



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad y satisfacción de los estudiantes del Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción de Moyobamba, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Br. Haya Arista, Dannae Vanessa (ORCID: 0000-0002-1669-3871)

Br. Mendoza Valles, Delicia (ORCID: 0000-0002-1683-2341)

ASESOR:

MBA Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA

2021

Dedicatoria

A mi madre y a mi hijo Gustavo Raúl Chunga Haya por ser mi fortaleza cada día y brindarme su amor incondicional y ser ambos el motor y motivo de mi vida.

Dannae Vanessa

Con especial afecto, dedico este trabajo a mis padres que fueron el motor que me impulsó a no desistir en el camino y lograr con éxito uno de mis anhelos, el término de mi carrera.

Delicia

Agradecimiento:

A Dios, por bendecirme siempre, por darme la vida y la salud para poder cumplir mis sueños, a mi familia por siempre confiar en mí, y mi asesor por el apoyo constante en el desarrollo de este proyecto de investigación.

Dannae Vanessa

Quiero agradecer a Dios todo poderoso, fuente de vida e inspiración, por darme inteligencia, sabiduría y paciencia para poder seguir adelante en mi formación académica.

También a mis padres, hermanos y familiares por su apoyo incondicional en todos los momentos de nuestras vidas.

A mis maestros por haber compartido conmigo sus conocimientos, sabidurías y experiencias, tanto académicas como profesionales.

Delicia

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31

Índice de tablas

	15
Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	16
Tabla 3. Nivel de calidad percibida en los servicios que brinda SENCICO Moyobamba según dimensiones.....	18
Tabla 4. Grado de satisfacción de los estudiantes de los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba.....	20
Tabla 5. Prueba de normalidad de variables.....	21
Tabla 6. Coeficiente de correlación de Spearman para las dimensiones de la calidad y la variable satisfacción.....	22
Tabla 7. Coeficiente de correlación de Spearman para calidad y satisfacción..	23

Índice de figura

Figura 1. Diagrama de dispersión entre calidad y satisfacción.....	24
--	----

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el nivel de calidad y el grado de satisfacción por los estudiantes de los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba, en el periodo 2021, considerando el actual contexto de clases no presenciales, lo que a ocasionado que las instituciones o empresas que prestan servicios educativos se vean obligados a hacer el uso de tecnologías de comunicación para impartir sus clases, la investigación fue de tipo no experimental con un nivel descriptivo correlacional, puesto que se estudió la relación entre las variables calidad y satisfacción. Para la medición de las variables se ha considerado una muestra aleatoria de 147 estudiantes que han participado de cualquier curso de capacitación en SENCICO Moyobamba en lo que va del año 2021, se elaboró y aplicado de forma virtual un cuestionario para cada variable, los cuales estuvieron compuestos bajo una escala de Likert. Los resultados demuestran a través del cálculo del coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.933, por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la calidad y la satisfacción de los estudiantes, siendo está relación directa y con un grado muy alto.

Palabras clave. Servicio, calidad y satisfacción

Abstract

The present research aims to determine the relationship between the level of quality and the degree of satisfaction by the students of the training courses developed by SENCICO Moyobamba, in the 2021 period, considering the current context of non-contact classes, which has caused institutions or companies that provide educational services are forced to make use of communication technologies to teach their classes, the research was non-experimental with a correlational descriptive level, since the relationship between the variables quality and satisfaction was studied . For the measurement of the variables, a random sample of 147 students who have participated in any training course at SENCICO Moyobamba so far in 2021 has been considered, a questionnaire was developed and applied virtually for each variable, which were composed under a Likert scale. The results demonstrate through the calculation of the Spearman correlation coefficient whose value was 0.933, therefore, it is concluded that there is a significant relationship between quality and student satisfaction, this being a direct relationship and with a very high degree.

Keywords. Service, quality and satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, nuestro país ha ido desarrollando prototipos de incremento económico, originando ampliación de diversas fuentes de empleo, descubriendo nuevas formas en cuanto a la educación del nivel básica, tecnológica y superior; esta última modalidad ha logrado captar significativa atención de los jóvenes en las últimas dos décadas, prácticamente causando una desestimación de la función de la educación técnica en el ámbito nacional.

