo es cualitativa porque se basa en la recolección de datos cual método biográfico, relatando experiencias vividas en un período determinado de 10 años. Este enfoque permitió el desarrollo de tendencias en la forma en que las personas se involucran en la formación a distancia. Estas tendencias se basaron en los testimonios de 2 coordinadores, 4 tutores TIC, 14 tutores en áreas específicas y 9 docentes que estaban cursando el programa. Al analizar las experiencias de los participantes, se llegó a la conclusión de que el concepto de multialfabetización, en el cual se fundamenta el Plan de Capacitación en entornos virtuales, destaca sus puntos fuertes en las dimensiones relacionadas con las herramientas técnicas (que se basan en el uso de las TIC) y en la dimensión cognitiva (que implica la adquisición de nuevos conocimientos). Sin embargo, también se identificaron debilidades en las dimensiones relacionadas con la comunicación y los valores (que se basan en la integración y la interacción con otros).

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Urcia A. (2022), su trabajo de investigación titulada “*Uso de herramientas digitales en docentes de la institución educativa Santa Inés, Guadalupe*”, La Libertad. Para optar el grado de Maestra en Administración de la Educación, estudio respaldado por la Universidad Cesar Vallejo. El propósito de esta investigación fue comparar el uso de herramientas digitales entre los docentes

de la institución educativa Santa Inés en Guadalupe, La Libertad. Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo comparativo, utilizando encuestas que se administraron a 37 docentes de primaria y secundaria. El objetivo final fue evaluar las diferencias en el uso de herramientas digitales para crear material educativo, observando una marcada diferencia en la mayoría de los docentes de secundaria. Se concluyó que, en la Institución Educativa Santa Inés, tanto los docentes de primaria como de secundaria muestran un nivel de uso regular de herramientas digitales. No obstante, este uso regular es más notable en los docentes de secundaria, mientras que los de primaria tienden a mostrar un nivel que va desde regular hasta deficiente en su aplicación de estas herramientas.

Tarazona D. (2021), su trabajo de investigación titulada "*Herramientas digitales para la verificación de información en el periodismo actual*". Llevada a cabo con el propósito de obtener el título de bachiller en Comunicación y Periodismo, este estudio cuenta con el respaldo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Su objetivo principal es analizar el uso actual de herramientas digitales en los medios digitales. El estudio es de tipo descriptivo, diseño estudio de casos. Para la recolección de datos el estudio utilizó como técnica la observación, el análisis de documentos y las encuestas, dirigida al medio digital Salud, todos sus colaboradores participaron. En el presente trabajo utilizaron el total de su población como muestra, asimismo se aplicó un instrumento matriz de observación.

Por último, este proyecto busca explorar cómo las herramientas digitales disponibles en internet facilitan la verificación de información, algunas de ellas accesibles de forma gratuita. Se evidencia que esta nueva generación de periodistas puede adquirir habilidades innovadoras que contribuyen a contrarrestar la proliferación de noticias falsas, siempre y cuando se utilizan de manera adecuada. Se concluye que el uso pleno de estos recursos digitales es fundamental en la actualidad para proporcionar información precisa y, sobre todo, para no alimentar la desinformación.



Franco (2020), su trabajo de investigación titulada “*Herramientas digitales colaborativas y su contribución en la aplicación del método de casos en estudiantes de una universidad privada de Arequipa 2020-2*”. Realizado con el fin de obtener el grado de maestría en docencia universitaria y gestión educativa, este estudio cuenta con el respaldo de la Universidad Tecnológica del Perú. El objetivo principal de la investigación es detallar cómo las herramientas digitales colaborativas contribuyen a la aplicación del método de casos en estudiantes de una universidad privada en Arequipa. El estudio sigue un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo y un diseño fenomenológico, utilizando una muestra de 15 estudiantes del curso de Administración General de una universidad privada en Arequipa. Se que el uso de estas herramientas colaborativas ha sido muy beneficioso para la dinámica de la clase, destacando a los estudiantes en el trabajo en línea. Se concluye que estas herramientas digitales colaborativas son beneficiosas para la implementación del método de casos en la universidad objeto de estudio, ya que se emplean en todas las etapas del proceso: desde la investigación y análisis de la información, hasta el debate grupal y la presentación. de soluciones, todo realizado en un entorno virtual.

Llatas, S. (2019) En su investigación titulada: *Competencias digitales y desempeño de los docentes en una institución educativa de Trujillo – 2019*. Con el propósito de obtener el título de maestría, respaldado por la Universidad César Vallejo, este estudio de investigación busca establecer la conexión entre las habilidades digitales y la práctica educativa. La investigación siguió un enfoque descriptivo correlacional y se llevó a cabo con una muestra de 78 docentes, seleccionados de manera estratificada por áreas y de forma aleatoria para alcanzar el número requerido. Se empleó el método estadístico de Rho de Spearman para analizar los datos, concluyendo que no hay una relación evidente entre las competencias digitales y el desempeño docente. Este resultado se confirmó a través de la prueba de Spearman, la cual arrojó un coeficiente de clasificación de Rho = 0,286.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Herramientas digitales**

La utilización de herramientas digitales amplía significativamente la gama de tareas que un docente puede llevar a cabo, a menudo requiriendo el uso de múltiples herramientas para llevar a cabo la misma tarea. Es esencial identificar las situaciones en las que el empleo de una herramienta digital resulta beneficioso, ya sea por su conveniencia práctica o porque contribuye a mejorar la calidad de la enseñanza. La elección de la herramienta adecuada para satisfacer una necesidad no solo depende de sus características individuales, sino también de otros factores a considerar, como la disponibilidad y accesibilidad de la herramienta para los estudiantes, los requisitos de hardware o software, la licencia necesaria en caso de software privativo y la conectividad a la red o la capacidad de funcionar sin conexión. También es fundamental tener en cuenta el nivel de competencias digitales de los estudiantes, es decir, su habilidad para utilizar estas herramientas de manera efectiva. (Pruneda, R. et al., 2023, págs. 98-99).

### **2.2.2. Comunicación virtual**

La tecnología es la columna vertebral de la comunicación virtual, proporcionando herramientas y plataformas que permiten compartir y comunicarse sin problemas. El auge de internet ha tenido un impacto decisivo para la conectividad global.

La evolución de herramientas de comunicación como el correo electrónico, mensajes instantáneos y redes sociales se ha transformado la manera en la que nos relacionamos con otros, sin importar dónde se encuentren esencialmente. El software de videoconferencia es uno de los avances tecnológicos más importantes en la comunicación virtual. “Plataformas como Zoom, Microsoft Teams y Google Meet se han vuelto indispensables para las reuniones remotas, los seminarios web y la colaboración virtual. Gracias a sus capacidades de video y audio de alta calidad, estas herramientas permiten la comunicación y participación en tiempo real, simulando en gran medida las interacciones cara a cara.” (Chavez, H. 2020 p.4).

### **2.2.3. Plataformas virtuales**

En la educación a distancia o semipresencial, se emplean de forma intensiva y exclusivas plataformas virtuales para facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje. “Es por ello que esta situación ha compuesto un gran cambio tanto para profesores como para estudiantes. La irrupción de la COVID.19 puso de manifiesto aspectos como la falta de competencias, experiencia y preparación del profesorado y estudiantes en cuanto a la educación a distancia (Trujillo-Saez et al.,2020), o la brecha digital del profesorado (Zhang et al.,2020) y alumnado, en cuanto a disponer de los dispositivos, conexión a internet y habilidades digitales adecuados para el uso de las diferentes plataformas y softwares. Igualmente, tanto estudiantes como profesorado tuvieron que adaptarse al aislamiento social y físico de los compañeros y los nuevos procesos de enseñanza-aprendizaje.” (Vico,2021, p. 1532).

### **2.2.4. Recursos digitales**

"Desde el final del siglo XX hasta el inicio del siglo XXI, la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha generado un cambio significativo en la percepción de la educación, convirtiéndose en un elemento innovador esencial que forma parte de la realidad educativa y se presenta como una necesidad. Autores como Bonilla (2012), Balart y Cortes (2018) han señalado que, en la actualidad, las tecnologías se han vuelto parte integral de la vida cotidiana. Por lo tanto, es crucial promover la comprensión y el uso de las TIC, permitiendo a los estudiantes adquirir competencia informática para acceder, almacenar, transformar, editar y transmitir información en diversos medios y formatos" (Pinilla, J. 2020).

## **2.3. Bases filosóficas**

Podemos decir que la tecnología nos ha traído ventajas; el uso de ella provoca aspectos positivos que nos permiten la construcción del conocimiento humano, el uso medido de ellas contribuye para el progreso individual y social.

### **Filosofía de la tecnología**

Chomsky (2012) nos explica que el uso de la tecnología depende de la necesidad e intereses de cada sector por ello es neutral. Debido a lo mencionado podemos afirmar que la tecnología influye en la sociedad y en el ser humano. Por ello, surge la filosofía de la tecnología.

### **Teoría Conectivismo**

Esta teoría nos habla del aprendizaje sobre la era digital gracias al uso de herramientas tecnológicas, las cuales permite al ser humano que su capacidad metacognitiva aumente considerablemente de manera favorable. La teoría del conectivismo menciona que los expertos en la materia juegan un rol muy importante en el desarrollo del aprendizaje.

Además, en palabras de Adler (1964) podemos comprender el concepto de la siguiente manera: “denota un enfoque ilosóico, teoría o sistema basado en la opinión de que, en la vida social, así como el sentido de las ciencias naturales experiencias y su tratamiento lógico y matemático son la fuente exclusiva de toda la información que vale la pena”

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **2.4.1. Herramientas digitales:**

Son aquellos programas de software que ayudan al desarrollo del aprendizaje activo y colaborativo, simplifican las tareas. Estos ayudan a gestionar el tiempo y preparar el material a los docentes con el material que ya existe en la red, mejorando así la productividad. (Carcaño, E. Pg.1, 2021).

### **2.4.2. Comunicación Virtual:**

La comunicación en línea se distingue por su durabilidad a lo largo del tiempo, lo que resalta la importancia de contar con medios que aseguren esa continuidad. En este contexto, las plataformas virtuales y las distintas herramientas y aplicaciones tecnológicas se vuelven imprescindibles para facilitar este tipo de comunicación. (Infante et al, 2023, p.1213).

### **2.4.3. Plataformas virtuales:**

Se reconoce que las plataformas virtuales educativas son parte integral de la tecnología aplicada en la educación, brindando oportunidades para crear entornos de aprendizaje en línea que pueden mejorar la práctica educativa. Estas plataformas se adaptan a las necesidades de los usuarios, ya sean administradores, profesores, tutores o estudiantes, permitiéndoles emplear las herramientas ofrecidas por cada plataforma para su propio proceso de aprendizaje y contribuir con contenido mediante su participación activa. Las herramientas de comunicación, ya sean síncronas o asíncronas, posibilitan la interacción entre facilitadores y estudiantes con diversos propósitos. (Otero, A. 2017).

### **2.4.4. Herramientas Colaborativas**

Se trata de una serie de programas empleados para compartir, interactuar y generar conocimiento a través de la web, prescindiendo de la necesidad de una presencia física. Estas herramientas ofrecen la capacidad de buscar, crear, compartir e interactuar en línea, ampliando significativamente las opciones disponibles para diseñar y llevar a cabo actividades de aprendizaje. (Pavón, F. 2005)

### **2.4.5. Evaluación del Aprendizaje**

Consiste en apreciar tanto el proceso como los logros del aprendizaje. Los objetivos delimitan los propósitos que definen esa evaluación. Las funciones se relacionan con el rol que desempeñan en la sociedad, en la institución educativa, en el proceso de enseñanza y aprendizaje, así como en las personas involucradas en dicho proceso (González, M. 2001).

## **2.5. Hipótesis de investigación**

### **2.5.1. Hipótesis general**

- La importancia de las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho - 2023, es regular.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- La importancia de la comunicación virtual aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho - 2023, es regular.
- La importancia de las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, es regular.
- La importancia de la evaluación del aprendizaje aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, es regular.

