

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

“LA VIRTUALIZACIÓN DE LAS CLASES Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA UNIDAD DE CAPACITACIÓN TÉCNICA – PROIND, DURANTE LA COVID-19, TRUJILLO 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Autores:

Katherine Elizabeth Rodriguez Alvarez

Frida Azucena Tucto Huaman

Asesor:

Mg. Alan Enrique Garcia Gutti

<https://orcid.org/0000-0002-0518-4684>

Trujillo – Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Omar Fabricio Maguiña Rivero	17821620
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	Aldo Cotrina Villar	06447940
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	Luis Enrique Yzquierdo Perez	18135652
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

INFORME DE SIMILITUD

LA VIRTUALIZACIÓN DE LAS CLASES Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA UNIDAD DE CAPACITACIÓN TÉCNICA – PROIND, DURANTE LA COVID-19, TRUJILLO 2022

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Internet Source

5%

2

hdl.handle.net

Internet Source

3%

Exclude quotes On

Exclude matches < 3%

Exclude bibliography On

DEDICATORIA

A mi mamá que sin ella no hubiera logrado una meta más en mi vida profesional y por su amor incondicional.

A mi papá que desde el cielo me ilumina para seguir adelante en cada uno de mis proyectos.

A hijo que ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme, a mi esposo por siempre estar conmigo en cada momento motivándome seguir adelante y poder culminar con éxito este proyecto.

Katherine Elizabeth Rodríguez Álvarez

El presente estudio está dedicado a mi familia, que me impulsaron totalmente en cada instante y a mi sobrino ahijado Santiago además de mi ahijada Fabianne que son la motivación principal en mi camino personal y profesional.

A mis abuelos, que desde el cielo me guían y cuidan.

A todas las personas en general, que siempre han confiado en mi persona.

Frida Azucena Tucto Huaman

AGRADECIMIENTO

“A Dios, por darnos la oportunidad de vivir y concedernos lo que tenemos; a todos y cada uno de los docentes que nos instruyeron en el trayecto de nuestra vida, principalmente a aquellos que durante nuestra vida académica exigieron nuestro mayor empeño para obtener el éxito”.

Damos gracias a la Universidad Privada del Norte por habernos permitido formar parte de tan solemne alma Mater. A nuestro asesor Mg. Alan Enrique García Gutti por sus consejos, instrucción y guía; debido a lo cual hemos podido finalizar esta tesis, consiguiendo de esta manera contribuir más a la educación.

Agradecemos a la Unidad de Capacitación Técnica (PROIND) del Gobierno Regional La Libertad que a través de sus representantes Ing. Herald Velásquez Leiva e Ing. Ever Flores, nos permitieron realizar el presente trabajo en mencionada empresa.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Formulación del problema	29
1.3. Objetivos	29
1.4. Hipótesis	30
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	32
▪ 2.2.1 Población	34
▪ 2.2.2 Muestra	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	37
○ 3.1. Presentación de resultados:	37
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	61
○ Anexo 01: Matriz de Consistencia	61
○ Anexo 02: Matriz De Operacionalización De Variables	63

○	Anexo 03: Instrumento Sobre La Virtualización De Las Clases	65
○	Anexo 04: Instrumento Sobre la Satisfacción Del Cliente	67
	Anexo 05: Ficha De Validación de Experto 01	70
○	Anexo 06: Ficha De Validación de Experto 02	75
○	Anexo 07: Ficha De Validación de Experto 03	80
○	Anexo 08: Cursos Técnicos Productivos a través de la Plataforma Zoom	85
○	09: Visita A la Unidad de Capacitación Técnica - PROIND	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	35
Determinar la relación que existe entre la dimensión Recursos educativos intangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.	35
Tabla 2	36
Nivel de Recursos Educativos Intangibles	36
Tabla 3	37
Determinar la relación que existe entre la dimensión Recursos educativos tangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.	37
Tabla 4	38
Nivel de Recursos Educativos Tangibles	38
Tabla 5	39
Nivel de Recursos Satisfacción al cliente	39
Tabla 6	41
Nivel de Recursos Satisfacción al cliente en dimensión Fiabilidad.	41
Tabla 7	42
Nivel de Recursos Satisfacción al cliente en dimensión Seguridad.	42
Tabla 8	43
Nivel de Recursos Satisfacción al cliente en dimensión Capacidad de Respuesta	43
Tabla 9	45
Nivel de Recursos Satisfacción al cliente en dimensión Empatía.	45
Tabla 10	46
Nivel de Recursos Satisfacción al cliente en dimensión Elementos Tangibles.	46
Tabla 11	48
Relación entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente	48
Tabla 12	49
Prueba chi-cuadrado	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	36
<i>Nivel de Recursos Educativos Intangibles</i>	36
Figura 2	38
<i>Nivel de Recursos Educativos Tangibles</i>	38
Figura 3	40
<i>Nivel de satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.</i>	40
Figura 4	41
<i>Nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Fiabilidad.</i>	41
Figura 5	43
<i>Nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Seguridad.</i>	43
Figura 6	44
<i>Nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Capacidad de Respuesta</i>	44
Figura 7	45
<i>Nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Empatía</i>	45
Figura 8	47
<i>Nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Elementos Tangibles</i>	47

RESUMEN

El presente informe de investigación tiene como propósito principal determinar cuál es la relación la virtualización de las clases y la satisfacción de los clientes de La Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, durante la pandemia de la COVID-19, periodo 2019-2020, Trujillo, Trujillo 2022. En tal sentido se coge una muestra de 354 alumnos, por medio de un muestreo probabilístico. El método usado fue descriptivo con una orientación cuantitativo no experimental. El método empleado a fin de la recopilación de datos fue la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario, aplicado a través de la herramienta Google forms, se exportó la información en una hoja Excel y se recurrió al software IBM SPSS versión 25, en la que se guardaron las respuestas de los encuestados, para a continuación generar el reporte en tablas y figuras representativas con el apoyo de la escala de Likert. Para finalizar, de acuerdo con lo desarrollado en el curso de la tesis de investigación se consiguió que como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.00 < 0,05$) logramos concluir que a un nivel de significancia de 5% se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna y por ende si existe relación significativa a través de las variables virtualización de las clases y la satisfacción del cliente.

PALABRAS CLAVES: Virtualización de Clases, Satisfacción del Cliente.

ABSTRACT

The main purpose of this research report is to determine the relationship between the virtualization of classes and the satisfaction of the clients of the Technical Training Unit -PROIND, during the COVID-19 pandemic, period 2019-2020, Trujillo, Trujillo 2022. In this sense, a sample of 354 students is taken, through n probabilistic sampling. The set of methods used was descriptive with a non-experimental qualitative orientation. The method used for the purpose of data collection was the survey, being the personal realization form, through Google forms, the information was exported in an Excel sheet and the IBM SPSS application was used in which the responses of the respondents were saved. , to then generate the report in tables and representative figures with the support of the Likert scale. Finally, in accordance with what was developed in the course of the research thesis, it was achieved that as the level of significance is less than 0.05 ($0.00 < 0.05$) we were able to conclude that at a level of significance of 5% the hypothesis is rejected. null in favor of the alternative and therefore if there is a significant relationship through the variables virtualization of classes and customer satisfaction.

KEY WORDS: Virtualization of Classes, Customer Satisfaction.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) no son sólo una herramienta o un reciente medio informativo y comunicación. Es fundamental, considerar que crean un moderno espacio social y por este motivo un moderno ámbito educativo llamado educación virtual (Echeverría, 2002).

Por ello, la educación virtual se adapta a las circunstancias de muchos alumnos, por ejemplo, por su necesidad de conciliar la actividad profesional y familiar con su formación y la capacidad de desarrollarla en casa, motivo a menudo provocado por centros de investigación remotos o algún tipo de discapacidad o circunstancias del estudiante (Silvio, 2006).

Asimismo, la educación virtual tiene peculiaridades muy distintas a la educación presencial. En primer lugar, los estudiantes tienen mayor autosuficiencia e independencia para desarrollar de manera personal su proceso de aprendizaje, en virtud de que los estudiantes definen su propio ritmo de trabajo. En segundo lugar, muchos estudiantes dan prioridad a sus objetivos académicos, de ahí que este tipo de estudiantes desarrollan una actividad laboral enlazada con su enseñanza formal, lo que contribuye a su aprendizaje, por su motivación intrínseca (Junta de Andalucía, 2012).

El entorno digital convierte a las escuelas en instituciones educativas estándar, disponibles las 24 horas del día, los 07 días de la semana. Asimismo, teoría constructivista propicia que los alumnos se desprendan de las manos del docente y aprendan a gestionar por sí mismos la información y el conocimiento. De acuerdo con (Zamora y Hernández, 2015), es fundamental apoyarse con instrumentos tecnológicos que brinden la flexibilidad conveniente para conseguir formar ambientes virtuales de aprendizaje que aumenten la capacidad de personalización y acondicionamiento a las exigencias particulares de cada usuario de internet o grupo de cibernautas.

Por lo tanto, la comunidad virtual ha producido un nuevo entorno o espacio para la relación e interacción entre ellos, y ha cambiado el sistema y forma de conducta humana. Además, las expresiones como entorno virtual, en línea, espacio virtual, telepresencia, comunidad virtual se emplean con frecuencia para referirse a la conexión de tiempo y espacio utilizando las TIC y las oportunidades que ofrecen en cualquier campo de la sociedad.

Es decir, una escuela digital es una perspectiva que se diseña y construye de acuerdo al ambiente de enseñanza, y es un molde que debemos ajustar al entorno. La investigación de los medios psicológicos, pedagógicos y sociológicos es un referente clave en el diseño arquitectónico, ya sea digital o físico. La incorporación de la dimensión digital incentiva un aprendizaje constructivista, activo, diferenciado en su enfoque y desempeño, integrando tareas colaborativas, tácticas de pensamiento, desafíos y conflictos, y buscando la autonomía del educando.

Estas modernas escuelas son un sitio donde los estudiantes pueden navegar para educarse en un ambiente vinculado con la humanidad, pero sistematizado por tema curricular. Por ello, la escuela expandida y conectada no significa que los estudiantes tengan que aprender siempre, sino que logra convertir el espacio digital en una potencial habilidad de enseñanza.

Permanecen muchos mitos sobre la función de las TIC'S en el aprendizaje escolar. De manera que, un elemento clave en el surgimiento de la tecnología digital ha sido la provisión de experiencias completamente nuevas, basadas en opciones y libertad aparentemente ilimitadas. Es así, que la flexibilidad es importante, ya que permite a los alumnos elegir su propia ruta y ritmo (Correa y Juan, 2009).

Defender hoy una escuela novedosa significa poseer un espíritu transformador frente a los contratiempos y carencias que siempre se descubren en los centros educativos, en la práctica educativa y en la política educativa. En tal sentido, una escuela innovadora anhela el avance progresivo de la enseñanza y, en tal sentido, asume el compromiso de descubrir, investigar y tratar a fondo los contratiempos pedagógicos que puedan surgir en el marco de la misma (Cañal, 2005).

Es primordial, que los alumnos noten el ambiente virtual como una plataforma que les ofrece una gran cantidad de conocimientos, sobre cualquier campo del saber, y recursos diversos y asequibles. En este sentido, un curso virtual promueve el ímpetu y el aprendizaje del alumno de acuerdo a sus capacidades e intereses, y le informa de los aciertos y desaciertos en sus actos, al mismo tiempo que le favorece todo tipo de actividades para fortalecer su intelecto o ayudar a lograrlo.

El enfoque contextual, en el que la enseñanza virtual permite que los docentes estén disponibles en todo momento para brindar información, contestar preguntas o contribuir a solucionar problemas, parece brindar a los estudiantes una mayor seguridad que otras modalidades de enseñanza, del mismo modo por la flexibilidad de horarios y la entrega de trabajos, facilitando que cada estudiante progrese a su propio ritmo, eliminando la presión y la intranquilidad asociadas con los plazos y las tareas en el entorno de aprendizaje.