Si hablamos de calidad en un servicio, a manera de hacer una distinción con miras a una gestión óptima de índole público, es tomada en cuenta por las políticas de gobierno, y lo asocia de manera muy marcada y direccionada a la enseñanza técnica pedagógica y administrativa, que pueden ser funcionales para la preparación básica; mostrándose muy similar en cuanto a la parte técnica y/o tecnológica; pues las condiciones para la importancia de satisfacción de los estudiantes de la sociedad, son completamente distintos (Koontz et al., 2016).

En el espacio internacional, diversas organizaciones han ejercido intervención buscando optimizar la evaluación de la calidad en el sector educativo; la UNESCO para Latinoamérica, esquematiza lineamientos de carácter público para acrecentar y desarrollar la enseñanza y formación técnica y profesional y brindar a los adolescentes y adultos las habilidades suficientes brindando la posibilidad encontrar y permanecer en un empleo, el trabajo adecuado, el espíritu emprendedor de empresarios y el incesante aprendizaje durante la existencia de un individuo (UNESCO, 2016). Se logró proponer y de alguna forma adiestrar a los estados en Latinoamérica, tácticas en educación de carácter público con un perspectiva con proyección al año 2030, considerando en el esquema económico para Perú la petición de brindar información respecto a los progresos estratégicos en la educación y formación técnica y profesional; frecuentemente relacionado al establecimiento de mallas curriculares, recursos financieros, modelos estandarizados y de calidad, infraestructura y equipamiento, efectividad y eficiencia entre otros; en

consecuencia, los gobiernos del Perú en vigencia, se empeñan por exponer un grado académico optimizado o adaptado a la actualidad en el nivel básico; no obstante; aún se encuentra alejado de la calidad en cuanto a la real situación de la formación de índole técnica productiva y de industrias; dado que el estado del Perú no considera como prioridad ni reconoce plenamente las sugerencias y necesidades de los grupos de producción e industrias y lo desarrolla con competitividad a nivel regional y local. Esta situación determina parcialmente las directrices en cuanto a educación tecnológica en el país, lo cual genera algún tipo de incoherencia con el sistema educativo y asistencia técnica, dado que aún no se ha guiado de manera adecuada los requerimientos educativos para el sector productivo.

Dentro del ámbito nacional; en el Ministerio de Educación, persisten las obstáculos en el factor técnico y/o tecnológico para sugerir esquemas estandarizados con miras a la calidad de servicio, resignándose simplemente a documentación o reportes estadísticos de los directores o responsables de cada institución para entender a partir de ello, la “Calidad”, sin ahondar patrones en el servicio o interiorizar el concepto de estudiante satisfecho; el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica, planteó patrones de dirección en cuanto a la manera de impartir la educación técnico productiva y tecnológica en el periodo de años 2008 al 2011, previo a su cierre en el 2013; en dicha propuesta se sugería ejecutar, como tácticas de desarrollo de programas como referentes en el reordenamiento de la gestión, aprendizaje y medios tecnológicos para toda institución educativa de nivel técnico productiva y tecnológico; sin embargo, el MINEDU sólo tomó en cuenta una fracción de los estándares propuestos. El estado expandió y difundió la enseñanza técnico por intermedio de los ministerios del estado, dado que políticamente, se han planteado diferentes tácticas y programas en ciertos centros de enseñanza técnica para llevar a cabo el desarrollo de capacidades en lo laboral principalmente en los jóvenes y fijar algunos criterios de calificaciones; realidad que retira el vínculo de la visión y objetivos del estado, con compromiso para el desarrollo estratégico en el largo y mediano plazo, en el fortalecimiento de la calidad de los centros de educación

técnica productiva (CETPRO) que administra las UGEL bajo los lineamientos del Ministerio de Educación.

La Dirección General de Educación Técnico Productiva y Superior Tecnológica y Artística del MINEDU; identifica el procedimiento de la calidad tomando en cuenta la acreditación/evaluación, desarrollo curricular y la disponibilidad de información para los interesados. No obstante; la calidad en el servicio y por consiguiente la satisfacción en relación a la enseñanza técnica y tecnológica, se muestra en discordancia de la normatividad vigente.