## 2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>HERRAMIENTAS DIGITALES</b></p> <p>“Las herramientas (...) son aquellos programas de software que propician el aprendizaje activo y colaborativo, simplifican las tareas de aprendizaje y junto con los repositorios constituyen un acervo que evita a los docentes preparar material que ya existe en la red, constituyen así, una herramienta de gestión del tiempo.” (Carcaño,2021, p. 1).</p>	<p><b>COMUNICACION VIRTUAL</b></p> <p>“La comunicación virtual se caracteriza por mantenerse en el tiempo, (...) es necesario contar con un soporte que permita dicha continuidad. En ese sentido, las plataformas virtuales al igual que las herramientas y aplicaciones tecnológicas son esenciales para una comunicación virtual” (Infante et al, 2023, p.1213). Plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de redes sociales.</li> <li>• Uso de software en tiempo real.</li> <li>• Uso de herramientas asincrónicas.</li> </ul> <p>(Urcia Campos, 2022, p. 48)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Con qué frecuencia utilizas las redes sociales?</li> <li>2. ¿Usas las redes sociales para buscar capacitaciones?</li> <li>3. ¿Con qué frecuencia ves anuncios de capacitación por redes sociales?</li> <li>4. ¿Utilizas la plataforma Zoom para participar en clases, reuniones o actividades virtuales?</li> <li>5. ¿Has experimentado con regularidad problemas técnicos en zoom durante el desarrollo de clases del Centro de Capacitación Skill?</li> <li>6. ¿Utilizas WhatsApp para comunicarte frecuentemente?</li> <li>7. ¿Prefieres recibir información y soporte del Centro de Capacitación Skill a través de Whatsapp?</li> <li>8. ¿Con qué frecuencia has tenido problemas para comunicarte a través de Whatsapp con el Centro de Capacitación Skill?</li> </ol>

	<p><b>PLATAFORMAS PARA EL APRENDIZAJE Y HERRAMIENTAS COLABORATIVAS</b></p> <p>“Las plataformas virtuales son un apoyo al aprendizaje centrado en el estudiante, que integran diferentes tecnologías para permitir oportunidades de actividades e interacción de manera asincrónica y en tiempo real.” (Otero, 2017)</p> <p>“Las herramientas colaborativas son el conjunto de programas usados para intercambiar, socializar o construir conocimientos, utilizando la web, sin necesidad de estar físicamente presentes.” (Mejia, 2021, p.17)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de entornos virtuales.</li> <li>• Uso de Google Drive. (Urcia Campos, 2022, p. 48)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. ¿Con qué frecuencia ingresas al Classroom para acceder a las sesiones grabadas de los cursos del Centro de Capacitación Skill?</li> <li>10. ¿Puedes acceder fácilmente al classroom del centro de Capacitación Skill?</li> <li>11. ¿Utilizas Google drive para acceder a los recursos de clases del Centro de Capacitación Skill?</li> <li>12. ¿Puedes descargar con facilidad archivos de Google Drive que le brinda el Centro de Capacitación Skill?</li> <li>13. ¿Consideras que las capacitaciones virtuales son más accesibles?</li> </ol>
	<p><b>EVALUACION DEL APRENDIZAJE</b></p> <p>“La evaluación del aprendizaje, como actividad genérica, es valorar el aprendizaje en su proceso y resultados.” (González, 2001, p.87)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progreso del aprendizaje.</li> <li>• Retroalimentación.</li> </ul> <p>(Urcia Campos, 2022, p. 48) ( Navarro 2021, P. 68)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. ¿Valoras las capacitaciones virtuales de corta duración?</li> <li>15. ¿Consideras que los cursos virtuales deben de tener un enfoque práctico?</li> <li>16. ¿Consideras que es importante que las sesiones virtuales sean grabadas para su posterior repaso?</li> <li>17. ¿Consideras que los talleres de nivelación que le brinda el Centro de Capacitación Skill ayudan a reforzar los conocimientos?</li> <li>18. ¿Consideras que los talleres de nivelación que le brinda el Centro de Capacitación Skill ayudan a reforzar los conocimientos?</li> </ol>



## **Capítulo III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo básico al buscar el conocimiento de la realidad para evidenciar la importancia de las herramientas digitales.

Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (Muntané, J. 2010).

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

El presente estudio es de nivel descriptivo porque nos apoyaremos de investigaciones anteriores y aplicaremos una encuesta a un grupo determinado de personas para sustentar nuestras hipótesis. En palabras de Guevara (2020) “registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p.166).

##### **3.1.3. Diseño de investigación**

Esta investigación es no experimental en su diseño, debido a que se recolectaron los datos en un solo momento y no en diferentes tiempos. (Hernandez – Sampieri & Mendosa, 2018).

##### **3.1.4. Enfoque de investigación**

El enfoque de nuestra investigación es cuantitativo, ya que se empleará la recolección y el análisis de datos. Para Zarza (2015) indica que el propósito es estudiar los fenómenos mediante el desarrollo y empleo de modelos matemáticos y estadísticos para tener resultados adecuados.

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

La población está conformada por los 14 892 estudiantes del centro de capacitación Skill, Huacho -2023.

#### 3.2.2. Muestra

Según Arias (2012) “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81).

Este trabajo está basado en los estudiantes del centro de capacitación Skill, esta información se obtuvo de la base de datos de la empresa antes mencionada.

#### Parámetros

Total, de la población:  $N= 14\ 892$

Probabilidad que ocurra:  $p= 0.5$

Margen de error:  $e= 5\%$

Grado de confianza:  $Z=95\%=1.96$

Tamaño de Muestra:  $n=?$

Probabilidad que ocurra:  $q = 0.5$

$Z= 1.96$     $P=0.5$     $Q=0.5$     $E=5\%$     $N=14\ 892$

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 14892}{(0,05)^2(14,891) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 374$$

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos se empleará la técnica de la encuesta, la cual determinará la importancia de la comunicación virtual aplicada al servicio virtual por la empresa Skill, dado que, se aplicará un cuestionario Tipo Likert con preguntas cerradas dirigidas a los alumnos de del centro de capacitación Skill, este instrumento está estructurado en 3 dimensiones, 7 indicadores y 18 ítems.

Según (Bertram, 2008) Nos indica que se utiliza una escala de respuesta psicométrica utilizada principalmente en cuestionarios para obtener las preferencias de los participantes o el grado de acuerdo con una declaración o conjunto de declaraciones.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se utilizará el programa informático SPSS, cuya función es procesar la información recopilada mediante la técnica y el instrumento aplicado en los resultados de la investigación.

## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

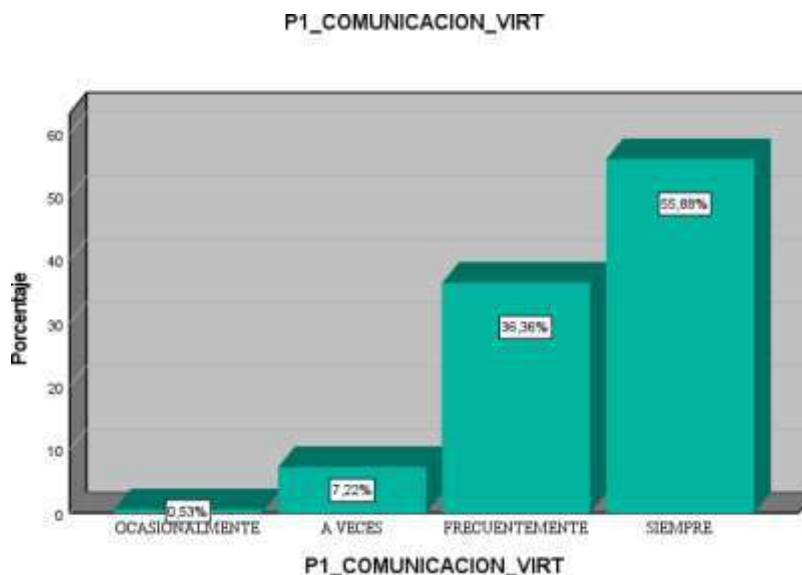
#### Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia utilizas las redes sociales?

*Tabla 1. Frecuencia de uso de las redes sociales*

		P1_COMUNICACION_VIR T			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	OCASIONALMENTE	2	0,5	0,5	0,5
	A VECES	27	7,2	7,2	7,8
	FRECUENTEMENTE	136	36,4	36,4	44,1
	SIEMPRE	209	55,9	55,9	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

*Figura 1. Frecuencia de uso de las redes sociales*



#### Interpretación:

Los resultados del estudio indican la frecuencia de uso de las redes sociales con tendencia por la opción "siempre", con un 55,88 % que hacen un total de 209 estudiantes, seguido con un 36,36% (136) que utilizan las redes sociales frecuentemente, mientras que el 7,22% (27) lo utiliza a veces y por último el 0,53% (2) lo utiliza ocasionalmente.

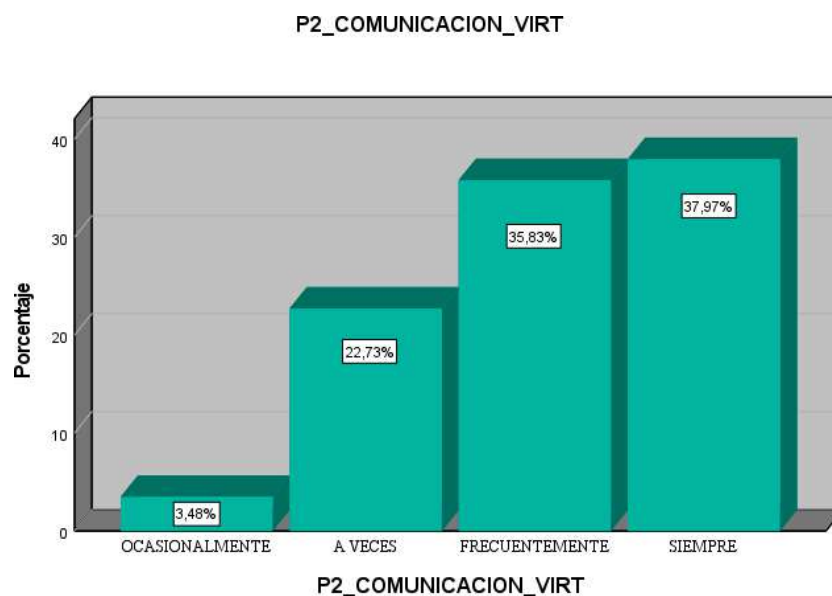
## Pregunta 2. ¿Usas las redes sociales para buscar capacitaciones?

**Tabla 2. Búsqueda de capacitaciones en redes sociales.**

		P2_COMUNICACION_VIR			
		T			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	OCASIONALMENTE	13	3,5	3,5	3,5
	A VECES	85	22,7	22,7	26,2
	FRECUENTEMENTE	134	35,8	35,8	62,0
	SIEMPRE	142	38,0	38,0	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Figura 2. Búsqueda de capacitaciones en redes sociales.**



### Interpretación:

Los resultados que encontramos en esta pregunta indican la tendencia de la búsqueda de capacitaciones en redes sociales con un 37,97% por la opción "siempre" que hacen un total de 142 estudiantes, seguido con un 35,83% (134) por la opción "frecuentemente", mientras que el 22,73% (85) lo utiliza a veces y "finalmente" el 3,48% (13) realiza la búsqueda de capacitaciones ocasionalmente.