Es necesario resaltar, que la Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la afección por coronavirus (COVID-19), como un padecimiento contagioso causado por el virus SARS-CoV-2.

El virus COVID-19 tiene al mundo en alerta. Asimismo, para los países en desarrollo, esto significa enfrentar desafíos sin precedentes no solo en las áreas de salud y economía, sino también en otras áreas como la educación.

Debido a la crisis sanitaria que enfrenta el mundo, los centros educativos necesitaban adaptarse a esta modalidad de enseñanza-aprendizaje, para continuar con sus actividades y evitar que millones de estudiantes interrumpieran su enseñanza. Por lo cual, esta situación requiere ser enfrentada con el desafío de brindar una gran oportunidad para integrar la virtualidad en el sistema educativo en todos los niveles.

La pandemia ha agilizado la mejora en la universidad y la educación en línea donde la calidad y el manejo de la tecnología determina la supervivencia de estas instituciones. Por lo que, la cancelación momentánea de la educación presencial obligó a universidades de todo el mundo a pasar de un modelo de educación tradicional a un modelo completamente virtual (El Comercio, 2020, párrafo 1).

El COVID-19 provocó una crisis de consecuencias sin precedentes. Por lo tanto, en el sector educativo, esta coyuntura ha dejado de lado la educación presencial en más de 190 países. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) a mediados de mayo de 2020: "Más de 1.200 millones de estudiantes en todo el mundo han optado por no asistir a las aulas en todas las escuelas. De estos estudiantes, más de 160 millones viven en América Latina y el Caribe" (CEPAL-UNESCO, 2020, p. 1). Esta impactante noticia ha afectado a los países de crecimiento más lento del mundo, obligando a otras personas a adaptarse al aprendizaje a distancia y apresurarse a utilizar una variedad de herramientas con o sin soporte técnico.

El Ministerio de Educación (Minedu) define la educación como: un proceso de formación a lo largo de toda la vida que apoya el desarrollo de habilidades, valores y competencias que conducen a su trayectoria educativa.

En China, una plataforma llamada "Plataforma en la nube de servicios públicos y recursos educativos nacionales" permitió a millones de estudiantes chinos acceder a asistencia educativa a lo largo del cierre. En Francia: Ma class à la maison, ofrece un aula virtual conveniente a través de un teléfono móvil o una computadora, lo que permite a los profesores organizar sus asignaturas. En Italia, la plataforma Nuovo Coronavirus, creada a raíz de la pandemia, brinda orientación para que las instituciones educativas respondan adecuadamente a las emergencias provocadas por el COVID-19. En Kuwait, el canal de video MOE es un canal de YouTube que incluye videos de docentes dando lecciones. El Ministerio de Educación de Irán ha asignado tiempo de televisión para todo nivel educativo.

En Japón, la plataforma MEXT sienta las bases para la educación virtual por edad, nivel educativo y materia (UNESCO, 2020).

En Perú, los modelos no presenciales han reemplazado a los modelos clásicos o presenciales en el aula.

El Ministerio de Educación (Minedu) emitió la Resolución Viceministerial - 097 de mayo de 2020, por la que se aprueba el "Reglamento y Planes de Teletrabajo Docente para Salvaguardar el Desarrollo de los Servicios Educativos no Presenciales en los colegios para Combatir la Aparición del COVID -19". A nivel nacional, especialmente en las escuelas públicas, la estrategia "Aprendo en casa" ofrece una variedad de vivencias: En el nivel inicial se realizan actividades lúdicas en familia. Así mismo, en el nivel primario las actividades ayudan a los estudiantes a comprender su entorno. Finalmente, en el nivel secundario se realizan actividades para desarrollar la autonomía. Por otra parte, en el caso de las escuelas privadas, cada institución ha invertido en el sistema de gestión de aprendizaje desde su perspectiva: con plataformas de video conferencias como Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, Classroom y Plataformas de Aulas virtuales.

Según el Ministerio de Educación (Minedu), hasta marzo de 2020 se había observado que las universidades privadas tenían mejores condiciones básicas que las universidades públicas ante situaciones de riesgo para la salud como la pandemia del COVID-19. Del mismo modo, las instituciones privadas de educación superior tienen una mejor implementación de plataformas virtuales, tales como: Paideia, Blackboard, Canvas, entre otros.

Educación virtual en la Pontificia Universidad Católica del Perú:

A partir de sus inicios desde hace 103 años, la PUCP se ha diferenciado por una preferencia por la educación presencial. En cambio, en el curso de los últimos años, la universidad ha ido llevando a efecto numerosos espacios educativos e instrumentos virtuales como: Elabs, aulas de informática, clickers, etc. Intranet como mecanismo virtual y Paideia como medio didáctico sobresalen por su beneficio y variedad de servicios (Vallejos, 2013). Los dos se emplean en los métodos presencial, semipresencial y virtual. Para la categoría de pregrado había muy pocas modalidades virtuales por medio de la plataforma Paideia hasta que se postergaron las clases presenciales por la propagación del COVID-19 en Perú, y solo había unas pocas clases virtuales. Sin embargo, los posgrados y algunos diplomados cuentan con modelos híbridos y virtuales totalmente habilitados, como el diplomado profesional de enseñanza de español a hablantes de otros idiomas (Lovón y Cisneros, 2020).

Debido al aplazamiento de clases presenciales y la implementación de cuarentenas, la PUCP ha dispuesto dictar el periodo 2020-1 exclusivamente de manera virtual. La universidad decidió impartir estas asignaturas de dos formas: asincrónica y sincrónica. El primero es el más recomendado por la universidad ya que demuestra que no todos los estudiantes tienen una conexión sincrónica. En segundo lugar, decidió utilizar la plataforma Zoom. Asimismo, realizó varias acciones que beneficiaron a la comunidad universitaria. Como lo expresó el rector de la PUCP, Carlos Garatea, en una carta a la comunidad, titulada "Pandemia: Solidaridad y Realismo". Una de las novedades más relevantes señalada por el rector es el Fondo de Conectividad, un servicio a través del cual la PUCP proporciona módems y dispositivos electrónicos a alumnos que carecen de ellos (Lovón y Cisneros, 2020).

Salgado (2015), elaboró la investigación denominada: “*La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado*”. Este estudio se realizó en la **Universidad Católica de Costa Rica, San José, Costa Rica.**

Los propósitos principales de este trabajo son: “Analizar la experiencia de estudiantes y docentes en programas de posgrado de manera virtual en cuanto a la comunicación entre ellos, sus aprendizajes y estilos de aprendizaje, y las necesidades de este tipo de apoyo educativo (Salgado,2017). De igual forma, en este estudio se plantearon los siguientes objetivos específicos: Conocer cómo las relaciones alumno-docente comienzan a construir los estilos de aprendizaje de los alumnos, y Metodología Virtual. El autor ha llegado a la conclusión de que el apoyo personal del docente es de suma importancia en el campo de la educación debido a la interacción entre ambos. (p.24)

Liceaga (2019) en su tesis de maestría: “*Expectativas y grado de satisfacción de estudiantes de bachillerato sobre la asignatura de Psicología*”, hecha en México en la **Universidad Autónoma de México. Se puede señalar que la presente investigación tiene como objetivo principal analizar las relaciones entre variables relacionadas con la asignatura Psicología I de la Facultad de Ciencias y Humanidades. En resumen, muestra las correlaciones relevantes entre las variables analizadas.**

Boullosa, Huaylinos y Juzcamayta (2017), realizaron la investigación titulada: “Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército”. Esta investigación se llevó a término en la Universidad Marcelino Champagnat, Perú.

Este precedente tuvo como objetivo principal comparar la satisfacción con el uso de plataformas digitales por grupo de edad y carrera entre los estudiantes de la segunda carrera del Instituto Tecnológico Público del Ejército. (Boullosa, Huaylinos y Juzcamayta, 2017, p. 48). También se establece como objetivo específico determinar la satisfacción en base a siete aspectos definidos: apoyo del profesorado, trabajo en equipo entre alumnos, prioridades personales, aprendizaje activo, libertad de elección y satisfacción.

Cuando se completó el proyecto, los autores encontraron que la mayoría de los encuestados mostraban un alto nivel de satisfacción.

Ortiz (2019), en su tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, 2018”, publicada en el repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Perú. Además, el estudio anterior tuvo como objetivo principal explicar la correlación entre las variables anteriores. Por ello, se ha propuesto establecer una relación entre ambas variables con un fin específico. En resumen, el análisis muestra una relación positiva entre las variables relacionadas con los padres en la Institución N°.7230-San Juan de Miraflores.

Saldaña (2021), en su investigación titulada: “La educación a distancia en la gestión del trabajo colegiado de una institución educativa de la Región La Libertad – 2021”. El presente estudio se llevó a cabo en la Unidad Cesar Vallejo – Trujillo. De igual manera, el propósito principal fue diagnosticar el impacto de la educación en línea en la gestión del trabajo colegiado en las escuelas del área de La Libertad-2021. Además, se describió la superioridad de las dimensiones de la educación básica como propósito específico: organizativa, técnica, pedagógica y capacitación. Finalmente, se han revisado las creencias relevantes del sistema de educación en línea en la gestión del trabajo colegiado.

Castillo (2021), en la tesis titulada: "Calidad de Servicio educativo y satisfacción de los padres de familia en el colegio Antenor Orrego Espinoza en el distrito de Laredo, Provincia de Trujillo, en el año 2020". En primer lugar, se puede decir que el propósito principal de este estudio, realizado en el año 2020, es definir la relación entre ambas variables de los padres de familia del Colegio Antenor Orrego Espinoza del distrito Laredo de Trujillo. Por otro lado, si se logra un objetivo particular: medir, identificar y demostrar el nivel de relaciones para las variables nombradas. En resumen, el grado de relación entre las variables es alto y relevante.

VIRTUALIZACIÓN DE LAS CLASES:

Definición de Educación Virtual:

Estrada, Febles, Passailaigue, Ortega y León (2015) describen a la educación virtual como un estilo y método educativo que se manifiesta de la necesidad de la educación en todos los niveles y apoyado en la tecnología para la adquisición de nuevos conocimientos.

La UNESCO, en su Declaración Universal sobre la Enseñanza Superior en el Siglo XXI, determina a la educación virtual como: un entorno educativo que crea un enfoque completamente nuevo, en comparación con la tecnología educativa, el cual posee una capacidad de comunicación integrada. (UNESCO, 1998).

Modalidad Virtual:

El e-learning (u otros similares, como la formación a distancia, la educación virtual, los cursos en línea, la enseñanza flexible, la educación en línea, la enseñanza en línea, etc.), se determina como un modo de instrucción que mejora la calidad del aprendizaje, que comprende en diseñar, implementar y evaluar planes de estudio o programas de capacitación desarrollados en entornos virtuales, facilitando el acceso a bienes y servicios por medio de redes digitales y tecnologías multimedia; y permitiendo la colaboración y comunicación remota para personas geográficamente dispersas o separadas que interactúan simultáneamente o lejos de los docentes (UNESCO, 2017).

Modalidad Presencial:

Dasso y Evaristo (2020) describen el método presencial como un método tradicional de enseñanza, donde estudiantes y docentes se reúnen en un mismo lugar y en un momento señalado para llevar adelante el proceso de enseñanza y aprendizaje; No obstante, esto no impide el hecho de que el aula alcance complementarse con tecnologías que se complementen entre sí.

Modalidad Semipresencial:

El blended-learning, de igual modo conocido como modalidad semipresencial, es la unión de lo presencial y lo virtual. Este término define una situación en la que hay situaciones presenciales y a distancia como se define en un diseño instruccional en el que las actividades se realizan de manera virtual o remota y aquellas a realizar con docentes claramente identificados (Dasso y Evaristo, 2020).