A nivel regional la Dirección Regional de Educación viene con la idea hace ya varios años, de formular un currículo regional diversificado adaptado a las principales actividades productivas y económicas de la región, sin embargo, a la fecha no existe ninguna propuesta concreta donde se pueda articular y presentar programas de estudios técnicos y superiores que se adapten a las necesidades de nuestro entorno y por ende se generen puestos de trabajo en jóvenes y adultos como mano de obra calificada que tengan la oportunidad de contar con un trabajo adecuado y formal. A todo este entorno habría que agregar el impacto en la educación debido a la pandemia por COVID 19, pues a nivel nacional todas las instituciones educativas se han visto obligadas a cambiar su modalidad de servicio, haciendo uso de la tecnología y adaptándose a plataformas virtuales para llegar a los estudiantes, teniendo en cuenta la mala calidad del servicio de internet, lo cual se verá afectado en la calidad de los servicios brindados por cada institución.

Por lo descrito anteriormente, es que la presente investigación se plantea como problema la interrogante ¿Existe una relación significativa entre el nivel de calidad y el grado de satisfacción por los estudiantes que llevan los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba, en el periodo 2021? y como problemas específicos ¿Cuál es el nivel de calidad percibida por los estudiantes de los cursos los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba en el 2021?, ¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de los cursos los cursos de capacitación desarrollados por

SENCICO Moyobamba en el periodo 2021? y ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la calidad percibida por los estudiantes de los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba en el periodo 2021 con el nivel de satisfacción?

La justificación de la presente investigación se centra conocer la sensación de los estudiantes en cuanto a la calidad de los cursos dictados por SENCICO Moyobamba para proponer alternativas de mejora y metodologías adecuadas en el presente entorno, lo que tendrá implicancia directa en su nivel de satisfacción.

Asimismo, se plantea como objetivo general de la investigación, determinar la relación entre el nivel de calidad y el grado de satisfacción por los estudiantes de los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba, en el periodo 2021; cuyos objetivos específicos se centran en conocer el nivel de calidad percibida por los estudiantes de los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba en el periodo 2021, identificar el grado de satisfacción de los estudiantes de los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba en el periodo 2021 y evaluar la relación entre las dimensiones de la calidad percibida por los estudiantes de los cursos los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba en el periodo 2021 y su nivel de satisfacción.

Por último, se plantea como hipótesis si existe relación significativa entre la calidad y satisfacción de los estudiantes del Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción Moyobamba, en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a estudios e investigación referidas a esta investigación; en el ámbito internacional se consideró el estudio desarrollado por Zambrano (2016). Cuyo fin fue determinar los factores que impactan de manera negativa en el aprendizaje, el desempeño y la retención de los alumnos que reciben servicios educativos de manera virtual. Utilizó un diseño correlacional no experimental, mientras que la información fue obtenida a través de cuestionarios aplicados a los 102 estudiantes que formaron parte del estudio. Llegando a la conclusión a través de los valores de los coeficientes de correlación, los cuales mostraron que todos los factores, salvo la ansiedad por el uso de computadoras, guardan una relación estadísticamente significativa con la satisfacción de los alumnos.

Por su parte, (Surdez et al, 2017), desarrollan su estudio con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los alumnos de pregrado en las facultades de ciencias económicas, ingeniería y arquitectura de una universidad estatal ubicada en el sur de México. Aplicaron una investigación de tipo no experimental, con diseño correlacional y con enfoque cuantitativo, utilizaron un muestreo probabilístico; hicieron uso de un cuestionario para medir la variable. El estudio concluyó por intermedio de los resultados que existen criterios de oportunidad para mejorar la satisfacción de los estudiantes asociados a infraestructura y mejoramiento de la atención percibida por los tutores y por último a las ocasiones que brinda la universidad para su formación como persona.