**Pregunta 3. ¿Utilizas la plataforma Zoom para participar en clases, reuniones o actividades virtuales?**

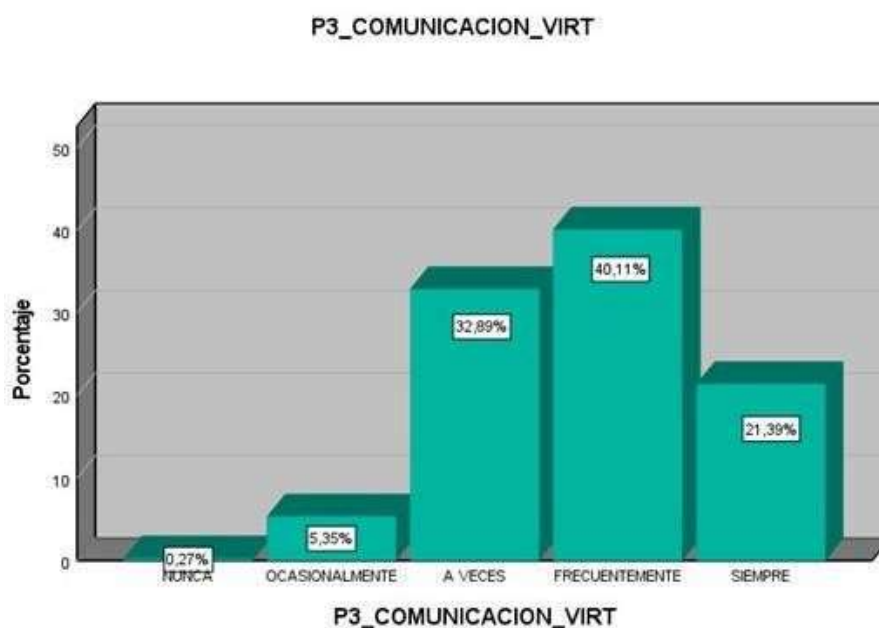
*Tabla 3. Visualización de anuncios de capacitación en redes sociales.*

P3\_COMUNICACION\_V  
IRT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	0,3	0,3	0,3
	OCASIONALMENTE	20	5,3	5,3	5,6
	A VECES	123	32,9	32,9	38,5
	FRECUENTEMENTE	150	40,1	40,1	78,6
	SIEMPRE	80	21,4	21,4	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

*Figura 3. Visualización de anuncios de capacitación en redes sociales.*



**Interpretación:**

Al analizar los datos que obtuvimos en la investigación podemos encontrar que el 40,11% con un total de 150 de estudiantes que visualiza anuncios de capacitaciones "frecuentemente", el 32,89% (123) "a veces", seguido por un 21,39% (80) por la opción "siempre", mientras que el 5,35% (20) manifestaron "ocasionalmente" y el 0,27% (1) afirmaron que "nunca" visualizaron anuncios de capacitaciones.

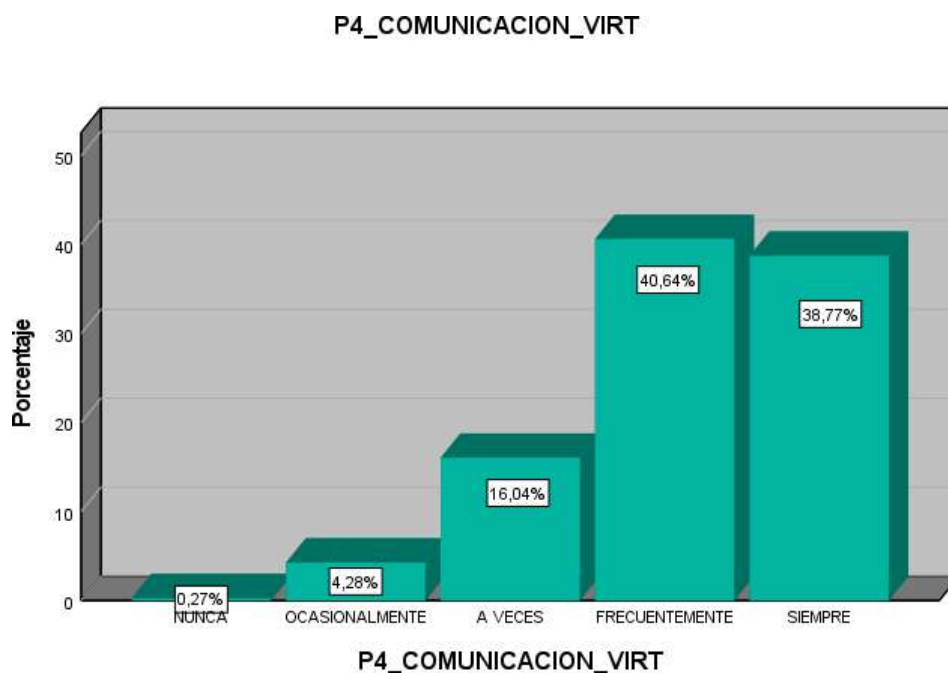
**Pregunta 4. ¿Utilizas la plataforma Zoom para participar en clases, reuniones o actividades virtuales?**

*Tabla 4. Uso de la plataforma Zoom.*

		P4_COMUNICACION_V IRT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	0,3	0,3	0,3
	OCASIONALMENTE	16	4,3	4,3	4,5
	A VECES	60	16,0	16,0	20,6
	FRECUENTEMENTE	152	40,6	40,6	61,2
	SIEMPRE	145	38,8	38,8	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

*Figura 4. Uso de la plataforma Zoom.*



**Interpretación:**

Frente a esta pregunta los datos obtenidos arrojan una tendencia al uso de la plataforma Zoom con un 40,64% equivalente a un total de 152 estudiantes por la opción 'frecuentemente', un 38,77% (145) por la opción 'siempre', seguido por un 4,28% (16) que utilizan la plataforma ocasionalmente y un 0,27% (1) que 'nunca' utilizaron la plataforma Zoom.

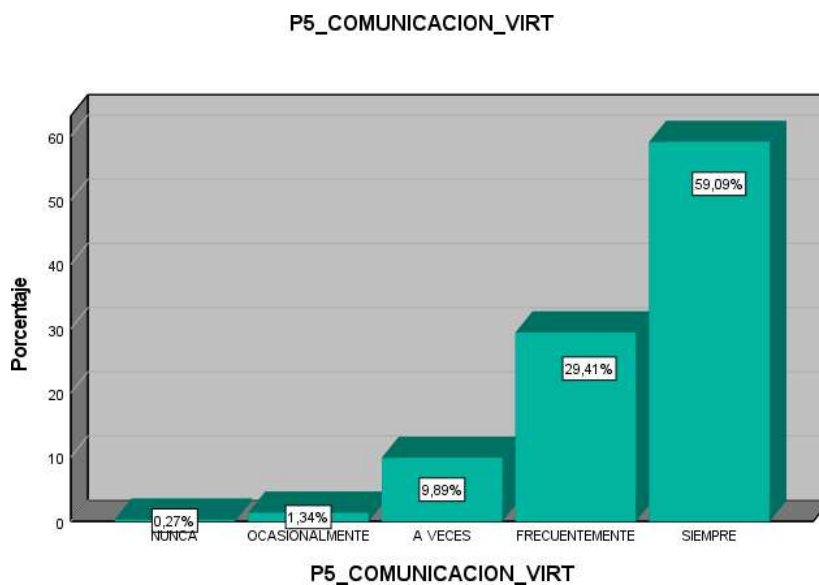
**Pregunta 5. ¿Se te hace amigable la plataforma de zoom para el desarrollo de clases del Centro de Capacitación Skill?**

**Tabla 5. Simplicidad de uso de la plataforma Zoom**

		P5_COMUNICACION_VI RT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	0,3	0,3	0,3
	OCASIONALMENTE	5	1,3	1,3	1,6
	A VECES	3	9,9	9,9	11,5
	FRECUENTEMENTE	11	29,4	29,4	40,9
	SIEMPRE	22	59,1	59,1	100,0
Total		374	100,0	100,0	

Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)

**Figura 5. Simplicidad de uso de la plataforma Zoom**



**Interpretación:**

Al analizar los datos que nos arroja esta pregunta se evidencia que existe una tendencia en los estudiantes por la opción "siempre" con un 59,09% haciendo un total 221, seguido con un 29,41% (110) por la opción "frecuentemente" que manifestaron la facilidad de uso de la plataforma Zoom, mientras que el 9,89% (37) a "veces", el 1,34% (5) "ocasionalmente" y el 0,27% (1) "nunca".



### Pregunta 6. ¿Utilizas WhatsApp para comunicarte frecuentemente?

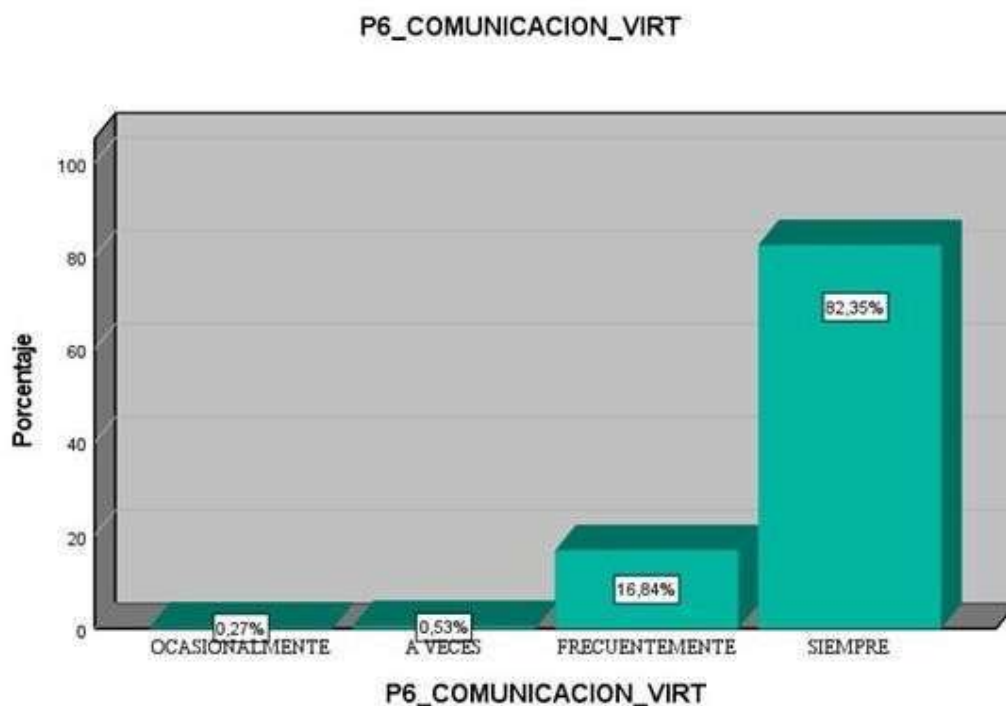
**Tabla 6. Frecuencia de uso de WhatsApp.**

P6\_COMUNICACION\_VIRT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	OCASIONALMENTE	1	0,3	0,3	0,3
	A VECES	2	,5	,5	,8
	FRECUENTEMENTE	63	16,8	16,8	17,6
	SIEMPRE	308	82,4	82,4	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)

**Figura 6. Frecuencia de uso de WhatsApp.**



#### Interpretación:

Los datos arrojados en el cuadro de frecuencia presentan un 82,35% conformando un total de 308 estudiantes por la opción "siempre" y un 16,84% (63) por la opción "frecuentemente", mientras que el 0,53% (2) "a veces" y el 0,27% (1) "ocasionalmente".