Rol del estudiante y del profesor en una educación virtual:

El rol del docente y el estudiante ha sido decisivo para el éxito en el proceso de educación virtual, la pandemia por la COVID-19, forzó a estos últimos a adoptar un modelo de enseñanza aprendizaje 100% virtualizada. Lo cual implica a su vez una modificación en sus estrategias de aprendizaje y enseñanza, así como una redefinición de sus roles.

En este aspecto de los docentes, distintos autores han definido o inclusive empleado una nueva terminología que sustituye la expresión "profesor" con "tutor" a fin de identificar a los docentes en el aula virtual (Chaupt, Corredor y Marín, 1998; Silva, 2010). El término

comprende un cambio en la metodología y el rol tradicional del docente. Por el contrario, el docente deja de ser la fuente primaria o única de información confiable, pues los estudiantes ahora cuentan con multitud de fuentes de dicha información (Silva, 2010; Bolívar y Dávila, 2016). Esto significa una adecuada instrucción y manejo de las TIC y otras herramientas tecnológicas para que los estudiantes tengan una buena orientación (Coll, 2008, Gros y Silva, 2005). Es por ello que, Alonso y Blázquez (2016) sintetizan las funciones de los docentes virtuales: En función docente, elaboración de materiales didácticos, función orientadora, implementación de estrategias fundamentadas en la empatía y la comprensión que permitan la enseñanza, y función técnica, comprendiendo los conceptos esenciales del uso de las TIC.

Asimismo, el término utilizado para precisar a un alumno en un aula virtual varía de “estudiante” a “aprendiz”, a pesar de todo lo que eso implica (Chaupt, Corredor y Marín, 1998). El "aprendiz" difiere del "estudiante" en el que este último es el protagonista del reciente patrón pedagógico. En consecuencia, los estudiantes pasan de ser simples destinatarios de información para convertirse en creadores de sus propias ideas, guiados por tutores (Chaupt, Corredor y Marín, 1998). Lo antes referido conlleva a un avance en la capacidad organizativa y autocontrol de los alumnos, ya que ganan en libertad (Rugeles, Mora y Metaute, 2015).

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Definición de Satisfacción Del Cliente:

Al mencionar a la satisfacción del cliente o usuario de un servicio, se pueden observar diversas definiciones y puntos de vista, cuyas apreciaciones son diversas, y pueden incluir características del proceso de enseñanza aprendizaje, percepción del trato recibido por el estudiante hasta necesidades satisfechas, así tenemos que:

Richard L. Oliver define: “La satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es la afirmación de que una característica de un producto o servicio, o el producto o servicio propiamente dicho, facilita un nivel interesante de compensación que está relacionado con el consumo (Oliver R. citado por Zeithaml et al., 2002 p. 94).

Por ello, Jones y Sasser (1995) determinaron la satisfacción del cliente identificando cuatro componentes que influyen en ella. Los elementos que satisfacen estos gustos, necesidades o valores personales son (1) aspectos fundamentales del producto o servicio que los clientes desean de todos los competidores del producto o servicio anterior, (2) servicios básicos de soporte como atención al cliente, (3) el proceso de reparación en caso de mala experiencia, y (4) la personalización del producto o servicio.

Finalmente, Johnson y Fornell (1991) han realizado quizás el trabajo más trascendental, incluyendo un modelo en el que la satisfacción del comprador se forma acumulando la vivencia del cliente con un producto o servicio, en la cual muestran que las percepciones de satisfacción del consumidor no son percepciones estáticas a lo largo del tiempo, pero la satisfacción del usuario refleja la experiencia obtenida al comprar y utilizar

un producto o servicio determinado hasta ese momento en particular. De igual forma, el indicador de satisfacción del cliente estadounidense (ACSI) se creó utilizando una versión modificada de este modelo.

El modelo ACSI se fundamenta en la relación entre propiedades, así como la calidad percibida, el costo percibido, la tolerancia al precio, la capacidad de recompra y la recomendación de servicios y/o productos a otros según la calificación de los clientes

De la construcción teórica antes indicada vale decir que la satisfacción del cliente se puede obtener por medio de diferentes variables como los deseos del cliente, el costo del artículo, sus necesidades y perspectivas, y demás (Fornell et al. 1996).

Elementos de la Satisfacción del Cliente:

En su artículo, La Satisfacción del Cliente, Iván Thompson (2005), menciona que está relacionada con una serie de factores sensibles como son: El Desempeño percibido, expectativas y nivel de satisfacción.

- Desempeño percibido: Se describe al desempeño (en términos de valor entregado) que los clientes perciben luego de comprar un producto o servicio. En otras palabras, es el "resultado" que el consumidor "percibe" que obtiene en el artículo o servicio que ha adquirido.

- Las Expectativas: Las expectativas son la "esperanza" que mantiene un público de obtener algo. Las expectativas de los clientes se crean de acuerdo con el resultado de una o más de las siguientes cuatro situaciones: la promesa de la misma compañía sobre los beneficios que ofrece el artículo o servicio; vivencias de compra previas, criterios de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión; ofrecimientos hechos por los competidores.
- Nivel de Satisfacción: Después de comprar un artículo o servicio, los consumidores perciben uno de los tres niveles de satisfacción: insatisfecho, satisfecho y complacencia.

Niveles de Satisfacción:

Una persona posteriormente de haber adquirido un servicio o llevar a efecto una compra, percibe uno de los 3 niveles de satisfacción (Muñoz,2020).

- Insatisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido de un artículo no cumple con las expectativas del consumidor, paciente o acreedor.
- Satisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido de un artículo concuerda con las expectativas del comprador, paciente o acreedor.
- Complacencia: Ocurre cuando el desempeño percibido supera las expectativas del usuario.

Teorías de la Satisfacción del Cliente:

En la literatura, se alcanza a identificar variedad de teorías que disputan por establecer el motivo de la satisfacción del cliente y cuál es su esencia, sustentándose en diversos estudios y análisis. Enseguida, se referirá algunas de estas teorías (Muñoz,2020):

- Teoría de la equidad: De acuerdo a Brooks (1995) la satisfacción se da en el momento en que una parte en particular percibe que el grado de resultado logrado en un proceso está más o menos proporcional con otros factores, conforme el costo, el tiempo, y el esfuerzo.
- Teoría causal: Como señala Brooks (1995) los clientes ven la finalidad de una compra en términos de éxito o fracaso, y el motivo de la satisfacción se debe a factores internos como la percepción del cliente en el proceso de compra y factores externos como dificultad para comprar u otros problemas o suerte.
- Teoría del desempeño o resultado: En opinión de Johnson, Anderson y Fornell (1995) detallan al desempeño como el grado de calidad de un artículo en relación con el precio pagado por el cliente. Es así que, satisfacción equivale a valor, donde valor es la calidad notada en referencia con el precio abonado por el producto y/o servicio.

- Teoría de las expectativas: Desde la perspectiva de Liljander y Strandvik (1995) los clientes forman sus expectativas sobre el desempeño de las cualidades del producto o servicio antes de comprar. Es así que, después de comprar y usar el producto o servicio, el cliente compara las expectativas sobre las características del producto o servicio con el desempeño real del producto o servicio, utilizando una calificación de "mejor" o "peor".

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la virtualización de las clases y la satisfacción de los clientes de La Unidad de Capacitación Técnica - PROIND, durante la pandemia de la COVID-19, Trujillo 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar cuál es la relación la virtualización de las clases y la satisfacción de los clientes de La Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, durante la pandemia de la COVID-19, periodo 2019-2020, Trujillo, Trujillo 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ OE1: Determinar la relación que existe entre la dimensión Recursos educativos intangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.
- ✓ OE2: Determinar la relación que existe entre la dimensión Recursos educativos tangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.
- ✓ OE3: Determinar en nivel de satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.
- ✓ OE4: Determinar la relación que existe entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica (PROIND), durante la Covid-19, Trujillo 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

H1: Existe relación significativa y positiva entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

H0: No existe relación significativa y positiva entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- ✓ H1: Existe relación positiva y directa entre la dimensión Recursos educativos intangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.
- ✓ H2: Existe relación positiva y directa entre la dimensión Recursos educativos tangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.
- ✓ H3: Existe un nivel positivo la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.
- ✓ H4: Existe relación positiva y directa entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica (PROIND), durante la Covid-19, Trujillo 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo De Investigación

Según su propósito: Este estudio se aplica debido a que su propósito principal es resolver problemas en un corto período de tiempo. Nuestro objetivo es la aplicación inmediata a través de acciones concretas para abordar el problema. Por lo tanto, se enfoca en acciones futuras más que en desarrollar teorías y sus consecuencias a través de actividades precisas para abordar la dificultad. (Chávez, 2007, p. 134).

Según su profundidad o naturaleza: No es experimental, porque se pone en práctica sin el manejo consciente de variables. En otras palabras, es una investigación donde la variable independiente no se puede cambiar intencionalmente. Lo que efectuamos en la investigación no experimental es examinar y analizar sucesos que ocurren en el contexto natural (Hernández Etal, 2003, pág. 267).

De acuerdo con su naturaleza: Es cuantitativo, pues tiene como objetivo adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos permite la generalización y objetivación de resultados a través de muestras e inferencias aleatorias sobre la población y explicar por qué existe un hecho o fenómeno en particular. Adaptado de Landeau (2007) y Cruz, Olivares & Gonzales (2014).

Según el rango de tiempo: Este tipo de encuesta es transversal porque recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único. Su finalidad es especificar variables y examinar su frecuencia e interrelaciones en un momento determinado (Hernández Etal., 1998).

La investigación está orientada a la verificación pues es un estudio cuya dirección fundamental es verificar la teoría. Utiliza especialmente metodologías analíticas empíricas. Su propósito es explicar y predecir el fenómeno, utilizando métodos de análisis cuantitativo para enfatizar el entorno de justificación o verificación (Ávila, 2001).

Diseño De Investigación

Según (Hernández Etal, 2003, p. 121), Se eligió el diseño no experimental de tipo correlacional, cuyo objetivo es evaluar las relaciones entre dos o más conceptos, categorías o variables. (En un entorno particular). La investigación cuantitativa de correlación mide el grado de relación entre estas dos o más variables (cuantifica la relación). En otras palabras, mide cada variable que creas que está relacionada, y mide y analiza la correlación. Tales correlaciones están representadas por la hipótesis que se está probando. Hay tres tipos de correlaciones:

Correlación positiva: Una correlación positiva entre ambas variables ocurre tan pronto como un incremento en una variable orienta a un crecimiento en la otra y una reducción en una lleva a una disminución en la otra. A modo de ejemplo, el monto de efectivo de un individuo se puede correlacionar positivamente con la cantidad de vehículos que dispone.

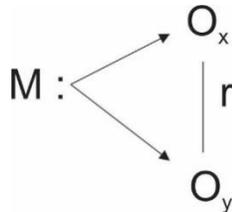
Correlación negativa: La correlación negativa ocurre cuando un incremento en una variable orienta a una reducción en la otra, y viceversa.

No correlacionado: Si un cambio no da como resultado el otro, o viceversa, las dos variables no están correlacionadas.

Los estudios de correlación suelen utilizar coeficientes de correlación. Varía entre +1 y -1.

Los valores cercanos a +1 muestran una fuerte correlación positiva y los valores cercanos a -1 muestran una fuerte correlación negativa. Una estimación cercana a cero indica que la variable no está correlacionada.

El diseño obedece al siguiente esquema



Donde:

M: Muestra

Ox: Nivel de uso de nuevas tecnologías

Oy: Fidelización de clientes

r: Relación

2.2. Población y Muestra (Materiales, Instrumentos y Métodos)

▪ 2.2.1 Población

La población está constituida por los usuarios (Alumnos) que acuden al Centro Regional de Capacitación Técnica (Unidad de Capacitación técnica), ubicada en Av. España 1800 – Trujillo, La Libertad; y que en proporción en el año 2020 – 2021 (enero-diciembre), fueron 455 alumnos, según el director Ever Flores.