También se hace referencia de la investigación desarrollada por Vaca et al. (2017), cuyo estudio se propuso como fin el determinar si la calidad y satisfacción guardan una correlación significativa en estudiantes de una organización educativa. Utilizaron un enfoque cuantitativo, no experimental de diseño correlacional, asimismo fue de corte transversal. Para el tamaño de muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple, resultando 130 estudiantes como tamaño de muestra. El instrumento que se hizo uso constó de 22 ítems en una sola escala que recogían información de ambas variables. Dentro de sus principales conclusiones se demuestra la existencia de una correlación significativa con un valor del coeficiente de 0.643, asimismo se hizo la prueba

de independencia Chi-cuadrado, cuyo valor de significancia fue $0.000 < 0.005$ (Alfa), concluyendo que existe una correlación significativa entre las variables.

En el ámbito nacional; también se han llevado a cabo estudios similares, Cahuana (2016), desarrolló su investigación con el propósito de determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción en los estudiantes. El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional con corte transversal, mientras que se empleó un diseño no experimental, a nivel correlacional. Se aplicó un muestreo aleatorio simple resultando un tamaño de muestra de 288 alumnos. Se utilizaron cuestionarios para medir las variables. El estudio concluyó que la calidad de los servicios del área académica guarda una relación directa con un valor del coeficiente de correlación de 0,607 con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Por su parte, Estraña (2019), realizó su estudio con el objetivo de determinar la relación existente entre la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de una institución educativa. Respecto a la metodología fue un diseño no experimental correlacional básico y con corte transversal. La muestra la compusieron 170 estudiantes. A través del cálculo del coeficiente no paramétrico de Rho de Spearman con un valor de 0,570 se demostró la existencia de correlación directa de grado moderado entre las variables.

También se hace referencia al estudio desarrollado por De La Cruz (2017), cuyo propósito fue conocer el nivel de relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción en una universidad privada del Perú, adicionalmente el nivel de relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de lealtad de los alumnos. Fue un estudio básico no experimental, con un nivel de investigación correlacional; la técnica que se empleó fue la encuesta, aplicando un cuestionario. La muestra de estudio fue constituida por un total de 338 estudiantes. Llegaron a la conclusión que la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes es muy fuerte y directamente proporcional; y el grado de correlación entre la satisfacción y la lealtad es de orden moderado y positivo (directamente proporcional).

Localmente se han desarrollado estudios que consideran ambas variables de estudio y su relación, no sólo en el ámbito educativo, sino en otros sectores,

tal es el caso de Arce & Arana (2017), su estudio planteó como fin el de determinar el nivel de correlación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión con sede en Tarapoto. Se desarrolló un estudio descriptivo de diseño no experimental y nivel correlacional. Se consideró una muestra de 476 estudiantes, utilizándose la encuesta con dos cuestionarios para realizar la medición de las variables. Se llega a demostrar a través de los resultados, que prevalece una correlación significativa positiva con un valor del coeficiente de correlación de 0.770, y un p valor (significancia) menor que 0.05; lo que se traduce a que si la calidad de servicios académicos es alta se reflejará en un mayor grado de satisfacción por parte de los alumnos.

Por su lado, Duharte (2019), desarrolló una investigación que se planteó como objetivo conocer el grado de satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura de la Universidad César Vallejo con sede en Tarapoto; se empleó un tipo de investigación básica con diseño no experimental, sólo a nivel descriptivo. Se trabajó con un tamaño muestral de 161 alumnos a los que se les hizo responder una encuesta conformada por de 24 ítems. Resultó que el grado de satisfacción asociada a la función de los docentes fue un 45% en el grado medio, mientras que en relación al factor de infraestructura llegó a un 47% en el nivel medio, respecto al factor de servicios universitarios complementarios que se brinda fue también de un grado medio con un 47% de representatividad.

Finalmente se hace referencia a la investigación desarrollada por Segura (2019), se propuso como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la pollería Light Chicken de Tarapoto. El tipo de estudio fue correlacional y de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental – transversal, que tomó como muestra a 85 clientes. Los resultados demostraron que el valor resultante del cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman, determina que existe correlación significativa entre las variables, cuyo resultado fue 0.548 y una p valor menor que 0.05, denotando que dicha correlación es positiva de grado moderado.