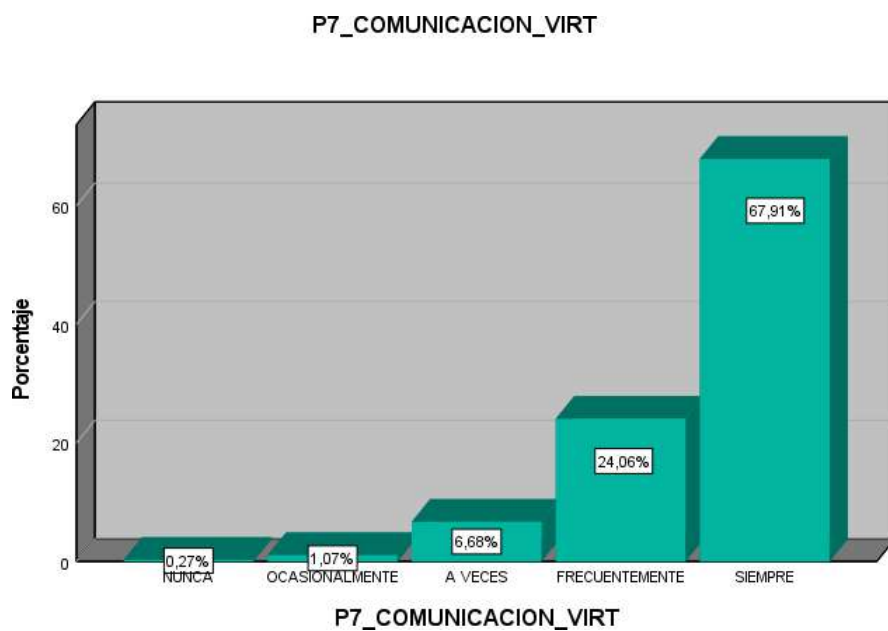
Pregunta 7. ¿Prefieres recibir información y soporte del Centro de Capacitación Skill a través de WhatsApp?

**Tabla 7. Preferencia de WhatsApp como medio de atención**

		P7_COMUNICACION_V IRT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,3	,3	,3
	OCASIONALMENTE	4	1,1	1,1	1,3
	A VECES	25	6,7	6,7	8,0
	FRECUEMENTEMENTE	90	24,1	24,1	32,1
	SIEMPRE	254	67,9	67,9	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Figura 7. Preferencia de WhatsApp como medio de atención.**



### Interpretación:

Esta pregunta se centra en la preferencia de WhatsApp como medio de atención, obteniendo un 67,91% conformando un total de 254 estudiantes por la opción “siempre”, un 24,06% (90) por la opción “frecuentemente”, el 6,68%(25) manifestaron que “a veces”, otro 1,07% (4) “ocasionalmente” y por último un 0,27% (1) que “nunca”.

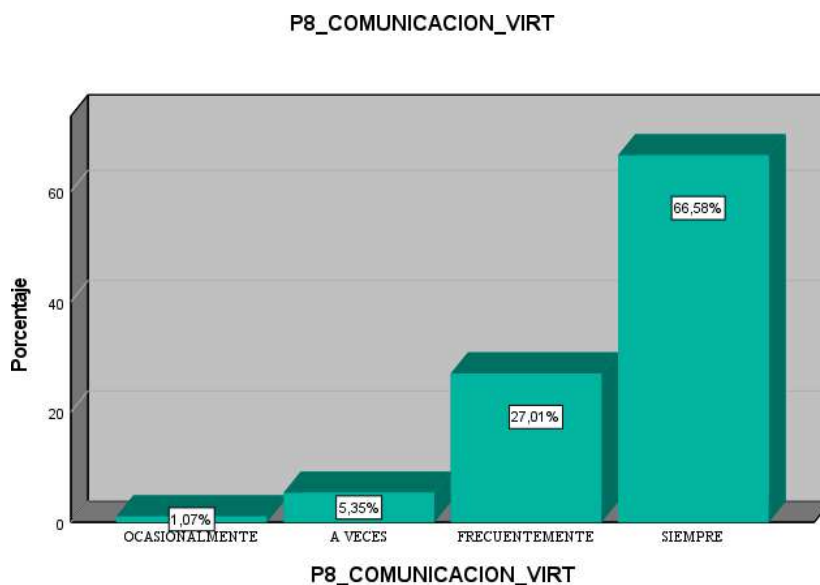
Pregunta 8. ¿Consideras que WhatsApp es un medio efectivo para resolver tus consultas y recibir apoyo del Centro de Capacitación Skill?

**Tabla 8. Efectividad de Whatsapp como medio de atención al estudiante**

		P8_COMUNICACION_VIRT			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	OCASIONALMENTE	4	1,1	1,1	1,1
	A VECES	20	5,3	5,3	6,4
	FRECUENTEMENTE	101	27,0	27,0	33,4
	SIEMPRE	249	66,6	66,6	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Figura 8. Efectividad de Whatsapp como medio de atención al estudiante.**



### Interpretación:

Los resultados que encontramos en esta pregunta muestran que el 66,58%, que equivale a 249 por la opción “siempre”, indicaron que es efectivo el WhatsApp como medio de atención al estudiante, mientras que el 27,01% (101) cree que “frecuentemente”, el 5,35% (20) “a veces” y el 1,07% (4) “ocasionalmente”.

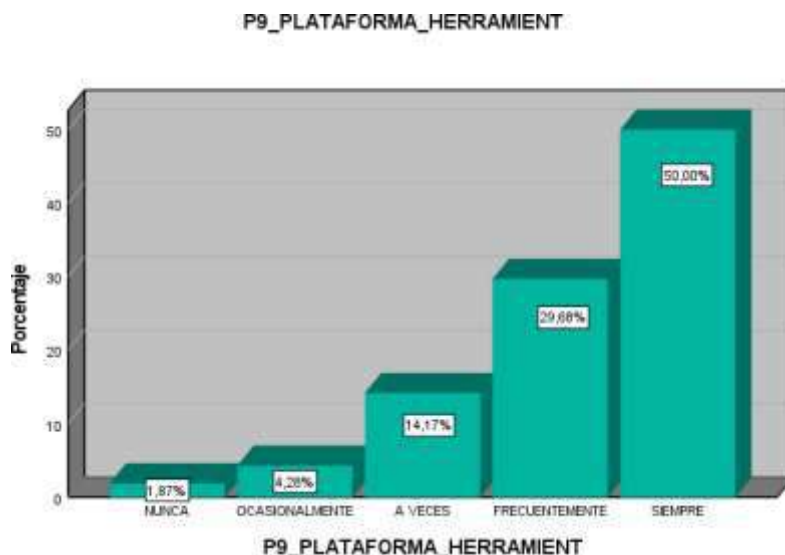
**Pregunta 9. ¿Utilizas Google Drive para almacenar y compartir materiales relacionados con tu educación?**

*Tabla 9. Uso del Google Drive para almacenar y compartir materiales educativos.*

		P9_PLATAFORMA_HERRAMIENT			
		T			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	1,9	1,9	1,9
	OCASIONALMENTE	16	4,3	4,3	6,1
	A VECES	53	14,2	14,2	20,3
	FRECUENTEMENTE	111	29,7	29,7	50,0
	SIEMPRE	187	50,0	50,0	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)

*Figura 9. Uso del Google Drive para almacenar y compartir materiales educativos*



**Interpretación:**

Los datos que nos muestra la investigación indican que el 50,00%, equivalente a 187 estudiantes encuestados, utilizan “siempre” Google Drive para almacenar y compartir materiales educativos, el 29,68% (111) lo utiliza “frecuentemente”, el 14,17% (53) lo utiliza “a veces”, el 4,28% (16) “ocasionalmente” y el 1,87% (7) “nunca” lo utiliza.

**Pregunta 10. ¿Con qué frecuencia ingresas al Classroom para acceder a las sesiones grabadas de los cursos del Centro de Capacitación Skill?**

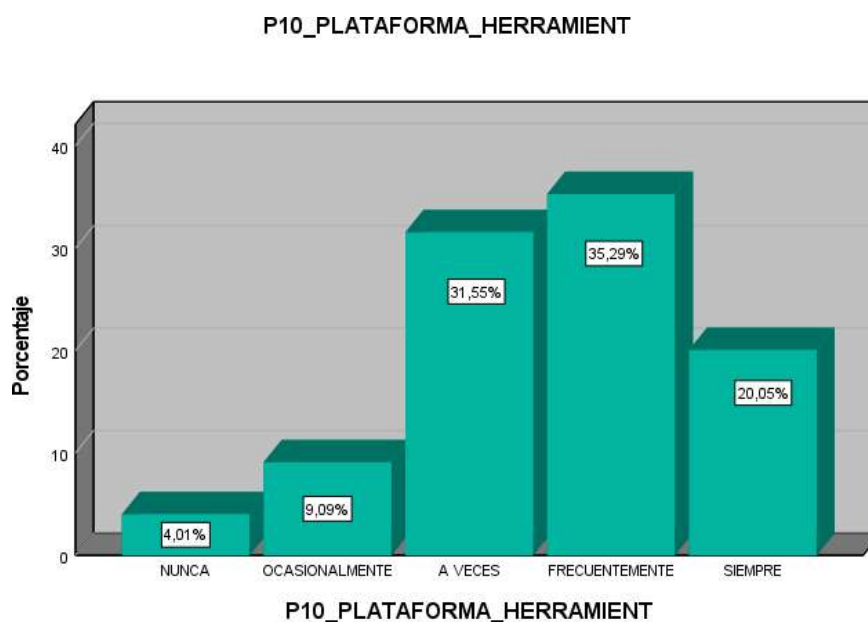
**Tabla 10. Frecuencia del uso de Classroom.**

**P10\_PLATAFORMA\_HERRAMIENT**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	4,0	4,0	4,0
	OCASIONALMENTE	34	9,1	9,1	13,1
	A VECES	118	31,6	31,6	44,7
	FRECUENTEMENTE	132	35,3	35,3	79,9
	SIEMPRE	75	20,1	20,1	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Figura 10. Frecuencia del uso de Classroom.**



### **Interpretación:**

Los resultados que encontramos en esta pregunta señalan que el 35,29%, equivalente a 132 estudiantes, usa “frecuentemente” el classroom, mientras que el 31,55% (118) lo utiliza “a veces”, el 20,05% (75) lo utiliza “siempre”, el 9,09% (34) lo utiliza “ocasionalmente” y finalmente el 4,01% (15) “nunca” lo utiliza.

Pregunta 11. ¿Puedes acceder fácilmente al Classroom del centro de Capacitación Skill?

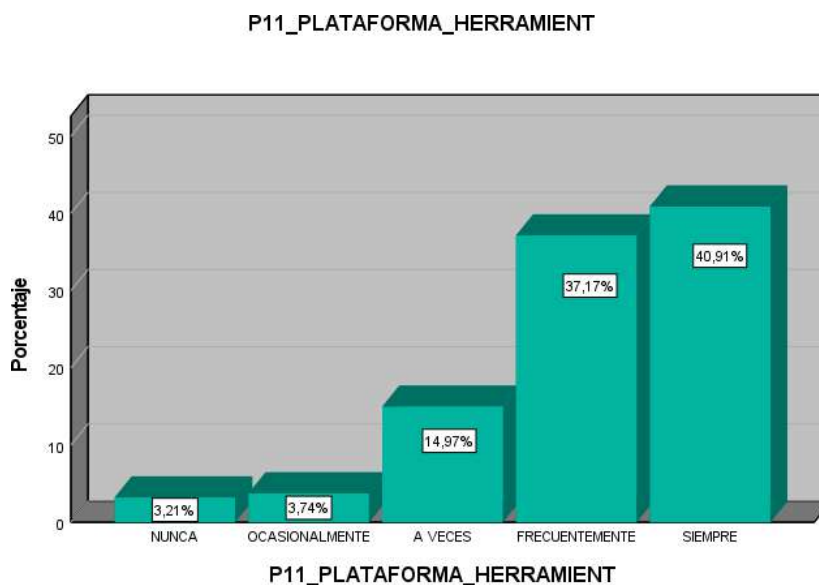
**Tabla 11. Fácil accesibilidad del Classroom.**

**P11\_PLATAFORMA\_HERRAMIENT**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	3,2	3,2	3,2
	OCASIONALMENTE	14	3,7	3,7	7,0
	A VECES	56	15,0	15,0	21,9
	FRECUENTEMENTE	139	37,2	37,2	59,1
	SIEMPRE	153	40,9	40,9	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Figura 11. Fácil accesibilidad del Classroom.**



**Interpretación:**

Los datos que obtuvimos en la investigación nos muestran que el 40,91%, equivalente a 153 estudiantes, cree que “siempre” es fácil acceder al Classroom del centro de capacitación, mientras que el 37,17% (139) indica que “frecuentemente”, otro 14,97% (56) “a veces”, el 3,74% (14) “ocasionalmente” y por último 3,21% “nunca”.