▪ 2.2.2 Muestra

La muestra es probabilística y se emplea la siguiente fórmula.

$$\frac{z^2 * p(1 - p)}{e^2}$$
$$1 + \left(\frac{z^2 * P(1 - P)}{e^2 N} \right)$$

Donde:

=n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población = 455 alumnos

z: Valor tabulado 1,96, de la distribución normal al 95% de confianza.

p: Probabilidad de ocurrencia de la característica observada 0,5

e: Error de muestreo permitido, 0,05

Sustituyendo valores en la fórmula:

$$\frac{1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2}$$
$$1 + \left(\frac{1.96^2 * 0.05(1 - 0.5)}{0.05^2 * 455} \right)$$

$$n = 354$$

Muestreo

Aleatorio

2.3. Técnicas e Instrumentos De Recolección y Análisis De Dato

Se aplicó una encuesta dividida en dos partes, una sobre virtualización de las clases y la otra de satisfacción de clientes en la empresa “GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD - PROIND” en la ciudad de Trujillo en el año 2022. Como instrumento se utilizó un cuestionario dividido en dos partes.

2.4. Procedimiento

- En este estudio, utilizamos métodos científicos y razonamiento inductivo - deductivo.
- En este estudio se utilizó como método la entrevista, y el medio de recolección de información consistió en dos cuestionarios.
- Utilizado para el estudio de datos:
 - ✓ Estadística descriptiva:
Los resultados se muestran mediante tablas de contingencia y gráficos.
 - ✓ Estadística inferencial:
Utilizamos la prueba de chi-cuadrado y el coeficiente de Pearson.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

○ 3.1. Presentación de resultados:

A continuación, se presentan los resultados del estudio, indicando la correlación entre cada una de las dimensiones de la virtualización de las clases y satisfacción del cliente, así como la prueba de hipótesis.

Objetivo 1

H1: Existe relación positiva y directa entre la dimensión Recursos educativos intangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

Tabla 1

Determinar la relación que existe entre la dimensión Recursos educativos intangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

		Recursos Educativos Intangibles	Satisfacción al Cliente
Rho de Spearman	Seguridad	1	0.843**
			0
		354	354
Spearman	Satisfacción al Cliente	0.843**	1
		0	
		354	354

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS 25

Nota: Se observa una correlación alta y positiva entre la dimensión Recursos Educativos Intangibles y la variable dependiente Satisfacción al Cliente, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 84.3%. De igual manera, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05.

Tabla 2

Nivel de Recursos Educativos Intangibles

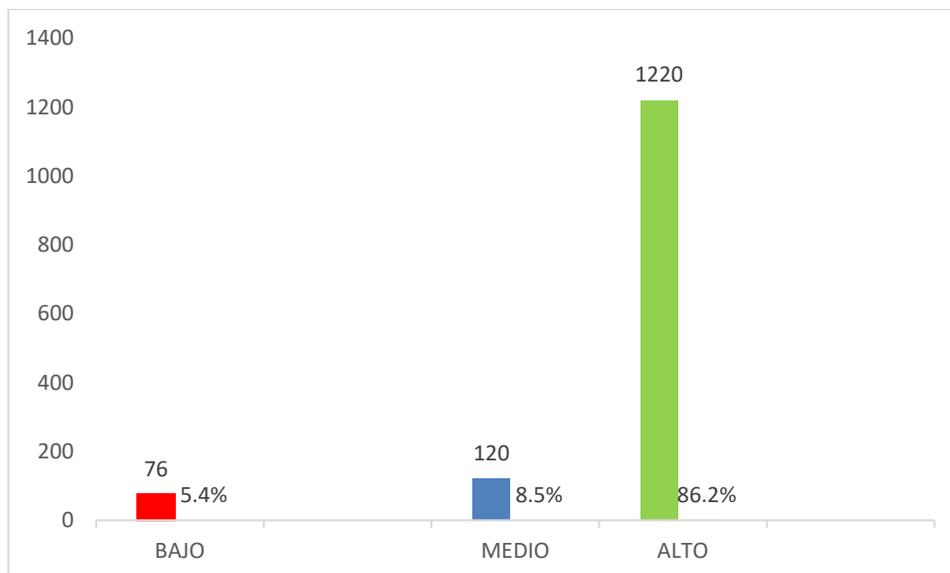
Criterios	Recursos Educativos Intangibles	
	N	%
En desacuerdo/ Totalmente en desacuerdo	76	5.4%
Indiferente	120	8.5%
De acuerdo/ Totalmente de acuerdo	1220	86.2%
Total	1416	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°2 se aprecia el estado de la dimensión Recursos Educativos Intangibles en la que el 86.2% de los encuestados presentan un nivel de acuerdo/totalmente de acuerdo a esta dimensión, el 8.5% un nivel indiferente y el 5.4% un nivel en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 1

Nivel de Recursos Educativos Intangibles



Fuente: Elaboración Propia

Objetivo 2

H2: Existe relación positiva y directa entre la dimensión Recursos educativos tangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

Tabla 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión Recursos educativos tangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

		Recursos Educativos Tangibles	Satisfacción al Cliente
Seguridad	Coefficiente de correlación	1	0.758**
	Sig.(bilateral)		0
Rho de Spearman	N	354	354
	Coefficiente de correlación	0.758**	1
Satisfacción al Cliente	Sig.(bilateral)	0	
	N	354	354

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS 25

Nota: Se observa una correlación alta y positiva entre la dimensión Recursos Educativos Tangibles y la variable dependiente Satisfacción al Cliente, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 75.8%. Asimismo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05.

Tabla 4
Nivel de Recursos Educativos Tangibles

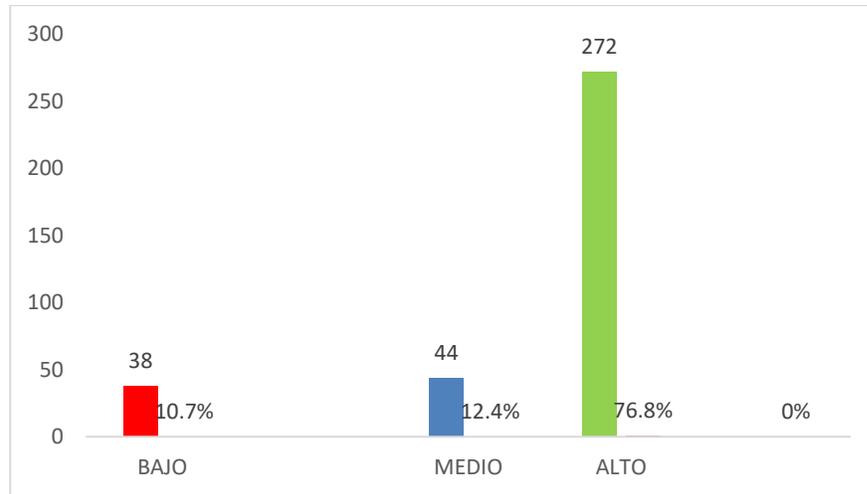
Criterios	<i>Recursos Educativos Tangibles</i>	
	<i>N</i>	<i>%</i>
En desacuerdo/ Totalmente en desacuerdo	38	10.7 %
Indiferente	44	12.4 %
De acuerdo/ Totalmente de acuerdo	272	76.8 %
Total	354	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°4 se aprecia el estado de la dimensión Recursos Educativos Tangibles en la que el 76.8% de los encuestados presentan un nivel de acuerdo/totalmente de acuerdo a esta dimensión, el 12.4% un nivel indiferente y el 76.8% un nivel en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 2

Nivel de Recursos Educativos Tangibles



Fuente: Elaboración Propia

Objetivo 3

H3: Existe un nivel positivo la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

- Determinar en nivel de satisfacción al cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

Tabla 5

Nivel de Recursos Satisfacción al cliente

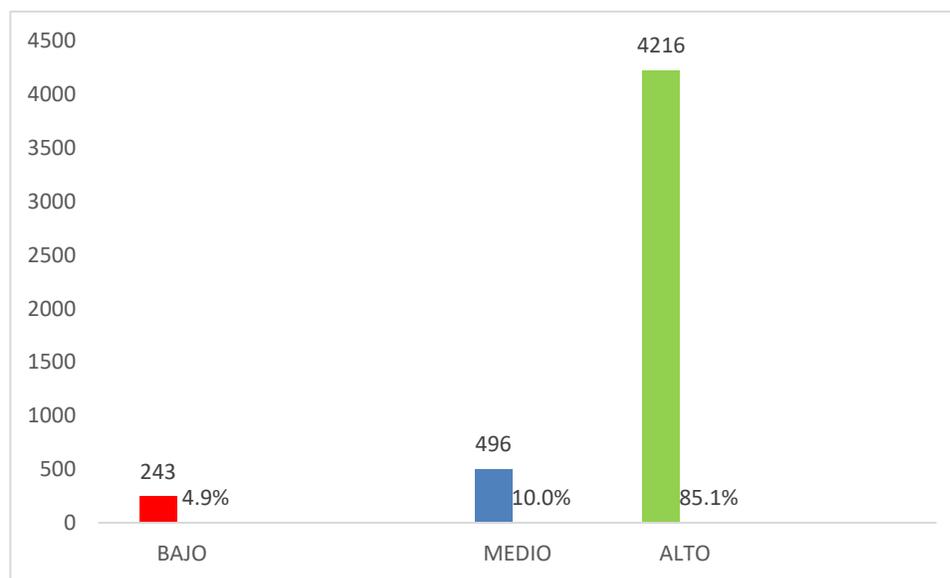
Criterios	Satisfacción al cliente	
	N	%
En desacuerdo/ Totalmente en desacuerdo	243	4.9%
Indiferente	496	10%
De acuerdo/ Totalmente de acuerdo	4216	85.1%
Total	4956	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°5 se aprecia el estado de la Satisfacción del cliente en la que el 85.1% de los encuestados presentan un nivel de acuerdo/totalmente de acuerdo a esta dimensión, el 10% un nivel indiferente y el 4.9% un nivel en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 3

Nivel de satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.



Fuente: Elaboración Propia

Nivel satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022 en la dimensión Fiabilidad.

Tabla 6

Nivel de Recursos Satisfacción al cliente en dimensión Fiabilidad.

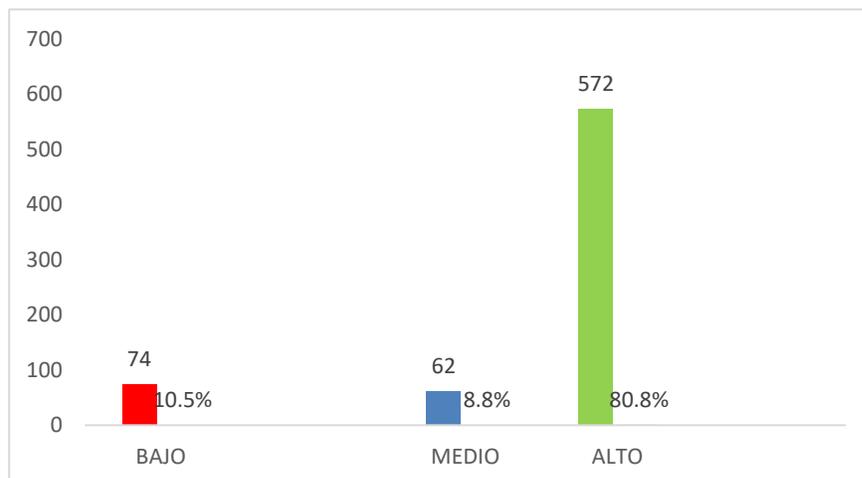
Criterios	Satisfacción al cliente	
	N	%
En desacuerdo/ Totalmente en desacuerdo	74	10.5%
Indiferente	62	8.8%
De acuerdo/ Totalmente de acuerdo	572	80.8%
Total	708	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°6 se aprecia el estado de la dimensión fiabilidad en la que el 80.8% de los encuestados presentan un nivel de acuerdo/totalmente de acuerdo a esta dimensión, el 8.8% un nivel indiferente y el 10.5% un nivel en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 4

Nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Fiabilidad.