Dentro de las bases teóricas de la investigación se puede tomar en consideración que, en el sector educativo, la calidad de servicio es el núcleo de la experiencia educativa, debido principalmente a que posterior a que el estudiante opta por una carrera y/o profesión, se da inicio a la valoración evidente del servicio. Consecuentemente, la calidad del servicio que se percibe implicar el principal factor que el estudiante le da otorga un valor en el tiempo de la fase en que estudia su carrera y que al final será cotejada con los resultados de la misma (Leatherman, 2018). En primer lugar, se define el término calidad y posterior el término servicio, para luego definir la calidad del servicio educativo. Fontalvo & Vergara (2008) fundamentan que la calidad es la agrupación de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen los requerimientos y lo esperado por los clientes.

Según Ishikawa (1986), la calidad es todo lo que un individuo realiza en el trayecto de un proceso para asegurar que un cliente, dentro o fuera de la organización logre específicamente todo aquello que forma parte de sus expectativas en términos de características esenciales, precios y atención que reflejarán sin lugar a dudas en la satisfacción del consumidor (Orozco, 2019). En consecuencia, este estudio admite que la calidad se define por el conjunto de propiedades y/o criterios de un servicio o producto que da satisfacción a lo que el cliente espera.

En relación al concepto de servicio, se toma en cuenta también a Fontalvo & Vergara (2008), quienes definen que los servicios son una especie de contribución al bienestar de las personas y manufactura con un valor de utilidad que ofrece un bien tangible. Dolan (2016) por su parte nos dice que el servicio es una clase de prestación humana que posee como fin la satisfacción de cierto requerimiento grupal o de forma individualizada, evitando la implicancia de producir bienes tangibles. De acuerdo a estos autores, el servicio es un bien que no se percibe y que se brinda a un cliente específico que explícitamente lo pide (Roque, 2015). De dichas definiciones, que poseen una marcada asociación entre sí, la calidad del servicio es el bien intangible que se brinda a un determinado cliente que lo solicita expresamente y obtiene la satisfacción en

términos de expectativa. En conclusión, la calidad del servicio adopta como pilar fundamental la satisfacción del cliente (Griffin & Moorhead, 1981).

Por su parte, la calidad del servicio está directamente ligado con el grado de satisfacción que siente un cliente. Esto encuentra sustento con el planteamiento de Lefcovich (2009), quien hace referencia que, si se busca la calidad del servicio, se obtiene la satisfacción del cliente, lo que a largo plazo podrá generar valiosas ganancias. Análogamente, Mora (2011) nos afirma que la satisfacción del cliente está directamente asociada con la calidad del servicio que se percibe. Una persona satisfecha es aquella que percibió un buen servicio. De ambos autores, se llega a la conclusión que la calidad del servicio educativo se establece en relación del grado de satisfacción de los usuarios. La calidad del servicio no es lo que realizan los gobernantes o los docentes, por el contrario, está determinada por el nivel de satisfacción que expresen los usuarios del servicio.

Por otro lado, previo a definir la variable satisfacción de los estudiantes, es necesario entender la definición del concepto de satisfacción. Caballero (2002) asume que la satisfacción es el cumplimiento de una expectativa personal. Por su parte, Montoya (2015) nos dice que la satisfacción es un cálculo de en qué medida los productos o servicios ofrecidos por una empresa cubren las expectativas del cliente. Adicionalmente, Kotler & Armstrong (2007) señalan que la satisfacción del cliente es similar al grado de la situación de ánimo de una persona como resultado de realizar una comparación en el rendimiento que se percibió de un producto o servicio con sus expectativas específicas e individualmente (Fernández, 2019). Se añade, los autores que explícitamente afirman que la satisfacción del cliente es directamente dependiente del desempeño que se percibe del producto, con respecto a las expectativas del que compra el producto (Quispe & Ayavari, 2016). Finalmente, el estudiante puede no estar de acuerdo con la modalidad de servicio educativo, sin embargo, puede encontrarse bastante satisfecho con el tipo de trato que le brindan los empleados de la institución (Chiavenato, 2015).