**Pregunta 12. ¿Utilizas Google drive para acceder a los recursos de clases del Centro de Capacitación Skill?**

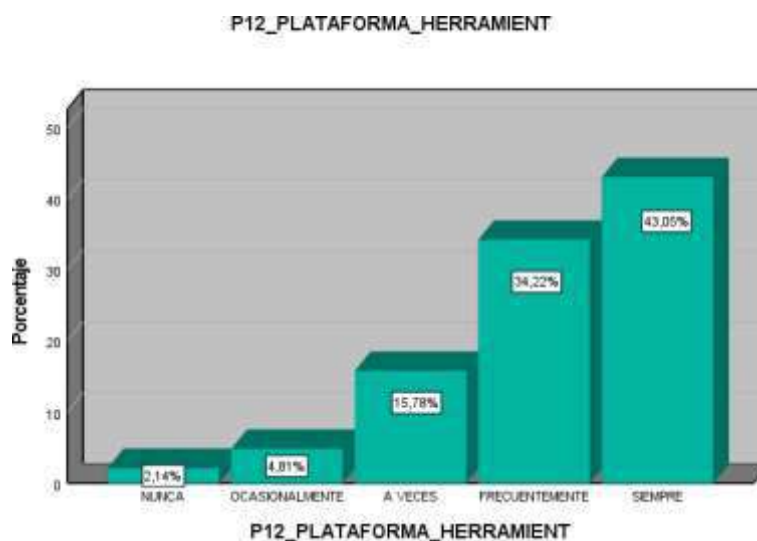
*Tabla 12. Uso de Google drive para acceder a los recursos de clases.*

P12\_PLATAFORMA\_HERRAMIENT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	2,1	2,1	2,1
	OCASIONALMENTE	18	4,8	4,8	7,0
	A VECES	59	15,8	15,8	22,7
	FRECUENTEMENTE	128	34,2	34,2	57,0
	SIEMPRE	161	43,0	43,0	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

*Figura 12. Uso de Google drive para acceder a los recursos de clases.*



**Interpretación:**

Frente a la pregunta, los datos obtenidos indican que el 43,05%, equivalente a 161 estudiantes, “siempre” usa el Google Drive para acceder a los recursos de clases, mientras que el 34,22% (128) indican que lo utilizan “frecuentemente”, el 15,76% (59) lo utiliza “a veces”, el 4,81% (18) lo utiliza “ocasionalmente” y el 2,14% (8) “nunca” utiliza la plataforma.

**Pregunta 13. ¿Puedes descargar con facilidad archivos de Google Drive que le brinda elCentro de Capacitación Skill?**

**Tabla 13. Descarga con facilidad archivos de Google Drive brindados por el Centro de Capacitación Skill.**

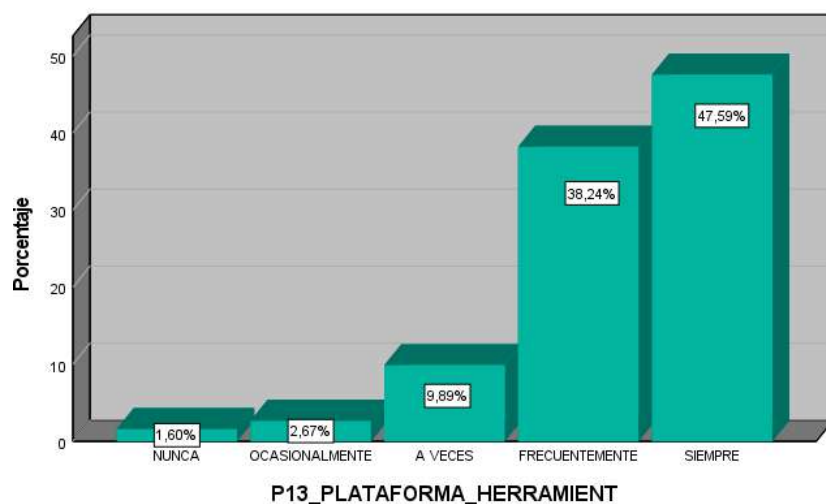
P13\_PLATAFORMA\_HERRAMIENT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	1,6	1,6	1,6
	OCASIONALMENTE	10	2,7	2,7	4,3
	A VECES	37	9,9	9,9	14,2
	FRECUENTEMENTE	143	38,2	38,2	52,4
	SIEMPRE	178	47,6	47,6	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)

**Figura 13. Descarga con facilidad archivos de Google Drive brindados por el Centro de Capacitación Skill.**

P13\_PLATAFORMA\_HERRAMIENT



**Interpretación:**

Los resultados que encontramos en esta pregunta demuestran que los alumnos descargan con facilidad los archivos de Google Drive con un 47,59%, equivalente a 178 estudiantes; por la opción “siempre”, un 38,24 % (143) por la opción “frecuentemente”, mientras que un 9,89% (37) se inclina por la opción “a veces”, un 2,67% (10) indica “ocasionalmente” y un 1,60% (6) por la opción “nunca”.



**Pregunta 14. ¿Consideras que las capacitaciones virtuales son más accesibles?**

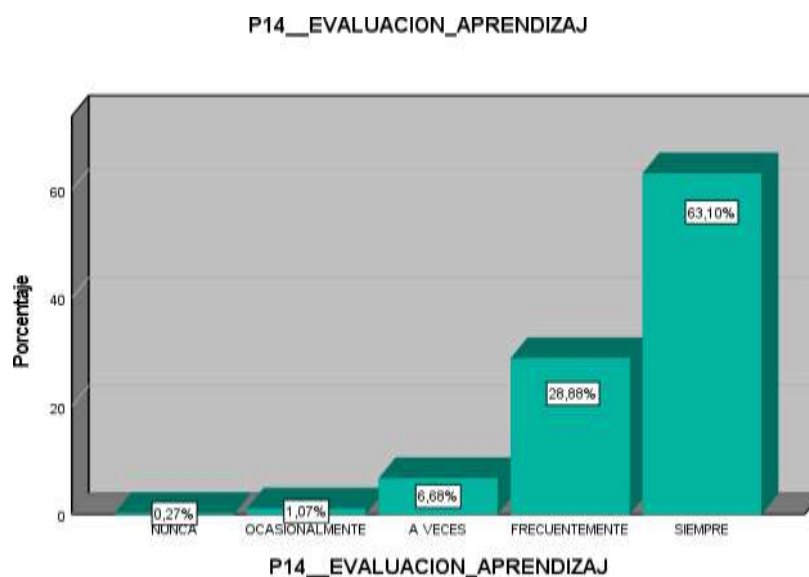
**Tabla 14. Accesibilidad de las capacitaciones virtuales.**

**P14\_EVALUACION\_APRENDIZAJ**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	0,3	0,3	0,3
	OCASIONALMENTE	4	1,1	1,1	1,3
	A VECES	25	6,7	6,7	8,0
	FRECUENTEMENTE	108	28,9	28,9	36,9
	SIEMPRE	236	63,1	63,1	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Figura 14. Accesibilidad de las capacitaciones virtuales.**



**Interpretación:**

Los datos arrojados en la investigación indican “siempre”, con un 63,10%, equivalente a 236 estudiantes; que las capacitaciones virtuales son más accesibles, a su vez el 28,88% (108) manifestaron “frecuentemente”, mientras que el 6,68% (25), el 1,07% (4) “ocasionalmente” y el 0,27% “nunca”.

**Pregunta 15. ¿Valoras las capacitaciones virtuales de corta duración?**

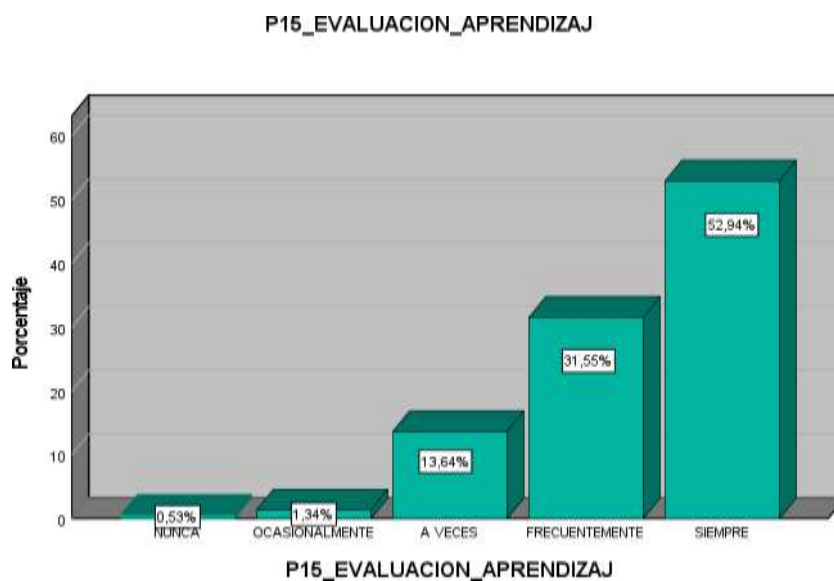
**Tabla 15. Valoración de las capacitaciones virtuales de corta duración.**

P15\_EVALUACION\_APRENDIZAJ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	,5	,5	,5
	OCASIONALMENTE	5	1,3	1,3	1,9
	A VECES	51	13,6	13,6	15,5
	FRECUENTEMENTE	118	31,6	31,6	47,1
	SIEMPRE	198	52,9	52,9	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Figura 15. Valoración de las capacitaciones virtuales de corta duración.**



**Interpretación:**

Esta pregunta se centra en la valoración de las capacitaciones virtuales de corta duración, con un 52,94%, equivalente a 198 estudiantes; por la opción “siempre”, mientras el 31,55% (118) “frecuentemente”, un 13,64% (51) manifestaron “ocasionalmente”, el 0,53% (5) y el 0,53% (2) “nunca”.

**Pregunta 16. ¿Consideras que los cursos virtuales deben de tener un enfoque práctico?**

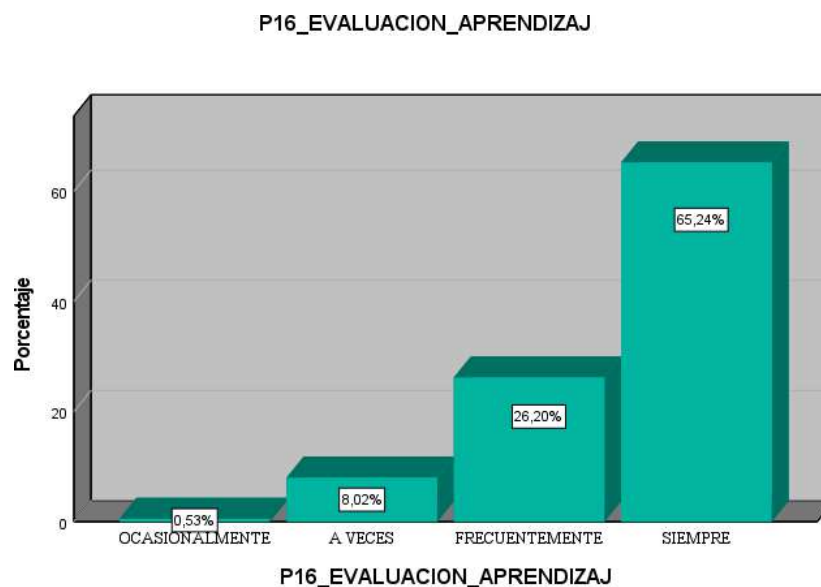
**Tabla 16. Preferencia por el enfoque práctico de los cursos virtuales.**

**P16\_EVALUACION\_APRENDIZAJ**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	OCASIONALMENTE	2	0,5	0,5	0,5
	A VECES	30	8,0	8,0	8,6
	FRECUENTEMENTE	98	26,2	26,2	34,8
	SIEMPRE	244	65,2	65,2	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Figura 16. Preferencia por el enfoque práctico de los cursos virtuales.**



**Interpretación:**

Frente a esta pregunta los datos obtenidos arrojan una tendencia a la preferencia del enfoque práctico de los cursos virtuales, así por la opción “siempre” un 65,24%, equivalente a un total de 244 estudiantes, seguido por un 26,20% (98) por la opción “frecuentemente”, mientras que un 8,02% (30) por la opción “a veces” y un 0,53% (2) por la opción “ocasionalmente”.