Fuente: Elaboración Propia

Nivel satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022 en la dimensión Seguridad.

Tabla 7

Nivel de Recursos Satisfacción al cliente en dimensión Seguridad.

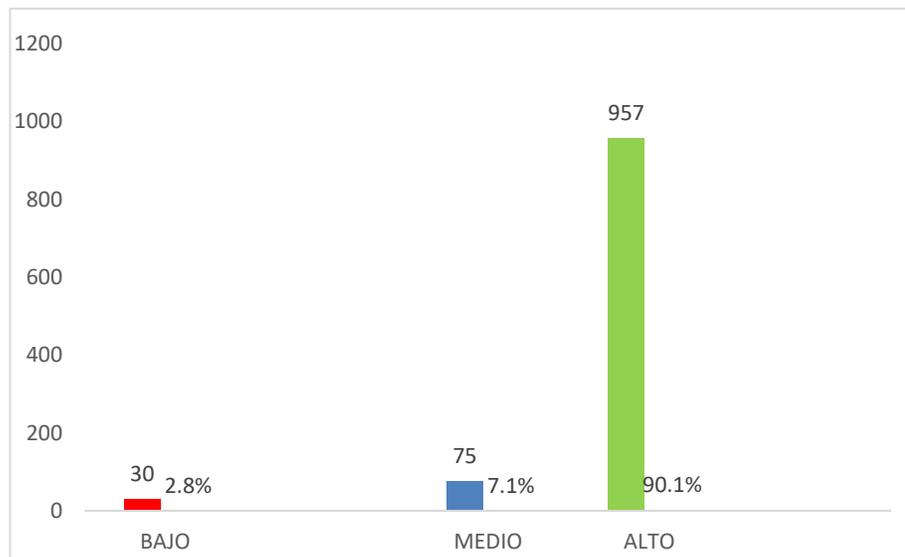
Criterios	Satisfacción al cliente	
	N	%
En desacuerdo/ Totalmente en desacuerdo	30	2.8%
Indiferente	75	7.1%
De acuerdo/ Totalmente de acuerdo	957	90.1%
Total	1062	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°7 se aprecia el estado de la dimensión Seguridad en la que el 90.1% de los encuestados presentan un nivel de acuerdo/totalmente de acuerdo a esta dimensión, el 7.1% un nivel indiferente y el 2.8% un nivel en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 5

Nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Seguridad.



Fuente: Elaboración Propia

Nivel satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022 en la dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 8

Nivel de Recursos Satisfacción al cliente en dimensión Capacidad de Respuesta

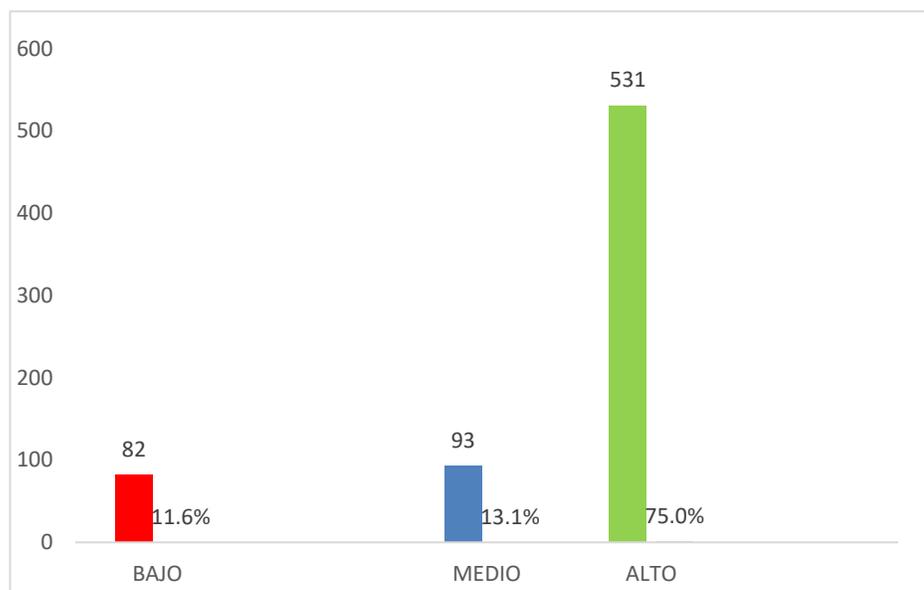
Criterios	Satisfacción al cliente	
	N	%
En desacuerdo/ Totalmente en desacuerdo	82	11.6%
Indiferente	93	13.1%
De acuerdo/ Totalmente de acuerdo	531	75.0%
Total	708	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°8 se aprecia el estado de la dimensión Capacidad de Respuesta en la que el 75.0% de los encuestados presentan un nivel de acuerdo/totalmente de acuerdo a esta dimensión, el 13.1% un nivel indiferente y el 11.6% un nivel en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 6

Nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Capacidad de Respuesta



Fuente: Elaboración Propia

Nivel satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022 en la dimensión Empatía.

Tabla 9

Nivel de Recursos Satisfacción al cliente en dimensión Empatía.

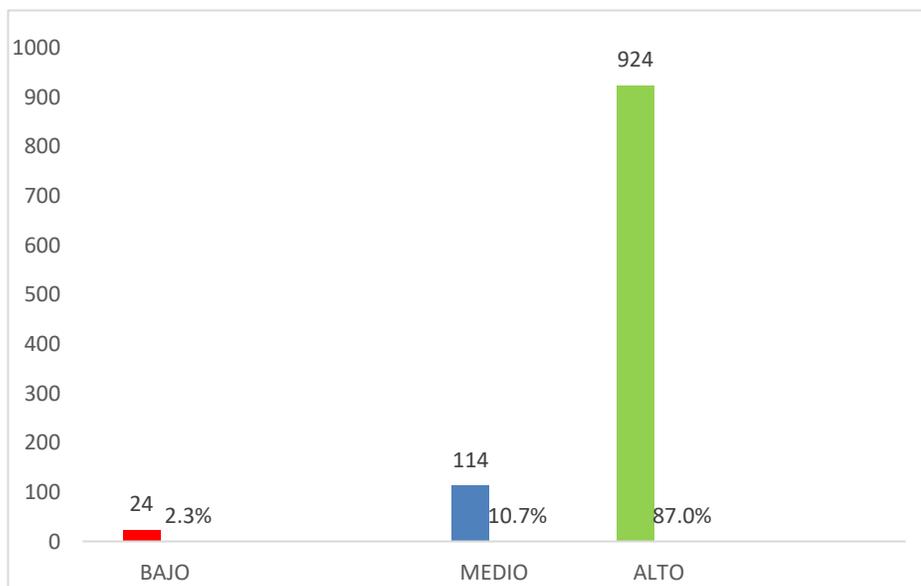
Criterios	Satisfacción al cliente	
	N	%
En desacuerdo/ Totalmente en desacuerdo	24	2.3%
Indiferente	114	10.7%
De acuerdo/ Totalmente de acuerdo	924	87.0%
Total	1062	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°9 se aprecia el estado de la dimensión Empatía. En la que el 87.0% de los encuestados presentan un nivel de acuerdo/totalmente de acuerdo a esta dimensión, el 10.7% un nivel indiferente y el 2.3% un nivel en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 7

Nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Empatía



Fuente: Elaboración Propia

Nivel satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022 en la dimensión Elementos Tangibles.

Tabla 10

Nivel de Recursos Satisfacción al cliente en dimensión Elementos Tangibles.

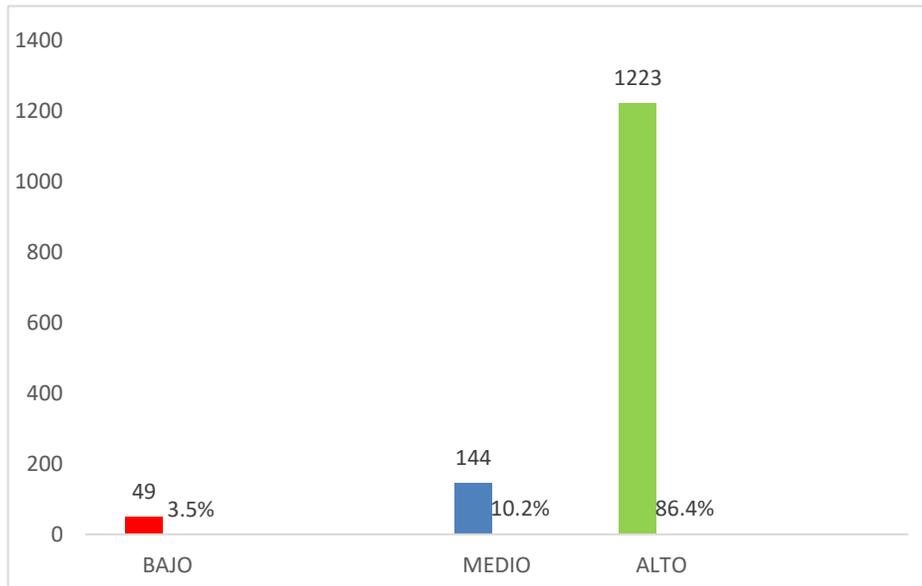
Criterios	Satisfacción al cliente	
	N	%
En desacuerdo/ Totalmente en desacuerdo	49	3.5%
Indiferente	144	10.2%
De acuerdo/ Totalmente de acuerdo	1223	86.4%
Total	1416	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°10 se aprecia el estado de la dimensión Elementos Tangibles. En la que el 86.4% de los encuestados presentan un nivel de acuerdo/totalmente de acuerdo a esta dimensión, el 10.2% un nivel indiferente y el 3.5% un nivel en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 8

Nivel de satisfacción del cliente en la dimensión Elementos Tangibles



Fuente: Elaboración Propia

Objetivo 4

H4: Determinar la relación que existe entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de la unidad de capacitación técnica (PROIND), durante la Covid-19, Trujillo 2022

Finalmente se midió el nivel de relación de las 2 variables: virtualización de las clases y la satisfacción del cliente.

Tabla 11

Relación entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente

		Satisfacción al Cliente	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Satisfacción al Cliente	1	0.824**
			0
		N	354
	Calidad de Servicio	0.824**	1
		0	
		N	354

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS 25

Nota: Se observa una correlación muy fuerte y positiva entre las variables uso virtualización de las clases y la satisfacción del cliente, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 82.4%. De igual modo, la correlación entre ambas variables es estadísticamente significativa (existe relación entre ambas variables), puesto que el p-valor es menor a 0.05.

Tabla 12

Prueba chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	342,528 ^a	9	0
Razón de verosimilitud	297.004	9	0
Asociación lineal por lineal	155.414	1	0
N de casos válidos	354		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0.42.

Fuente: IBM SPSS 25

Nota: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.00 < 0,05$) podemos concluir que a un nivel de significancia de 5% se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna y por tanto si existe relación significativa entre las variables virtualización de las clases y la satisfacción del cliente

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Se aplicó un cuestionario clientes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND en la ciudad de Trujillo, se logró medir la relación de las dimensiones: Recursos Educativos Intangibles y Recursos Educativos Tangibles en la variable dependiente Satisfacción del cliente las cuales se procedieron a discutir, en base a los objetivos planteados.

En relación al objetivo específico N°1 se determinó la relación que existe entre la dimensión Recursos Educativos Intangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

Se encontró que la dimensión de Recursos Educativos Intangibles posee un nivel alto, en un 86.2%, es decir que en una escala del 1 al 7: 1-3 (bajo), 4 (medio) y 5-7(alto), la dimensión Recursos Educativos Intangibles llegan a superar la expectativa (5-7) en general.