De lo citado con anterioridad, se puede argumentar que la satisfacción es una circunstancia de energía que percibe el usuario del servicio como consecuencia de la comparación entre lo recibido con sus expectativas personales. Esa circunstancia de ánimo según García & Gálvez (2017), puede experimentar variaciones de un límite a otro, dicho de otra manera, de una completa satisfacción a estar plenamente insatisfecho, en su totalidad dependerá del nivel en que el servicio, concuerde perfectamente, regularmente o completamente pésimo en relación a las expectativas personales del usuario. En el caso de los usuarios que en nuestro caso serán los estudiantes que representan la población, su satisfacción hace referencia al servicio educativo que recibe de SENCICO Moyobamba; por lo cual, esta se apunta a la calidad y satisfacción del servicio educativo que recibe el estudiante. Consta de la relación entre la calidad del servicio educativo (brindado por el docente, directivos y los servicios de la propia institución a través de su capacidad instalada) y el nivel de satisfacción del estudiante.

Conforme a la dirección que se describe esta variable, la satisfacción del estudiante se define como la circunstancia de ánimo que nota el estudiante en relación al servicio educativo que recibe (Chiavenato, 2011). Dicha circunstancia puede permutar en gradientes o niveles, de acuerdo al tipo de percepción que cuanta del servicio que recibe. Consiguientemente, conforme a experimentado, los niveles de satisfacción pueden ser de alta satisfacción (estado superlativo positivo), sólo de satisfacción, de indecisión, de insatisfacción o completamente insatisfecho (Werther et al, 2015). Por su parte, Lefcovich (2009) refiere que, en el rubro de los servicios, alguien con satisfacción emite su entusiasmo a otros tres individuos. Mientras que alguien insatisfecho pone de conocimiento su estado de insatisfacción a once individuos. Asimismo, se señala que, si una organización sigue la causa de lograr en primer lugar la calidad, sus utilidades crecerán en el largo plazo, por el contrario, si se fija el objetivo de conseguir ganancias a corto plazo, estropea su competitividad en su rubro y a la larga sus ganancias se verán afectadas (Largarcha et al, 2016). Con esta referencia se confirma que el grado de satisfacción de un usuario está directamente asociado con la calidad del

servicio, por lo que, sostener que la calidad del servicio guarda una alta correlación con los niveles de satisfacción de los clientes es una postura que tiene mucha concordancia (Snell & Bohlander, 2018).

Para la presente investigación podemos presentar los siguientes términos básicos que ayudarán a dar un mejor entendimiento a las variables y la metodología que se empleara.

La Calidad. – Son un consolidado de características del servicio que ofrece una organización o empresa y que es capaz de satisfacer las expectativas del cliente. En nuestro estudio será medida por las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía (Parasuraman, 1988).

Correlación. – Hace referencia al nivel de investigación que se desarrolla. Cuando el objetivo de estudio es conocer la relación o asociación entre dos o más variables, hablamos de investigaciones correlacionales (Hernández et al., 2010).

Grado. - Es el nivel o escala en el que se posiciona una variable de estudio descrita de forma cuantitativa o también puede ser la asociación de variables, lo que se concluye por medio de un coeficiente (Hernández et al., 2010).

Satisfacción. - Es el estado de ánimo que una persona manifiesta como resultado de la valoración de un servicio, en este caso, del servicio educativo que recibe (Kotler & Armstrong, 2007).

Servicio. - Es una labor o prestación manual o intelectual que tiene como fin apoyar en el bienestar de los usuarios que lo requieren (Torres & León, 2015). Es una clase de prestación que tiene como propósito satisfacer las necesidades del cliente (González, 2004)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

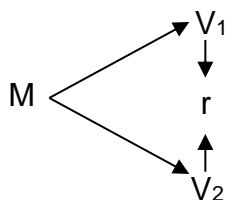
Tipo de investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que es un estudio a través de datos numéricamente recolectados, mediante el uso de métodos estadísticos. De acuerdo a Hernández (2014), en el enfoque cuantitativo, se acopian datos para realizar la comprobación de hipótesis a través de pruebas estadística establecidas de acuerdo a la naturaleza de los datos (p.37). Adicionalmente, se utilizó el diseño no experimental, principalmente porque se medirán las variables en su estado real sin la intervención de fuente de variables ni estímulos para las variables, tal como lo refiere Hernández (2014), son aquellos estudios que se ejecutan sin la manipulación intencional de las variables, observando los acontecimientos en un ambiente real (p.185).