**Pregunta 17. ¿Consideras que es importante que las sesiones virtuales sean grabadas para su posterior repaso?**

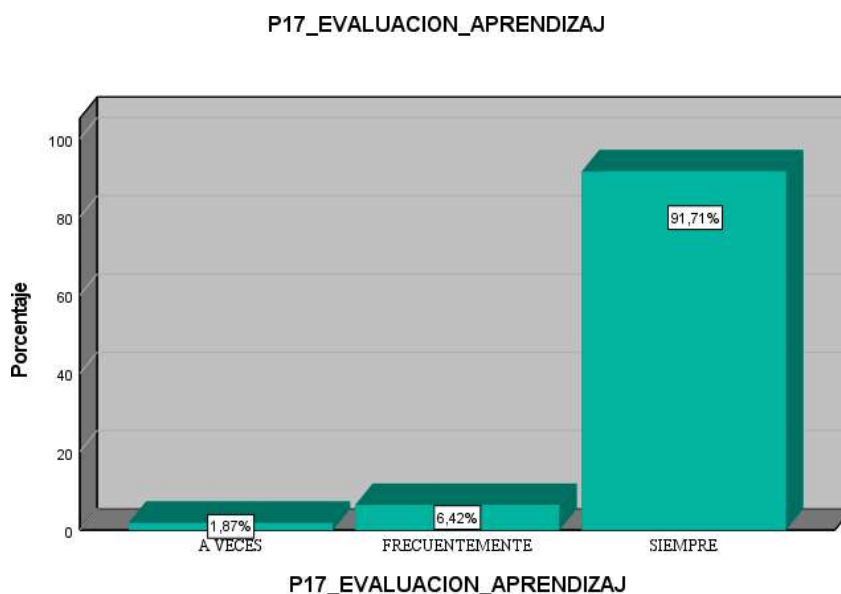
**Tabla 17. Importancia de las sesiones grabadas para su repaso.**

P17\_EVALUACION\_APRENDIZAJ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	1,9	1,9	1,9
	FRECUENTEMENTE	24	6,4	6,4	8,3
	SIEMPRE	343	91,7	91,7	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Figura 17. Importancia de las sesiones grabadas para su repaso.**



### **Interpretación:**

Al analizar los datos que nos arroja esta pregunta se evidencia que existe una tendencia por la opción “siempre” con un 91,71%, equivalente a 343 estudiantes, seguido de un “frecuentemente” 6,42% (24) y “finalmente” un 1,87% (7) por la opción “a veces”.

**Pregunta 18. ¿Consideras que los talleres de nivelación que le brinda el Centro de Capacitación Skill ayudan a reforzar los conocimientos?**

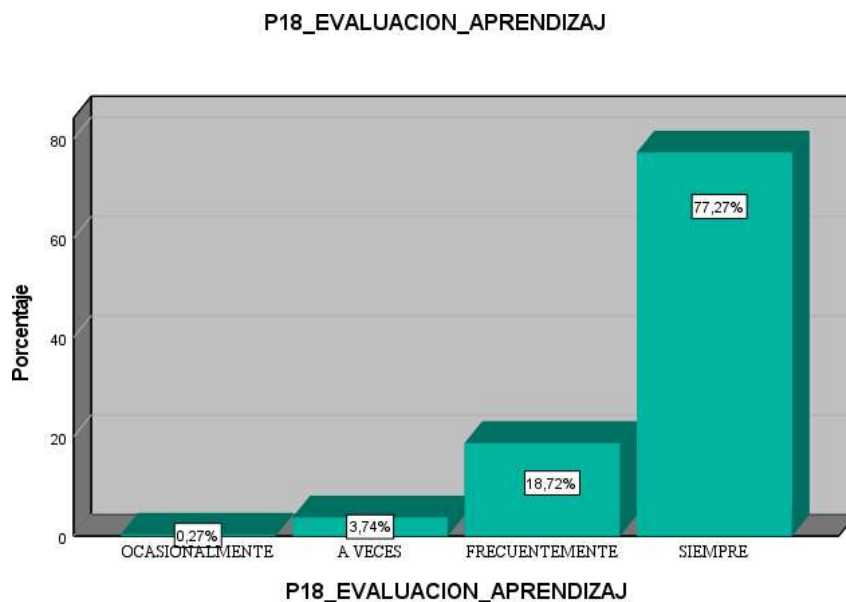
**Tabla 18. Los talleres de nivelación ayudan a reforzar los conocimientos.**

P18\_EVALUACION\_APRENDIZAJ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	OCASIONALMENTE	1	0,3	0,3	0,3
	A VECES	14	3,7	3,7	4,0
	FRECUENTEMENTE	70	18,7	18,7	22,7
	SIEMPRE	289	77,3	77,3	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)

**Figura 18. Los talleres de nivelación ayudan a reforzar los conocimiento.**



### Interpretación:

Los resultados que encontramos en esta pregunta nos indica que los talleres de nivelación que le brinda el Centro de Capacitación Skill ayudan a reforzar los conocimientos con un 77,27% , equivalente a 289 estudiantes por la opción “siempre”, un 18,72% (70) por la opción “frecuentemente”, mientras un 3,74% (14) marco la opción “a veces” y un 0,27% (1) “ocasionalmente”.

## 4.2. Contrastación de Hipotesis

### HIPOTESIS GENERAL:

**Ha:** La importancia de las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, es regular.

**Ho:** La importancia de las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, no es regular.

**Tabla 19. Variable General Herramientas digitales.**

		V_HERRAMIENTASDIGITALES_			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	20	5,3	5,3	5,3
	BUENO	354	94,7	94,7	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

### Interpretación:

Los resultados que se obtuvieron en la investigación mencionan que la variable Herramientas digitales alcanza el nivel bueno con un 94,7%, equivalente a 354 de estudiantes, mientras que el nivel regular cuenta con un mínimo de 5,3% (20). Considerando los datos obtenidos en la contrastación de hipótesis se rechaza la hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula.

## 4.3. HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

**Ha:** La importancia de la comunicación virtual aplicadas en el servicio virtual de la empresa Skill, Huacho – 2023, es regular.

**Ho:** La importancia de la comunicación virtual aplicadas en el servicio virtual de la empresa Skill, Huacho – 2023, no es regular.

**Tabla 20. Dimensión Comunicación Virtual.****D1\_COMUNICACIÓN\_VIRTUAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	24	6,4	6,4	6,4
	BUENO	350	93,6	93,6	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Interpretación:**

Los datos que nos arroja la investigación mencionan que la variable Herramientas digitales en su dimensión Comunicación Virtual alcanzan el nivel bueno con un 93,6% (350) mientras que el nivel regular cuenta con un mínimo 6,4% (24). Con los datos obtenidos nos es posible contrastar la hipótesis planteada ya que los resultados rechazan la hipótesis de la investigación y acepta la hipótesis nula.

**4.4. HIPÓTESIS ESPECIFICA 2**

**Ha:** La importancia de las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, es regular. **Ho:** La importancia de las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, no es regular.

**Tabla 21. Dimensión Plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas.****D2\_PLATAFORMA\_HERRAMIENTA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	9	2,4	2,4	2,4
	REGULAR	87	23,3	23,3	25,7
	BUENO	278	74,3	74,3	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Interpretación:**

Los resultados que se obtuvieron en la investigación mencionan que la variable Herramientas digitales en su dimensión Plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas. alcanzan el nivel bueno con un 74,3% (278), mientras el nivel regular cuenta con un 23,3% (87) y finalmente el nivel malo cuenta con un 2,4% (9). Con los datos obtenidos nos es posible contrastar la hipótesis planteada ya que los resultados rechazan la hipótesis de la investigación y acepta la hipótesis nula.

**4.5. HIPÓTESIS ESPECIFICA 3**

**Ha:** La importancia de la evaluación del aprendizaje aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, es regular.

**Ho:** La importancia de la evaluación del aprendizaje aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, no es regular.

**Tabla 22. Dimensión Evaluación del aprendizaje.**

D3_EVALUACIÓN_APRENDIZAJE_					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	12	3,2	3,2	3,2
	BUENO	362	96,8	96,8	100,0
	Total	374	100,0	100,0	

*Fuente propia. (Datos obtenidos del programa SPSS v.27)*

**Interpretación:**

Los resultados encontrados en la investigación mencionan que la variable Herramientas digitales en su dimensión Evaluación del aprendizaje. alcanzan el nivel bueno con un 96,8% (362), mientras el nivel regular cuenta con un 3,2% (12). Con los datos obtenidos nos es posible contrastar la hipótesis planteada ya que los resultados rechazan la hipótesis de la investigación y acepta la hipótesis nula.



## Capítulo V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión

La presente investigación se ha enfocado en analizar la importancia de las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill en el año 2023.

En el contexto de investigaciones previas, se destacó la investigación de Sibri, G. (2021-2022) donde los alumnos afirmaron que es fundamental fortalecer el uso de las herramientas digitales, especialmente entre los docentes, ya que estas se encuentran en constantes actualizaciones.

Asímismo Pruneda (2023) afirma que la utilización de una herramienta digital ofrece una cierta ventaja de tipo práctico, o bien porque supone una mejora en la calidad de la docencia, con ello.

Los resultados obtenidos nos brindan una visión significativa sobre la importancia de las herramientas digitales pues mencionan que la variable Herramientas digitales alcanza el nivel bueno con un 94,7%, mientras que el nivel regular cuenta con un mínimo de 5,3%. Respecto a la variable de Comunicación Virtual nuestra investigación arroja que alcanzan el nivel bueno con un 93,6% mientras que el nivel regular cuenta con un mínimo 6,4%. Afirmando lo que mencionó Chávez (2020) La tecnología es la columna vertebral de la comunicación virtual, proporcionando herramientas y plataformas que permiten compartir y comunicarse sin problemas. El auge de internet ha tenido un impacto decisivo para la conectividad global.

El desarrollo de herramientas de comunicación como el correo electrónico, la mensajería instantánea y plataformas de redes sociales ha revolucionado la forma en que interactuamos con los demás, independientemente de su ubicación física.

Dicha información respalda los datos arrojados por esta investigación afirmando que el nivel de importancia de la comunicación virtual aplicadas en el servicio virtual de la empresa Skill, es bueno.

Así mismo los resultados obtenidos en la investigación mencionan que la variable Herramientas digitales en su dimensión Plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas. alcanzan el nivel bueno con un 74,3%, mientras el nivel regular cuenta con un 23,3% y finalmente el nivel malo cuenta con un 2,4%.

Vico (2021) menciona que la educación semipresencial o a distancia se realiza un uso intensivo y exclusivo de las plataformas virtuales para el desarrollo de los procesos de enseñanza.

La investigación de Saltos (2021) es congruente con nuestros resultados, obteniendo como conclusión: El medio digital Primera Plana surgieron de la pandemia porque vieron la necesidad de transmitir información de manera oportuna en la compleja situación de escala mundial. Los comunicadores de los medios digitales de Primera Plana apuestan por superarse, haciendo de este canal informativo y con credibilidad para su audiencia. Con estos datos podemos confirmar nuestros resultados, que indican la importancia de las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill es de nivel bueno.

De la misma manera los resultados obtenidos ante la importancia de la evaluación del aprendizaje aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, indicaron que alcanzan el nivel bueno con un 96,8%, mientras el nivel regular cuenta con un 3,2%.

En palabras de Gonzales (2021) "la evaluación del aprendizaje, como actividad genérica, es valorar el aprendizaje en su proceso y resultados."

Esta afirmación confirma nuestros resultados y el nivel de importancia de la dimensión Evaluación del aprendizaje.