En el coeficiente de correlación cuenta con el 84.3% de significancia, el cual es un nivel alto.

En relación al objetivo específico N°2 se determinó la relación que existe entre la dimensión Recursos Educativos Tangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

Se encontró que la dimensión de Recursos Educativos Tangibles posee un nivel alto, en un 76.8%, es decir que en una escala del 1 al 7: 1-3 (bajo), 4 (medio) y 5-7(alto), la dimensión Recursos Educativos Tangibles llegan a superar la expectativa (5-7) en general. En el coeficiente de correlación cuenta con el 75.8% de significancia, el cual es un nivel alto.

Esto coincide con la investigación de (Uzátegui, 2017) las cuales muestran un nivel positivo en sus resultados, con un 68.6% de correlación positiva y significativa aceptando la Hipótesis alterna, afirmando que los bienes tangibles favorecen el desempeño del servicio, así como también sustentan que: “Pueden impactar en la calidad de tu servicio, ya no tanto desde el punto

de vista estético, sino más bien que estos elementos sean funcionales al cliente, elevando de este modo la percepción de calidad y satisfacción que el cliente se lleva de tu empresa”.

(Uzátegui, 2017) menciona “los elementos tangibles representan características físicas y apariencia del proveedor, es decir de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación con los que el cliente se encuentra en contacto al momento de contratar el servicio, y que repercuten en su percepción de satisfacción del servicio.”

En relación al objetivo específico N°3 se determinó la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

Se encontró que la variable Satisfacción del Cliente posee un nivel alto, en un 85.1%, es decir que en una escala del 1 al 7: 1-3 (bajo), 4 (medio) y 5-7(alto), la variable la satisfacción del cliente llega a superar la expectativa (5-7) en general.

Asimismo, se presentó la satisfacción del cliente a través de 5 dimensiones:

En la primera dimensión que es Fiabilidad, posee un nivel alto, en un 80.8%, es decir que en una escala del 1 al 7: 1-3 (bajo), 4 (medio) y 5-7(alto), la dimensión variable la satisfacción del cliente llega a superar la expectativa (5-7) en general.

En la segunda dimensión que es Seguridad., posee un nivel alto, en un 90.1%, es decir que en una escala del 1 al 7: 1-3 (bajo), 4 (medio) y 5-7(alto), la dimensión variable la satisfacción del cliente llega a superar la expectativa (5-7) en general.

En la tercera dimensión que es Capacidad de Respuesta, posee un nivel alto, en un 75.0%, es decir que en una escala del 1 al 7: 1-3 (bajo), 4 (medio) y 5-7(alto), la dimensión variable la satisfacción del cliente llega a superar la expectativa (5-7) en general.

En la cuarta dimensión que es Empatía, posee un nivel alto, en un 87.0%, es decir que en una escala del 1 al 7: 1-3 (bajo), 4 (medio) y 5-7(alto), la dimensión variable la satisfacción del cliente llega a superar la expectativa (5-7) en general.

En la quinta dimensión que es Elementos Tangibles, posee un nivel alto, en un 86.4%, es decir que en una escala del 1 al 7: 1-3 (bajo), 4 (medio) y 5-7(alto), la dimensión variable la satisfacción del cliente llega a superar la expectativa (5-7) en general.

Esto coincide con la investigación de Uzátegui (2017) ya que se obtuvo un 64.2% un nivel muy satisfecho y satisfecho en cuanto a las respuestas del cuestionario sobre satisfacción del cliente, asimismo concluyen que: “La satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio, así también como para satisfacer metas organizacionales y cuyas dimensiones están asociadas a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.”.

En relación al objetivo específico N°4 se determinó la relación que existe entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022. Como se aprecia en la tabla 10 el coeficiente de correlación cuenta con el 82.4% de significancia, el cual es un nivel positivo y significativo el cual demuestra que sí existe relación entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.

Esto coincide con la investigación de (Uzátegui, 2017) donde los resultados de la investigación según Rho de Spearman demuestran “que existe una correlación positiva significativa en la cual se obtuvo un 80.8% de nivel de correlación, es decir ambas variables tienen relación positiva y significativa, asimismo aceptaron la Hipótesis alterna además ellos concluyen que existe una correlación positiva significativa porque la institución educativa tomó en cuenta diversas dimensiones que satisfacen a los clientes. Estas son: Elementos del Producto, Precio y otros costos para el usuario, Lugar y Tiempo, Promoción y educación, Proceso, Personal, Entorno físico y Productividad y calidad. Estas dimensiones convirtieron a la institución educativa Trilce a satisfacer a sus clientes”. Así mismo (Uzátegui, 2017) sostiene que “la satisfacción del cliente se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (tiempo, dinero) a cambio de recibir el servicio, por lo que la satisfacción es una respuesta emocional del consumidor, proveniente de los estímulos dados por la empresa educativa, como son la percepción de los recursos intangibles y tangibles que posee la institución” p. (100).

Estos resultados permitieron responder al objetivo en general en el cual se buscó determinar si existe relación entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de la unidad de capacitación técnica (PROIND), durante la Covid-19, Trujillo 2022. Esta investigación servirá de aporte para futuras investigaciones científicas con el fin de desarrollar nuevas estrategias para mejorar la satisfacción de los clientes.

CONCLUSIONES

La relación existente entre la dimensión Recursos educativos intangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022, es de 86.2%, catalogado en la escala de Spearman como una “Correlación positiva muy fuerte y directa entre ambas variables” por lo que se aceptó la H1 y se rechaza H0.

La relación existente entre la dimensión Recursos educativos tangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022, es 76.8%, catalogado en la escala de Spearman como una “Correlación positiva fuerte y directa entre ambas variables” por lo que se aceptó la H2 y se rechaza H0.

El nivel de la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022, posee un nivel alto con 85.1%, el cual refleja un nivel de satisfacción significativa por parte de los clientes de la Institución.

El nivel de relación entre la virtualización de las clases y la satisfacción de los clientes de La Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, durante la pandemia de la COVID-19, periodo 2019-2020, Trujillo, Trujillo 2022, es positivo y significativo, donde el coeficiente Rho-Spearman es de 82.4%, el cual demuestra que sí existe relación entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo,

2022, utilizando los valores obtenidos con el cuestionario a la muestra de estudio y procesados en el software estadístico de SPSS v.25.

Al determinar el objetivo general, se concluye que existe relación la virtualización de las clases y la satisfacción de los clientes de La Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, durante la pandemia de la COVID-19, periodo 2019-2020, Trujillo, Trujillo 2022. Dado un p valor menos a 0.05, se acepta la hipótesis de investigación que existe relación significativa y positiva entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022 y se rechaza la hipótesis alternativa.

REFERENCIAS

Bollosa, Huaylinos y Juscamayta (2017), “Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico del Ejercito”. (Tesis para optar el grado de maestro) Universidad Marcelino Champagnat, Perú.

Bulnes, M (2020) Fidelización y satisfacción desde la Perspectiva de clientes top de una empresa de consumo masivo en la ciudad de Trujillo, 2020. (Tesis para obtener el grado de Maestro) Universidad Privada del Norte, Perú.

Carrera, J (2017) El marketing educativo y la satisfacción del cliente en la institución educativa Trilce Santa Anita, UGEL n° 6, 2016 (Tesis para Magister) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Castillo Zavaleta, S. (2021) “Calidad del Servicio Educativo y Satisfacción de los padres de familia en el Colegio Antenor Orrego Espinoza en el Distrito de Laredo, Provincia de Trujillo, en el año 2020” (Tesis para optar el título profesional Licenciada) Universidad Privada del Norte, Perú.

Liceaga Escobedo, E. M (enero 2019) Expectativas y grado de satisfacción de estudiantes de Bachillerato sobre la asignatura de psicología (Tesis para optar por el grado de maestro). Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Matos Solís, L. D. (abril 7, 2020) La educación virtual y el aprendizaje em entornos virtuales, Investigalia. <https://investigaliacr.com/educacion-e-investigacion/la-educacion-virtual-y-el-aprendizaje-en-entornos-virtuales/?fbclid=IwAR3CvuW0m71dxXRMiJcyZVePHdiaLL32srNdhLZIPkYUJrEw7NLaTBqBqMM#:~:text=se%20trata%20de%20una%20modalidad,13>

Ortiz Cabrera, E. (2019) Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 –San Juan de Miraflores, 2018. (Tesis para el grado de maestro) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú.

Saldaña Armas, D. (2021) La educación a distancia en la gestión del trabajo colegiado de

Salgado García, E. (febrero 2015) La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) (Tesis para optar el grado de Doctorado) Universidad Católica de Costa Rica Anselmo Llorente y Lafuente, Costa Rica. una institución educativa de la Región La Libertad-2021. (Tesis para el grado de maestro) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Universidad Privada del Norte. (mayo 05, 2020) Gestiones académicas UPN. <https://blogs.upn.edu.pe/mividaenupn/2020/05/05/estudiante-de-upn-en-trujillo-es-la-primera-en-sustentar-su-tesis-virtual-en-medio-de-la-pandemia/?fbclid=IwAR0PEqFeRjLiYsJfvJl65opSAAP37c5rgL3L48fB0qLIcLK1-pxtRfwWjsk>

Vigil, F (2018) Calidad de servicio y fidelización de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD), de la universidad peruana unión, sede lima

2017 (Para optar el grado académico de maestro) Universidad Inca Garcilaso de La Vega, Perú.

Uzátegui, J. C. (2017). El marketing educativo y la satisfacción del cliente en la institución educativa Trilce Santa Anita, UGEL n° 6, 2016. Trujillo: UCV.

ANEXOS

○ Anexo 01: Matriz de Consistencia

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: Katherine Elizabeth Rodríguez Álvarez, Frida Azucena Tucto Huaman				FECHA: 21/ 11/ 2022
SOCIO:				
TÍTULO: "VIRTUALIZACION DE LAS CLASES Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA UNIDAD DE CAPACITACION TECNICA – PROIND, DURANTE LA COVID – 19, TRUJILLO 2022"				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>1. Problema General: ¿Cuál es la relación entre la Virtualización de las clases y la satisfacción de los clientes de LA UNIDAD DE CAPACITACION TECNICA (PROIND), durante la pandemia de la COVID-19, Trujillo 2022?</p> <p>2. Problemas Específicos:</p>	<p>1. Objetivo General: Determinar cuál es la relación entre la virtualización de las clases y la satisfacción de los clientes de LA UNIDAD DE CAPACITACION TECNICA (PROIND), durante la pandemia de la COVID-19, Trujillo 2022.</p> <p>2. Objetivos Específicos</p> <p>-OE1: Determinar la relación que existe entre la dimensión Recursos educativos intangibles y la satisfacción del cliente de la</p>	<p>1. Hipótesis General: H1: Existe relación significativa y positiva entre la virtualización de las clases y la satisfacción de los clientes de LA UNIDAD DE CAPACITACION TECNICA (PROIND), durante la pandemia de la COVID 19, Trujillo 2022. H0: No existe relación significativa y positiva entre la virtualización de las clases y la satisfacción de los clientes de LA UNIDAD DE CAPACITACION TECNICA (PROIND), durante la pandemia de la COVID 19, Trujillo 2022.</p> <p>2. Hipótesis Específicas (opcional):</p>	<p>V. Cualitativa 1</p> <p style="text-align: center;">Virtualización de las Clases</p> <p>V. Cualitativa 2</p>	<p>1. Tipo de Investigación: Aplicada G.E O₁-----O₂</p> <p>2. Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>3. Método: Analítico, inductivo- deductivo.</p> <p>4. Diseño de la Investigación: No experimental, transversal</p> <p>5. Universo: Alumnos que acuden a la Unidad de Capacitación Técnica (PROIND).</p> <p>6. Población: Para la siguiente investigación tenemos 02 poblaciones.</p>