Diseño de investigación

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional. Según Sampieri (2014), es donde el investigador aplica el estudio descriptivo ya que se centra a recolectar datos tal y como son. También nuestro trabajo será un estudio correlacional, ya que se pretende determinar la relación entre ambas variables.

Gráficamente se denota:



Donde:

V1: Calidad del servicio.

V2: Satisfacción de los estudiantes

M: Estudiantes de SENCICO Moyobamba periodo 2021

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

- Calidad del servicio: Es el bien inmaterial que se ofrece a un cliente que lo requiere expresamente y consigue satisfacer sus expectativas, Fontalvo y Vergara (2008).
- Satisfacción del estudiante: Es un estado de ánimo que experimenta un estudiante como producto del cotejo entre el servicio educativo recibido con sus expectativas personales, Ríos (2017).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: De acuerdo a Valdiviezo (2020), es el conjunto de elementos que cumplen con especificaciones relacionadas al tema de estudio.

La población del presente estudio está conformada por estudiantes inscritos en cursos de capacitación brindados por SENCICO con sede Moyobamba durante el año 2021, siendo un total de 580 estudiantes.

- **Criterios de inclusión:**

- Estudiantes entre los 18 y 65 años de edad.
- Estudiantes de ambos sexos
- Estudiantes con conocimiento, disponibilidad y aceptación para brindar información para la investigación.

- **Criterios de exclusión:**

- Estudiantes menores de 18 años o mayores de 65 años de edad.
- Estudiantes sin pre disposición para brindar información para la investigación.

Muestra: La muestra es un subgrupo de la población que tiene representatividad en relación al tamaño y es de quien se acopia la información para realizar las respectivas inferencias (Anguita, 2010).

Formula de tamaño de muestra para muestreo aleatorio simple

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

Reemplazando:

N = 580

Z = 1.96 (95% de confianza)

E = 0.07 (error de muestreo de 7%)

p = 0.5 (probabilidad de éxito)

q = 0.5 (probabilidad de fracaso)

Reemplazando los valores en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{[580 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5]}{[(580 - 1) * 0.07] + [1.96^2 * 0.5 * 0.5]}$$

$$n = \frac{557.01}{3.80}$$

$$n = 146.68 \approx 147 \text{ estudiantes}$$

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple, el tamaño de muestra es de un total de 147 estudiantes de SENCICO Moyobamba durante el año 2021.

Unidad de análisis: Estudiante de SENCICO Moyobamba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó para obtener de la información para nuestro estudio fue la encuesta, para luego ser registrada utilizando dos cuestionarios validados y adaptados de otros autores, los cuales están establecidos conforme a los objetivos e hipótesis que nos planteamos.

Técnica

Encuesta. Es una táctica de recolección de datos que se emplea especialmente cuando la muestra es compuesta por personas. Cuentan con diversos fines y es posible ejecutar de acuerdo a la metodología

elegida y los objetivos planteados. Puede ser aplicada de forma presencial y no presencial (Zeithaml, 1985).

Instrumentos

Cuestionario. Es una esquematización de preguntas o enunciados con el propósito de realizar mediciones de variables (Chasteauneuf, 2009). Debe presentar coherencia con el problema identificado, los objetivos e hipótesis planteadas (Rudie, 1985). Se realizaron un cuestionario por cada variable con un total de 20 ítems cada uno, cada ítem se diferencia de acuerdo a las dimensiones consideradas.

Validez

La evaluación la realizaron expertos en revisar y validar instrumentos de recolección de datos, teniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 1.

Validación de los instrumentos de recolección de datos

Expertos	Grado	Aplicable
Pinedo Zamalloa Luis Delmi	Magister	Si
Ríos Culqui Jeisy	Magister	Si
Darwin Del Águila Solano	Magister	Si

Confiabilidad

Para la evaluación de la confiabilidad del instrumento y tomando en cuenta que todos los ítems se encuentran bajo una escala de Likert, se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach, para lo cual se aplicó el cuestionario a una muestra piloto de 20 estudiantes, resultando los siguientes valores.

Tabla 2.