## **Capítulo VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. Conclusiones**

En la presente investigación hemos abordado la importancia de las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, el cual después de baremar y analizar los resultados, obtuvo el nivel bueno, rechazando así la hipótesis de la investigación y aceptando la hipótesis nula.

Sobre la importancia de la comunicación virtual aplicadas en el servicio virtual de la empresa Skill, Huacho– 2023, según la baremación de los datos obtenidos en la encuesta en torno a la dimensión Comunicación virtual también rechaza la hipótesis de investigación y acepta la hipótesis nula, con una tendencia al nivel bueno.

Asimismo, la importancia de las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, es regularno coincide con la tabla de frecuencia de la investigación debido a que alcanzó un nivel alto. Por ello aceptamos la hipótesis nula.

Por último, la importancia de la evaluación del aprendizaje aplicadas en el servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, el baremado de los datos obtenidos en la encuesta entorno a la dimensión evaluación del aprendizaje también rechaza la hipótesis de investigación y acepta la hipótesis nula, con una tendencia al nivel bueno.

#### **6.2. Recomendaciones**

Debido a que un porcentaje significativo de estudiantes (55.88%) utiliza las redes sociales "siempre" incitamos a las empresas de capacitación e instituciones educativas a aprovechar el alto nivel de uso de las redes sociales para promocionar sus programas de capacitación. Sugiriéndoles a colaborar con profesionales en educación y diseño de cursos en línea para crear contenido educativo de alta calidad y atractivo.

De igual manera mencionamos que gran mayoría de los estudiantes (67,91%) indicó que prefiere "siempre" recibir información y soporte a través de WhatsApp, recomendamos que los centros de capacitación utilicen activamente este medio de comunicación para generar grupos de WhatsApp específicos para programas de capacitación o cursos. A si mismo aconsejamos contar con personal capacitado en el uso efectivo de esta plataforma de mensajería para brindarle una buena experiencia al usuario.

A si mismo proponemos a las empresas de capacitación e instituciones educativas el uso de plataformas y herramientas colaborativas para el aprendizaje debido a que obtuvimos un número significativo de estudiantes que utiliza Google Drive para acceder a los recursos de clases (43.05% siempre y 34.22% frecuentemente), teniendo presente el establecer una buena organización para que los estudiantes puedan acceder, descargar y/o compartir los recursos educativos con facilidad.

Recomendamos a las empresas estar en constante evaluación para medir el progreso de los estudiantes ya que un número significativo de nuestros encuestados valora la evaluación del aprendizaje (96.8% siempre y 3.2% frecuentemente), esto nos permitirá ajustar el enfoque del aprendizaje según sea necesario.

De igual forma recomendamos las capacitaciones virtuales de corta duración debido a que vemos un número significativo de los estudiantes (52,94% siempre y 31,55% frecuentemente) que lo valoran. Estas formas de aprendizaje en línea se adaptan a la flexibilidad de horarios y necesidades del estudiante, como una oportunidad continua de formación y desarrollo de habilidades para su futuro profesional.

Por último, debido a que los alumnos valoran el uso de las Herramientas digitales (94,7% siempre) incitamos a las autoridades correspondientes de la U.N.J.F.S.C a que hagan uso de las plataformas virtuales y aprovechen las herramientas colaborativas que tenemos a disposición para retomar las sustentaciones de forma virtual a solicitud del alumno.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes documentales

- Chomsky, N. (2012). El impacto de la Tecnología en la Educación. [https://www.youtube.com/watch?v=W9aalxJGy\\_Y](https://www.youtube.com/watch?v=W9aalxJGy_Y)

### 7.2. Fuentes bibliográficas

- Campos, AN. (2022). Uso de herramientas digitales en docentes de la institución educativa Santa Ines, Guadalupe, La Libertad. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79066>
- Cedeño, MR (2021). Aula invertida una estrategia motivadora de enseñanza para estudiantes de educación general básica
- file:///C:/Users/Marivel%20PM/Downloads/Dialnet-AulaInvertidaUnaEstrategiaMotivadoraDeEnsenanzaPar-7539749.pdf
- Espinoza, EE. (2021). Importancia de la retroalimentación formativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Revista Universidad y Sociedad, 13(4), 389-397. Epub 02 de agosto de 2021. Recuperado en 27 de agosto de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000400389&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000400389&lng=es&tlng=es).
- Franco, H. (2021). Herramientas digitales colaborativas y su contribución en la aplicación del método de casos en estudiantes de una universidad privada de Arequipa 2020-2
- [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4817/H.Franco\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_Maestria\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4817/H.Franco_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mena, M., y Morales, R. (2021). La seriación y el uso de las herramientas digitales durante la pandemia por Covid-19 en niños de 5 a 6 años en la Unidad Educativa

- Marquesa de Solanda [Tesis de Licenciatura, Universidad de las Fuerzas Armadas].  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/25766/1/T-ESPE-044740.pdf>
- Saltos, E. (2021). Plataformas digitales comunicacionales durante la emergencia sanitaria.caso: Primera Plana. Guayaquil. Obtenido de
- <file:///D:/titulo/tesis%20internacionales/Plataformas%20digitales%20comunicacionales%20durante%20la%20emergencia%20sanitaria.%20Caso%20Primera%20Plana.pdf>
- Sibri, G. (2021-2022). Herramientas digitales y su impacto en la comunicación interna en el marco de la transformación digital: Caso Facso. Guayaquil. Obtenido de <file:///D:/titulo/tesis%20internacionales/Herramientas%20digitales%20y%20su%20impacto%20en%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20en%20el%20marco%20de%20la%20transformaci%C3%B3n%20digital%20Caso%20FACSO.pdf>
- Tarazona, D. (2021). Herramientas digitales para la verificación de información en el periodismo actual. UPC  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660476/Tarazona\\_DD.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660476/Tarazona_DD.pdf?sequence=3)
- Urcia, A.(2022). Uso de herramientas digitales en docentes de la institución educativa Santa Inés, Guadalupe, La Libertad. [Tesis de maestría en Administración
- De la educación]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79066/Urcia\\_CAN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79066/Urcia_CAN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valderrama, M. (2020). Manejo de las herramientas digitales y procesos didácticos de la competencia lectora en Chimbote. [Tesis de maestría en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa UCV].
- <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51793>
- Llatas, S. (2019). Competencias digitales y desempeño de los docentes en una institución educativa de Trujillo – 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39071>
- Zapatería, Mónica L. (2020). Diagnóstico comunicacional sobre el Plan de Capacitación de la provincia de Buenos Aires en Entornos Virtuales a partir del uso

- de las TIC como estrategias de políticas públicas educativas implementadas durante el año del Bicentenario. [Tesis de Maestría, Planificación y Gestión de Procesos Comunicacionales, Universidad Nacional de La Plata]  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/127970/Documento\\_completo.pdf](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/127970/Documento_completo.pdf)
- ?sequence=1&isAllowed=y

### 7.3. Fuentes hemerográficas

- Adler, F. (1964). Positivism in Gold. En W. L. J. and Kolb, A Dictionary of the Social Sciences New York: The Free Press, New York, Estados Unidos.  
<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/20>
- Carcaño Bringas, E. (2021). Herramientas digitales para el desarrollo de aprendizajes. *Revista Vinculando*. Recuperado de <https://vinculando.org/educacion/herramientas-digitales-para-el-desarrollo-de-aprendizajes.html>
- Gonzáles, M. (2021). La evaluación del aprendizaje: tendencias y reflexión crítica. *Revista Cubana de Educación Superior*, 15(1). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v15n1/ems10101.pdf>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3). Recuperado de <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Hender, V., y Gonzales, J. (2019) *Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje*. Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación, N°. 140 , 367-384  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7319399>
- Hernández, R.M., Orrego, R., & Quiñones, S. (2018) Nuevas formas de aprender: La formación docente en el uso de las TIC, *Propósitos y Representaciones* 6(2), 671- 701. Doi: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/248/520>
- Chavez, H. (2020) *Colaboración Virtual: Herramientas, consejos y técnicas para prosperar en el lugar de trabajo Virtual*.

- [https://books.google.com.pe/books?id=8v\\_SEAAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&pg=PT2&dq=comunicaci%C3%B3n+virtual&hl=es&source=newbks\\_fb&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8v_SEAAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&pg=PT2&dq=comunicaci%C3%B3n+virtual&hl=es&source=newbks_fb&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)  
Infante Takey, H. E., De La Cruz Rioja, R., Hu Rivas, G. M., & Huapaya-Capcha, Y. A. (2023). La comunicación en las aulas virtuales en la Universidad Tecnológica de Perú. Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación, 7(29). Recuperado de <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.585>
- Julio Domínguez Granda; Claudio Rama La Educación a Distancia en el Perú.- Chimbote: ULADECH Católica, 2013  
[https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la\\_educacion\\_a\\_distancia\\_en\\_peru.pdf](https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_educacion_a_distancia_en_peru.pdf)
- Pinilla, J. (2020). Recursos digitales para el aula del S.XXI. Madrid: Editorial Inclusión.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Recursos\\_digitales\\_para\\_el\\_aula\\_del\\_S\\_XX/CUrhDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=herramientas+digitale+s&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Recursos_digitales_para_el_aula_del_S_XX/CUrhDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=herramientas+digitale+s&printsec=frontcover)
- Pruneda, R. et al., (2023). Competencias digitales para el profesorado universitario. Págs. 98-99. Recuperado de [https://www.google.com.pe/books/edition/Competencias\\_digitales\\_para\\_el\\_profesora/btuoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=herramientas+digitales&pg=PA99&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Competencias_digitales_para_el_profesora/btuoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=herramientas+digitales&pg=PA99&printsec=frontcover)
- Vico, A. (2021). Entornos virtuales para la educación en tiempos de pandemia: perspectivas metodológicas. Recuperado de [https://www.google.com.pe/books/edition/Entornos\\_virtuales\\_para\\_la\\_educaci%C3%B3n\\_en/IIVjEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=plataformas+virtuales&pg=PT1531&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Entornos_virtuales_para_la_educaci%C3%B3n_en/IIVjEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=plataformas+virtuales&pg=PT1531&printsec=frontcover)
- Zarzar, C.A (2015). Métodos y pensamiento crítico 1. Grupo editorial Patria - Mexico. Primera edición
- [https://books.google.com.pe/books?id=EtBUCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EtBUCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)



#### 7.4. Fuentes electrónicas

- Chavez L.(2022). Especial education Clases virtuales e Híbridas: ¿El Nuevo camino a la educación? <https://forbes.pe/editors-pick/2022-11-22/clases-virtuales-e-hibridas-el-nuevo-camino-de-la-educacion>
- El peruano. Ministerio de Educación, (2022)<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2078831-1>
- Tecnologías digitales: miradas críticas de la apropiación en América Latina / Oscar Grillo ... [et al.]; coordinación general de Ana Rivoir ; María Julia Morales. - 1a ed .  
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires : CLACSO; Montevideo: RIAT, 2019.  
<https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191128031455/Tecnologias-digitales.pdf>
- La educación durante la COVID-19 y después de ella  
[https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/09/policy\\_brief\\_-\\_education\\_during\\_covid-19\\_and\\_beyond\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/09/policy_brief_-_education_during_covid-19_and_beyond_spanish.pdf)
- Pérez, Mariana. (2021). Definición de Medios de comunicación. Consultado el 2 de noviembre del 2022.  
<https://conceptodefinicion.de/medios-de-comunicacion/>.