	<p>Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.</p> <p>-OE2: Determinar la relación que existe entre la dimensión Recursos educativos tangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.</p> <p>-OE3: Determinar el nivel de satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022.</p> <p>-OE4: Determinar la relación que existe entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica (PROIND), durante la Covid-19, Trujillo 2022.</p>	<p>-H1: Existe relación positiva y directa entre la dimensión Recursos educativos intangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.</p> <p>-H2: Existe relación positiva y directa entre la dimensión Recursos educativos tangibles y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.</p> <p>-H3: Existe un nivel positivo de la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación técnica – PROIND, Trujillo, 2022.</p> <p>-H4: Existe relación positiva y directa entre la virtualización de las clases y la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica (PROIND), durante la Covid-19, Trujillo 2022</p>	<p>Satisfacción del Cliente</p>	<p>1.- Clientes Internos (Docentes).</p> <p>2.- Clientes externos (Alumnos)</p> <p>6. Muestra:</p> <p>Nuestra muestra serán los alumnos inscritos en los cursos técnicos de:</p> <p>Soldadura (Eléctrica, Tig, Oxicorte, Mig Mag.)</p> <p>Estructuras Metálicas</p> <p>Comida Criolla</p> <p>Parrillas, Ensaladas y Cremas.</p> <p>Pescados y Mariscos.</p> <p>Postres de Vitrina y Bocaditos.</p> <p>Elaboración de Yogurt, Helados, Cremoladas y Jarabes de Raspadilla.</p> <p>n=354.</p> <p>8. Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	---	---------------------------------	---

○ **Anexo 02: Matriz De Operacionalización De Variables**

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE INDEPENDIENTE Virtualización de Clases	<p>La educación virtual forma parte de las tendencias recientes de la denominada Educación a Distancia, la cual:</p> <p>Se trata de una modalidad educativa caracterizada por la interrelación aplazada en el tiempo y/o separada en el espacio entre los actores del proceso educativo, favorecida por medios educativos y un sistema tutorial de soporte que hacen asequible el aprendizaje autosuficiente de los participantes (UNESCO, 2017, p. 13).</p>	<p>Modalidad de educación virtual cuyo proceso educativo será medido a través de una escala Likert cuyo valor final será expresado en alternativas mediante favorable, y desfavorable en este proceso de investigación.</p>	Recursos Educativos Intangibles.	Uso de Redes Sociales.	Cuestionario	Ordinal
				Página Web.		
				Uso de software de Videoconferencia. (Zoom).		
				Uso de software de mensajería instantánea WhatsApp.		
			Uso de Correo Personal.			
Recursos Educativos Tangibles.	Computadora. Celular. Pizarra Digital. Router. Iluminación. Espacio para dictado y realización de clases.					

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción del Cliente	Kotler y Keller (2012) en su libro "Dirección de Marketing" definen la satisfacción del cliente como "El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (p.131).	La satisfacción del cliente es la sensación de placer o decepción de una persona que resulta el rendimiento percibido de un producto o servicio frente a sus expectativas y se dividen en 5 dimensiones: Fiabilidad, seguridad, capacidad de repuesta, empatía, elementos tangibles.	Fiabilidad	Competencia Laboral.	Cuestionario	Ordinal
				Información Constante.		
			Seguridad	Confianza.		
				Complacencia.		
				Conocimiento.		
			Capacidad de Repuesta	Eficiencia.		
				Rapidez.		
			Empatía	Atención Personalizada.		
				Horario Apropiado.		
				Comprensión.		
			Elementos Tangibles	Equipos.		
				Instalaciones Físicas.		
				Personal		
Materiales de Comunicación.						

○ **Anexo 03: Instrumento Sobre La Virtualización De Las Clases**

CUESTIONARIO SOBRE LA VIRTUALIZACION DE CLASES

Instrucciones: Enseguida, se pone a disposición una serie de preguntas con el fin de desarrollar una investigación académica, por tanto, le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada afirmación que se presenta con un ASPA (X), igualmente requerimos responder todas las preguntas dado que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información reservada.

La escala de estimación tiene 5 puntos que se detallan a continuación.

Crterios	Nemotécnico	Puntaje			
Totalmente de acuerdo	TA	5			
De Acuerdo	A	4			
Indiferente	I	3			
En Desacuerdo	D	2			
Totalmente en Desacuerdo	TD	1			
VARIABLES: VIRTUALIZACION DE LAS CLASES	TTA	AA	II	DD	TTD
DIMENSIÓN: RECURSOS EDUCATIVOS INTANGIBLES:					
1.- WhatsApp permite crear grupos, realizar llamadas; enviar mensajes; compartir fotografías, archivos, videos, audios, mensajes de voz, documentos; entre los alumnos y docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND.					
2.- La Página Web de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, brinda contenidos de valor a sus clientes.					
3.- La aplicación zoom permite videoconferencias grupales y grabaciones en el dictado de clases de los cursos técnicos de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND.					

<p>4.- La aplicación WhatsApp permite intercambio de información y mensajería instantánea entre docentes y alumnos de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND.</p>					
<p>5.-El correo personal permite compartir información amplia entre los alumnos y la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND.</p>					
<p>DIMENSIÓN: RECURSOS EDUCATIVOS TANGIBLES:</p>					
<p>6.- El uso adecuado de recursos educativos tangibles como: Computadora, celular, pizarra electrónica, router, etc. Han favorecido al oportuno dictado de clases virtuales en la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND.</p>					

○ **Anexo 04: Instrumento Sobre la Satisfacción Del Cliente**

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Instrucciones: Enseguida, se pone a disposición una serie de preguntas con el fin de desarrollar una investigación académica, por tanto, le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada afirmación que se presenta con un ASPA (X), igualmente requerimos responder todas las preguntas dado que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información reservada.

La escala de estimación tiene 5 puntos que se detallan a continuación.

Crterios	Nemotécnico	Puntaje
Totalmente de acuerdo	TA	5
De Acuerdo	A	4
Indiferente	I	3
En Desacuerdo	D	2
Totalmente en Desacuerdo	TD	1

VARIABLES: SATISFACCION DEL CLIENTE	TTA	AA	II	CD	TTD
--	------------	-----------	-----------	-----------	------------

IMENSIÓN: FIABILIDAD					
Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cumplen sus funciones de manera adecuada.					
La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, le brinda información sobre sus cursos técnicos de manera constante.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
El comportamiento de los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, durante la prestación de los cursos técnicos le inspira confianza.					
Se siente seguro con las respuestas que le proporciona la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, respecto a la prestación de los cursos técnicos educativos.					
Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, tienen el conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes respecto a la prestación de los cursos técnicos.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
La Unidad de Capacitación Técnica PROIND, proporciona un servicio de cursos técnicos eficiente.					
Los empleados de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, siempre están dispuestos a ayudarlo de manera ágil en aspectos relacionados con el servicio de cursos técnicos.					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, le brinda una atención individualizada para solucionar problemas relacionados con el servicio de cursos técnicos.					
La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, tiene horarios adecuados para atenderlo respecto a problemas relacionados con los cursos técnicos.					

La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, comprende sus necesidades respecto a problemas relacionados con los cursos técnicos.					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, utiliza equipos tecnológicos modernos para la prestación de los cursos técnicos.					
Las instalaciones de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, son adecuadas para la prestación de cursos técnicos.					
Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, utilizan los implementos de bioseguridad necesarios para la prestación de los cursos técnicos ante la pandemia de la COVID – 19.					
Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, utilizan el uniforme necesario para la prestación de los cursos técnicos.					
Las publicaciones virtuales (Marketing en Redes Sociales) que difunde la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, son visualmente atractivos.					

Anexo 05: Ficha De Validación de Experto 01



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Prof.

Nosotros, Rodríguez Álvarez Katherine Elizabeth y Tucto Huaman Frida Azucena, nos dirigimos respetuosamente a Ud. para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación del instrumento para recolectar datos que nos permitan contrastar las hipótesis propuestas en nuestro trabajo de investigación para la tesis titulada: "La virtualización de las clases y su relación con la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022", solicitamos a Ud. tenga a bien validar como experto en el tema.

Para ello, presentamos los documentos siguientes:

1. Matriz de instrumentos.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.

Le agradecemos anticipadamente por su atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Trujillo, 19 de Julio del 2022

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador:

1.2. Institución donde labora: **UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**

1.2.1. Especialidad del validador:

1.2.2. Título de la investigación: La virtualización de las clases y su relación con la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022”.

1.2.3. Autores del Instrumento: Rodríguez Álvarez Katherine Elizabeth y Tucto Huaman Frida Azucena.

1.2.4. **Instrumento I: MATRIZ DE INSTRUMENTOS**



VARIABLE 1: VIRTUALIZACIÓN DE CLASES

Variable	Dimensión	Indicador	VALIDACION			
			Ítems	Tiene coherencia		Observación
				SI	NO	
VIRTUALIZACION DE LAS CLASES	Recursos Educativos Intangibles.	Uso de Redes Sociales.	El uso de redes sociales facilita a la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, conectarse con clientes nuevos.	X		
		Página Web.	¿La Página Web de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, brinda contenidos de valor a sus clientes?	X		
		Uso de Software de videoconferencia (Zoom).	¿La aplicación zoom permite videoconferencias grupales y grabaciones en el dictado de clases de los cursos técnicos de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND?	X		
		Uso de Software de Mensajería Instantánea (WhatsApp).	¿La aplicación WhatsApp permite intercambio de información y mensajería instantánea entre docentes y alumnos de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND?	X		
		Uso de Correo Personal.	¿El correo personal permite compartir información para el desarrollo de la clase entre los alumnos y docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND?	X		

Recursos Educativos Tangibles.	Computadora.	¿Los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuentan con computadoras de características altas?	X	
	Celular.	¿Los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuentan con celulares de funciones necesarios para el desarrollo de las clases virtuales?	X	
	Pizarra Digital.	¿El uso de la pizarra digital por parte de los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, ayuda a la oportuna proyección de contenidos de las clases virtuales.?	X	
	Conexión a internet	¿Los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica tienen acceso a una conexión de internet de alta velocidad?		
	Iluminación.	¿El espacio seleccionado para el dictado de clases virtuales por los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuenta con un lugar iluminado, ventilado y silencioso?	X	
	Espacio para dictado y realización de clases.	¿El espacio seleccionado para el dictado de clases virtuales por los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuenta con los materiales necesarios y sin distracciones alrededor.?	X	

1.2.5. Instrumento 1: MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE CLIENTE

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	VALIDACION		Observación
				Tiene coherencia		
				SI	NO	
SATISFACCIÓN DE CLIENTE.	Fiabilidad.	Competencia Laboral.	¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cumplen sus funciones de manera adecuada?	X		
		Información Constante.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, le brinda información sobre sus cursos técnicos de manera constante?	X		
	Seguridad.	Confianza.	¿El comportamiento de los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, durante la prestación de los cursos técnicos le inspira confianza?	X		
		Complacencia.	¿Se siente seguro con las respuestas que le brinda la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, respecto a la prestación de los cursos técnicos educativos?		X	
		Conocimiento.	¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, tienen el conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes respecto a la prestación de los cursos técnicos?	X		
	Capacidad de Respuesta.	Eficiencia.	¿La Unidad de Capacitación Técnica PROIND, proporciona un servicio de cursos técnicos competente?	X		
		Rapidez.	¿Los empleados de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, siempre están dispuestos a ayudarlo de manera ágil en aspectos relacionados con el servicio de cursos técnicos?	X		

	Empatía	Atención Personalizada.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, le brinda una atención individualizada para solucionar problemas relacionados con el servicio de cursos técnicos?	X		
		Horario Apropiado.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, tiene horarios adecuados para atenderlo respecto a problemas relacionados con los cursos técnicos?		X	
		Comprensión.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, comprende sus necesidades respecto a problemas relacionados con los cursos técnicos??		X	
	Elementos Tangibles	Equipos.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, utiliza equipos tecnológicos modernos para la prestación de los cursos técnicos??	X		
		Instalaciones Físicas.	¿Las instalaciones de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, son adecuadas para la prestación de cursos técnicos.?	X		
		Personal.	¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, utilizan los implementos de bioseguridad necesarios para la prestación de los cursos técnicos ante la pandemia de la COVID – 19.?		X	
			¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, utilizan el uniforme necesario para la prestación de los cursos técnicos??		X	
		Materiales de Comunicación.	¿Las publicaciones virtuales (Marketing en Redes Sociales) que difunde la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, son visualmente atractivos.?	X		

El instrumento puede ser aplicado: SI (X) NO ()

Trujillo, 19 de Julio del 2022



Firma del Experto

JOSE ROBERTO HUAMAN
TUESTA
DNI. N.º 17814526

○ **Anexo 06: Ficha De Validación de Experto 02**



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Prof.

Nosotros, Rodríguez Álvarez Katherine Elizabeth y Tucto Huaman Frida Azucena, nos dirigimos respetuosamente a Ud. para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación del instrumento para recolectar datos que nos permitan contrastar las hipótesis propuestas en nuestro trabajo de investigación para la tesis titulada: "La virtualización de las clases y su relación con la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022", solicitamos a Ud. tenga a bien validar como experto en el tema.

Para ello, presentamos los documentos siguientes:

1. Matriz de instrumentos.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.

Le agradecemos anticipadamente por su atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Trujillo, 19 de Julio del 2022

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador:

1.2. Institución donde labora: **UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**

1.2.1. Especialidad del validador:

1.2.2. Título de la investigación: La virtualización de las clases y su relación con la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022”.

1.2.3. Autores del Instrumento: Rodríguez Álvarez Katherine Elizabeth y Tucto Huaman Frida Azucena.

1.2.4. **Instrumento 1: MATRIZ DE INSTRUMENTOS**

VARIABLE 1: VIRTUALIZACIÓN DE CLASES

Variable	Dimensión	Indicador	VALIDACION				
			Ítems	Tiene coherencia		Observación	
				SI	NO		
VIRTUALIZACION DE LAS CLASES	Recursos Educativos Intangibles.	Uso de Redes Sociales.	Encuesta de Virtualización de Clases. (Área de La Unidad de Capacitación Técnica - PROIND).	El uso de redes sociales facilita a la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, conectarse con clientes nuevos.	X		
		Página Web.		¿La Página Web de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, brinda contenidos de valor a sus clientes?	X		
		Uso de Software de videoconferencia (Zoom).		¿La aplicación zoom permite videoconferencias grupales y grabaciones en el dictado de clases de los cursos técnicos de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND?	X		
		Uso de Software de Mensajería Instantánea (WhatsApp).		¿La aplicación WhatsApp permite intercambio de información y mensajería instantánea entre docentes y alumnos de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND?	X		

		Uso de Correo Personal.		¿El correo personal permite compartir información para el desarrollo de la clase entre los alumnos y docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND?	X		
	Recursos Educativos Tangibles.	Computadora.		¿Los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuentan con computadoras de características altas?	X		
		Celular.		¿Los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuentan con celulares de funciones necesarios para el desarrollo de las clases virtuales?	x		
		Pizarra Digital.		¿El uso de la pizarra digital por parte de los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, ayuda a la oportuna proyección de contenidos de las clases virtuales.?	X		
		Conexión a internet		¿Los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica tienen acceso a una conexión de internet de alta velocidad?			
		Iluminación.		¿El espacio seleccionado para el dictado de clases virtuales por los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuenta con un lugar iluminado, ventilado y silencioso?	X		
		Espacio para dictado y realización de clases.		¿El espacio seleccionado para el dictado de clases virtuales por los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuenta con los materiales necesarios y sin distracciones alrededor.?	x		

1.2.5. Instrumento 1: MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE CLIENTE

Variable	Dimensión	Indicador	Items	VALIDACIÓN		Observación
				Tiene coherencia		
				SI	NO	
SATISFACCIÓN DE CLIENTE.	Fiabilidad.	Competencia Laboral.	¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cumplen sus funciones de manera adecuada?	X		
		Información Constante.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, le brinda información sobre sus cursos técnicos de manera constante?	X		
	Seguridad.	Confianza.	¿El comportamiento de los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, durante la prestación de los cursos técnicos le inspira confianza?	X		
		Complacencia.	¿Se siente seguro con las respuestas que le brinda la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, respecto a la prestación de los cursos técnicos educativos?	X		
		Conocimiento.	¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, tienen el conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes respecto a la prestación de los cursos técnicos?	X		
	Capacidad de Respuesta.	Eficiencia.	¿La Unidad de Capacitación Técnica PROIND, proporciona un servicio de cursos técnicos competente?	X		
		Rapidez.	¿Los empleados de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, siempre están dispuestos a ayudarlo de manera ágil en aspectos relacionados con el servicio de cursos técnicos?	X		
	Empatía	Atención Personalizada.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, le brinda una atención individualizada para solucionar problemas relacionados con el servicio de cursos técnicos?	X		

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE							
Elementos Tangibles	Horario Apropriado.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, tiene horarios adecuados para atenderlo respecto a problemas relacionados con los cursos técnicos?	X				
	Comprensión.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, comprende sus necesidades respecto a problemas relacionados con los cursos técnicos??	X				
	Equipos.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, utiliza equipos tecnológicos modernos para la prestación de los cursos técnicos??	X				
	Instalaciones Físicas.	¿Las instalaciones de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, son adecuadas para la prestación de cursos técnicos.?	X				
	Personal.	¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, utilizan los implementos de bioseguridad necesarios para la prestación de los cursos técnicos ante la pandemia de la COVID – 19.?	X				
		¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, utilizan el uniforme necesario para la prestación de los cursos técnicos??	X				
	Materiales de Comunicación.	¿Las publicaciones virtuales (Marketing en Redes Sociales) que difunde la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, son visualmente atractivos.?	X				

El instrumento puede ser aplicado: SI (x) NO ()

Trujillo, 19 de Julio del 2022



LC. Mgs. Mardelys Nuñez
CLAD 15502

Firma del Experto
DNI. N.º18186434

○ **Anexo 07: Ficha De Validación de Experto 03**



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Prof.

Nosotros, Rodríguez Álvarez Katherine Elizabeth y Tucto Huaman Frida Azucena, nos dirigimos respetuosamente a Ud. para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación del instrumento para recolectar datos que nos permitan contrastar las hipótesis propuestas en nuestro trabajo de investigación para la tesis titulada: "La virtualización de las clases y su relación con la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022", solicitamos a Ud. tenga a bien validar como experto en el tema.

Para ello, presentamos los documentos siguientes:

1. Matriz de instrumentos.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.

Le agradecemos anticipadamente por su atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Trujillo, 19 de Julio del 2022

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador:

1.2. Institución donde labora: **UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**

1.2.1. Especialidad del validador:

1.2.2. Título de la investigación: La virtualización de las clases y su relación con la satisfacción del cliente de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, Trujillo, 2022”.

1.2.3. Autores del Instrumento: Rodríguez Álvarez Katherine Elizabeth y Tuco Huaman Frida Azucena.

1.2.4. **Instrumento 1: MATRIZ DE INSTRUMENTOS**

VARIABLE 1: VIRTUALIZACIÓN DE CLASES

Variable	Dimensión	Indicador	VALIDACION				
			Ítems	Tiene coherencia		Observación	
				SI	NO		
VIRTUALIZACION DE LAS CLASES	Recursos Educativos Intangibles.	Uso de Redes Sociales.	Encuesta de Virtualización de Clases. (Área de La Unidad de Capacitación Técnica - PROIND).	El uso de redes sociales facilita a la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, conectarse con clientes nuevos.	X		
		Página Web.		¿La Página Web de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, brinda contenidos de valor a sus clientes?	X		
		Uso de Software de videoconferencia (Zoom).		¿La aplicación zoom permite videoconferencias grupales y grabaciones en el dictado de clases de los cursos técnicos de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND?	X		
		Uso de Software de Mensajería Instantánea (WhatsApp).		¿La aplicación WhatsApp permite intercambio de información y mensajería instantánea entre docentes y alumnos de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND?	X		

		Uso de Correo Personal.	¿El correo personal permite compartir información para el desarrollo de la clase entre los alumnos y docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND?	X		
	Recursos Educativos Tangibles.	Computadora.	¿Los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuentan con computadoras de características altas?	X		
		Celular.	¿Los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuentan con celulares de funciones necesarios para el desarrollo de las clases virtuales?	x		
		Pizarra Digital.	¿El uso de la pizarra digital por parte de los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, ayuda a la oportuna proyección de contenidos de las clases virtuales.?	X		
		Conexión a internet	¿Los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica tienen acceso a una conexión de internet de alta velocidad?			
		Iluminación.	¿El espacio seleccionado para el dictado de clases virtuales por los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuenta con un lugar iluminado, ventilado y silencioso?	X		
		Espacio para dictado y realización de clases.	¿El espacio seleccionado para el dictado de clases virtuales por los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cuenta con los materiales necesarios y sin distracciones alrededor.?	x		

1.2.5. Instrumento 1: MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE CLIENTE

Variable	Dimensión	Indicador	Items	VALIDACIÓN		
				Tiene coherencia		Observación
				SI	NO	
SATISFACCIÓN DE CLIENTE.	Fiabilidad.	Competencia Laboral.	¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, cumplen sus funciones de manera adecuada?	X		
		Información Constante.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, le brinda información sobre sus cursos técnicos de manera constante?	X		
	Seguridad.	Confianza.	¿El comportamiento de los docentes de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, durante la prestación de los cursos técnicos le inspira confianza?	X		
		Complacencia.	¿Se siente seguro con las respuestas que le brinda la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, respecto a la prestación de los cursos técnicos educativos?	X		
		Conocimiento.	¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, tienen el conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes respecto a la prestación de los cursos técnicos?	X		
	Capacidad de Respuesta.	Eficiencia.	¿La Unidad de Capacitación Técnica PROIND, proporciona un servicio de cursos técnicos competente?	X		
		Rapidez.	¿Los empleados de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, siempre están dispuestos a ayudarlo de manera ágil en aspectos relacionados con el servicio de cursos técnicos?	X		
	Empatía	Atención Personalizada.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, le brinda una atención individualizada para solucionar problemas relacionados con el servicio de cursos técnicos?	X		

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE							
		Horario Apropriado.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, tiene horarios adecuados para atenderlo respecto a problemas relacionados con los cursos técnicos??	X			
		Comprensión.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, comprende sus necesidades respecto a problemas relacionados con los cursos técnicos??	X			
	Elementos Tangibles	Equipos.	¿La Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, utiliza equipos tecnológicos modernos para la prestación de los cursos técnicos??	X			
		Instalaciones Físicas.	¿Las instalaciones de la Unidad de Capacitación Técnica – PROIND, son adecuadas para la prestación de cursos técnicos.?	X			
		Personal.	¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, utilizan los implementos de bioseguridad necesarios para la prestación de los cursos técnicos ante la pandemia de la COVID – 19.?	X			
			¿Los trabajadores de la Unidad de Capacitación Técnica -PROIND, utilizan el uniforme necesario para la prestación de los cursos técnicos??	X			
		Materiales de Comunicación.	¿Las publicaciones virtuales				

El instrumento puede ser aplicado: SI (x) NO ()

Trujillo, 19 de Julio del 2022

Firma del Experto
DNI. N.º 43509233

○ **Anexo 08: Cursos Técnicos Productivos a través de la Plataforma Zoom**



○ 09: Visita A la Unidad de Capacitación Técnica - PROIND