## ANEXOS

### 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>HERRAMIENTAS DIGITALES APLICADAS EN EL SERVICIO VIRTUAL POR LA EMPRESA SKILL, HUACHO - 2023</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Qué importancia tienen las herramientas digitales aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué importancia tienen las herramientas digitales en la comunicación virtual aplicada al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho - 2023?</li> <li>• ¿Qué importancia tienen las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023?</li> <li>• ¿Qué importancia tiene la evaluación del aprendizaje aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho - 2023?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la importancia de las herramientas digitales aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la importancia de la comunicación virtual aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023.</li> <li>• Determinar la importancia de las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023.</li> <li>• Determinar la importancia de la evaluación del aprendizaje aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> La importancia de las herramientas digitales aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, es regular.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La importancia de la comunicación virtual aplicadas al servicio virtual de la empresa Skill, Huacho – 2023, es regular.</li> <li>• La importancia de las plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, es regular.</li> <li>• La importancia de la evaluación del aprendizaje aplicadas al servicio virtual por la empresa Skill, Huacho – 2023, es regular.</li> </ul>	<p><b>Herramientas digitales</b></p>	<p><b>Comunicación virtual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de redes sociales.</li> <li>• Uso de software en tiempo real.</li> <li>• Uso de herramientas asincrónicas.</li> </ul> <p><b>Plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de entornos virtuales.</li> <li>• Uso de Google Drive.</li> </ul> <p><b>Evaluación del aprendizaje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progreso del aprendizaje.</li> <li>• Retroalimentación.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p>

## 2. INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO  
SÁNCHEZ CARRIÓN

E.P. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

CUESTIONARIO DE RECOJO DE DATOS



### Encuesta a los estudiantes del Centro de Capacitación Skill

Esta encuesta se aplica con el objetivo de reconocer la importancia de las herramientas digitales aplicadas en el servicio virtual en la empresa Skill.

Ten en cuenta que estos resultados serán de gran contribución para el mejoramiento del servicio virtual del centro de capacitación. Por favor te recomiendo responder de la manera más sincera y real posible.

Siendo esta encuesta anónima y confidencial.

INSTRUCCIONES:

Elija la opción que mejor se adecue a su respuesta, siendo 1 el valor menor y 5 el valor mayor.

Cada número equivale:

5 = Siempre

**4 = Ocasionalmente**

**3 = Algunas veces**

**2 = Pocas veces**

**1 = Nunca**

N°	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN VIRTUAL	1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia utilizas las redes sociales?					
2	¿Usas las redes sociales para buscar capacitaciones?					
3	¿Con qué frecuencia ves anuncios de capacitación por redes sociales?					
4	¿Utilizas la plataforma Zoom para participar en clases, reuniones o actividades virtuales?					
5	¿Se te hace amigable la plataforma de zoom para el desarrollo de clases del Centro de Capacitación Skill?					
6	¿Utilizas WhatsApp para comunicarte frecuentemente?					
7	¿Prefieres recibir información y soporte del Centro de Capacitación Skill a través de Whatsapp?					
8	¿Consideras que WhatsApp es un medio efectivo para resolver tus consultas y recibir apoyo del Centro de Capacitación Skill?					
<b>DIMENSIÓN: Plataformas para el aprendizaje y herramientas colaborativas</b>						
9	¿Utilizas Google Drive para almacenar y compartir materiales relacionados con tu educación?					
10	¿Con qué frecuencia ingresas al Classroom para acceder a las sesiones grabadas de los cursos del Centro de Capacitación Skill?					
11	¿Puedes acceder fácilmente al classroom del centro de Capacitación Skill?					
12	¿Utilizas Google drive para acceder a los recursos de clases del Centro de Capacitación Skill?					
13	¿Puedes descargar con facilidad archivos de Google Drive que le brinda el Centro de Capacitación Skill?					
<b>DIMENSIÓN: Evaluación del aprendizaje</b>						
14	¿Consideras que las capacitaciones virtuales son más accesibles?					
15	¿Valoras las capacitaciones virtuales de corta duración?					
16	¿Consideras que los cursos virtuales deben de tener un enfoque práctico?					
17	¿Consideras que es importante que las sesiones virtuales sean grabadas para su posterior repaso?					
18	¿Consideras que los talleres de nivelación que le brinda el Centro de Capacitación Skill ayudan a reforzar los conocimientos?					

### 3. TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

BASE DE DATOS SKILLearn [CarpetaDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Unidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdida	Columnas	Alineación	Medida	Rel
1	P1_COMUNICACION_VRT	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2_COMUNICACION_VRT	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3_COMUNICACION_VRT	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4_COMUNICACION_VRT	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5_COMUNICACION_VRT	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6_COMUNICACION_VRT	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7_COMUNICACION_VRT	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8_COMUNICACION_VRT	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9_PLATAFORMA_HER	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	26	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10_PLATAFORMA_HE	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11_PLATAFORMA_HE	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12_PLATAFORMA_HE	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13_PLATAFORMA_HE	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14_EVALUACION_AP	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15_EVALUACION_AP	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16_EVALUACION_AP	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17_EVALUACION_AP	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18_EVALUACION_AP	Numérico	8	0		(1. NUNCA)	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
19	D1_COMUNICACION_V	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	26	Derecha	Escala	Entrada
20	D2_PLATAFORMA_HER	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	27	Derecha	Escala	Entrada
21	D3_EVALUACION_AFR	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	28	Derecha	Escala	Entrada
22	V_HERRAMIENTASDI	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	25	Derecha	Escala	Entrada
23	D1_COMUNICACION_V	Numérico	8	0		(1. MALO)	Ninguno	27	Derecha	Ordinal	Entrada
24	D2_PLATAFORMA_HER	Numérico	8	0		(1. MALO)	Ninguno	28	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics - Documento está editado | Usuario: ACTUARAD

SALAS ESTADÍSTICAS SKILLearn [Documento1] - IBM SPSS Statistics Vista

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Unidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Resultado

Registros

Recuentos

Título

Notas

Estadísticos

Tabla de Recuentos

Tabla

P1\_COMUNICACION\_VRT

P2\_COMUNICACION\_VRT

P3\_COMUNICACION\_VRT

P4\_COMUNICACION\_VRT

P5\_COMUNICACION\_VRT

P6\_COMUNICACION\_VRT

P7\_COMUNICACION\_VRT

P8\_COMUNICACION\_VRT

P9\_PLATAFORMA\_HER

P10\_PLATAFORMA\_HE

P11\_PLATAFORMA\_HE

P12\_PLATAFORMA\_HE

P13\_PLATAFORMA\_HE

P14\_EVALUACION\_AP

P15\_EVALUACION\_AP

P16\_EVALUACION\_AP

P17\_EVALUACION\_AP

P18\_EVALUACION\_AP

P19\_EVALUACION\_AP

P20\_EVALUACION\_AP

P21\_EVALUACION\_AP

P22\_EVALUACION\_AP

P23\_EVALUACION\_AP

P24\_EVALUACION\_AP

P25\_EVALUACION\_AP

P26\_EVALUACION\_AP

P27\_EVALUACION\_AP

P28\_EVALUACION\_AP

P29\_EVALUACION\_AP

P30\_EVALUACION\_AP

P31\_EVALUACION\_AP

P32\_EVALUACION\_AP

P33\_EVALUACION\_AP

P34\_EVALUACION\_AP

P35\_EVALUACION\_AP

P36\_EVALUACION\_AP

P37\_EVALUACION\_AP

P38\_EVALUACION\_AP

P39\_EVALUACION\_AP

P40\_EVALUACION\_AP

P41\_EVALUACION\_AP

P42\_EVALUACION\_AP

P43\_EVALUACION\_AP

P44\_EVALUACION\_AP

P45\_EVALUACION\_AP

P46\_EVALUACION\_AP

P47\_EVALUACION\_AP

P48\_EVALUACION\_AP

P49\_EVALUACION\_AP

P50\_EVALUACION\_AP

Gráfico de barras

Título

P1\_COMUNICACION\_VRT

P2\_COMUNICACION\_VRT

P3\_COMUNICACION\_VRT

P4\_COMUNICACION\_VRT

P5\_COMUNICACION\_VRT

P6\_COMUNICACION\_VRT

P7\_COMUNICACION\_VRT

P8\_COMUNICACION\_VRT

P9\_PLATAFORMA\_HER

P10\_PLATAFORMA\_HE

P11\_PLATAFORMA\_HE

P12\_PLATAFORMA\_HE

P13\_PLATAFORMA\_HE

P14\_EVALUACION\_AP

P15\_EVALUACION\_AP

P16\_EVALUACION\_AP

P17\_EVALUACION\_AP

P18\_EVALUACION\_AP

P19\_EVALUACION\_AP

P20\_EVALUACION\_AP

P21\_EVALUACION\_AP

P22\_EVALUACION\_AP

P23\_EVALUACION\_AP

P24\_EVALUACION\_AP

P25\_EVALUACION\_AP

P26\_EVALUACION\_AP

P27\_EVALUACION\_AP

P28\_EVALUACION\_AP

P29\_EVALUACION\_AP

P30\_EVALUACION\_AP

P31\_EVALUACION\_AP

P32\_EVALUACION\_AP

P33\_EVALUACION\_AP

P34\_EVALUACION\_AP

P35\_EVALUACION\_AP

P36\_EVALUACION\_AP

P37\_EVALUACION\_AP

P38\_EVALUACION\_AP

P39\_EVALUACION\_AP

P40\_EVALUACION\_AP

P41\_EVALUACION\_AP

P42\_EVALUACION\_AP

P43\_EVALUACION\_AP

P44\_EVALUACION\_AP

P45\_EVALUACION\_AP

P46\_EVALUACION\_AP

P47\_EVALUACION\_AP

P48\_EVALUACION\_AP

P49\_EVALUACION\_AP

P50\_EVALUACION\_AP

Tabla de frecuencia

**P1\_COMUNICACION\_VRT**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido: Ocasionalmente	1	.3	.3	.3
Válido: A veces	27	7.2	7.2	7.8
Válido: Frecuentemente	138	36.4	36.4	44.1
Válido: Siempre	268	55.4	55.4	100.0
Total	374	100.0	100.0	

**P2\_COMUNICACION\_VRT**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido: Ocasionalmente	13	3.5	3.5	3.5
Válido: A veces	65	22.7	22.7	26.2
Válido: Frecuentemente	154	55.8	55.8	63.0
Válido: Siempre	142	38.0	38.0	100.0
Total	374	100.0	100.0	

**P3\_COMUNICACION\_VRT**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido: Nunca	1	.3	.3	.3
Válido: Ocasionalmente	28	5.3	5.3	5.8
Válido: Siempre	173	37.8	37.8	100.0

encuesta tesis. ☆ 📁

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

Menús 100% Pradet...

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Marca temporal	1- ¿Con qué frecuencia	2- ¿Usas las redes soci	3- ¿Con qué frecuencia	4- ¿Utilizas la plataform	5- ¿Se le hace amigabi	6- ¿Utilizas WhatsApp	7- ¿Prefieres recb
2	9/09/2023 10:44:12	Siempre	Pocas veces	Pocas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
3	9/09/2023 11:25:49	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
4	9/09/2023 11:28:23	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Siempre
5	9/09/2023 11:31:50	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
6	9/09/2023 11:47:46	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7	9/09/2023 12:06:58	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Algunas veces	Siempre	Casi siempre	Siempre
8	9/09/2023 12:11:07	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Casi siempre
9	9/09/2023 12:11:14	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
10	9/09/2023 12:19:37	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca
11	9/09/2023 12:33:46	Casi siempre	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Algunas veces
12	9/09/2023 12:52:44	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
13	9/09/2023 12:58:53	Siempre	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
14	9/09/2023 13:01:12	Casi siempre	Casi siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
15	9/09/2023 13:16:58	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
16	9/09/2023 13:23:07	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
17	9/09/2023 13:42:21	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
18	9/09/2023 13:42:34	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
19	9/09/2023 13:46:29	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
20	9/09/2023 14:00:17	Siempre	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
21	9/09/2023 14:12:55	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Siempre
22	9/09/2023 15:02:10	Casi siempre	Casi siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
23	9/09/2023 15:11:43	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
24	9/09/2023 15:12:47	Algunas veces	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Casi siempre	Siempre	Siempre
25	9/09/2023 15:18:50	Casi siempre	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Siempre
26	9/09/2023 15:22:51	Casi siempre	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Casi siempre	Algunas veces
27	9/09/2023 15:28:06	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
28	9/09/2023 15:58:00	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Siempre
29	9/09/2023 16:04:00	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre