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Variable	Ítems	Alfa de Cronbach	Resultados
Calidad	20	0.89	Confiable
Satisfacción	20	0.86	Confiable

3.5. Procedimientos

Ambos cuestionarios fueron aplicados en el mismo momento a los estudiantes que conforman la muestra de la investigación, su aplicación será de forma no presencial a través de la utilización de un formulario virtual elaborado en la plataforma de formularios de Google, el cual nos facilitará un link de acceso que será distribuido a los estudiantes utilizando correo electrónico y redes sociales (Facebook, WhatsApp, entre otros), el instrumento contempla preguntas para realizar la medición de calidad percibida por los estudiantes en el o los cursos que participó y su respectivo nivel de satisfacción, todos los ítems fueron configurados con carácter de respuesta obligatoria, para evitar tener respuesta en blanco o no contestadas, una vez obtenido la cantidad de respuesta conforme al tamaño de muestra se realizó la descarga de la base de datos en formato Excel para finalmente realizar la codificación de cada respuesta y el respectivo procesamiento de datos para la presentación de resultados. Los diferentes puntajes en cada ítem fueron sumados en cada ítem de forma global y también a nivel de dimensiones de cada variable, para obtener el puntaje final por cada estudiante que participó del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Con la base de datos organizada y codificada, se procede a construir tablas y/o figuras estadísticas donde se reflejan los resultados descriptivos de los resultados asociados a los objetivos específicos de la investigación, posteriormente se realiza la prueba de normalidad de variables y el cálculo de los coeficientes de correlación (paramétrico o no paramétrico) según sea el caso, asimismo se presentarán gráficos de dispersión de las

variables conforme el planteamiento de los objetivos. Para la obtención de los resultados se utilizaron el programa Microsoft Excel 2019 y SPSS versión 25.

3.7. Aspectos éticos

Los autores del estudio tienen el compromiso inicial de asumir los factores de ética como, respetar la veracidad de los resultados, es decir, no tomar información de otras fuentes sin ser citadas correctamente, respetar las normas internacionales para las citas y para la elaboración de este producto, finalmente se garantiza que el presente proyecto de tesis no contiene plagio.

IV. RESULTADOS

Tabla 3.

Nivel de calidad percibida en los servicios que brinda SENCICO Moyobamba según dimensiones

Variable / Dimensiones	Nivel	Rango	N	%
Fiabilidad	Bajo	4 - 9	16	10.9
	Medio	10 - 15	62	42.2
	Alto	16 - 20	69	46.9
Capacidad de respuesta	Bajo	4 - 9	14	9.5
	Medio	10 - 15	64	43.5
	Alto	16 - 20	69	46.9
Seguridad	Bajo	3 - 7	13	8.8
	Medio	8 - 12	82	55.8
	Alto	13 - 15	52	35.4
Empatía	Bajo	4 - 9	15	10.2
	Medio	10 - 15	59	40.1
	Alto	16 - 20	73	49.7
Elementos tangibles	Bajo	5 - 11	16	10.9
	Medio	12 - 18	53	36.1
	Alto	19 - 25	78	53.1
Calidad	Bajo	20 - 47	13	8.8
	Medio	48 - 75	61	41.5
	Alto	76 - 100	73	49.7
Total			147	100.0

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación.

Los resultados generales en cuanto a la variable de calidad percibida por los estudiantes de SENCICO Moyobamba en el periodo 2021, tiene un nivel alto representado por un total de 73 estudiantes que representan casi la mitad de todos los encuestados (49.7%). Por su parte en el nivel medio se encuentran el

41.5% de los estudiantes y sólo el 8.8% percibieron un nivel de calidad bajo. Con respecto a la dimensiones, se puede observar que la dimensión de elementos tangibles es aquella que se muestra con mayor nivel de calidad percibida por los estudiantes, pues el 53.1% consideraron que la calidad es buena, mientras que por el contrario, la dimensión que se encuentra menos fortalecida es la seguridad, dado que sólo el 35.4% se encuentra en el nivel bueno, esta dimensión se encuentra relacionada más que todo al aspecto de dominio del tema de los docentes, la confianza que inspira el personal y su desempeño dentro de la institución.

Tabla 4.

Grado de satisfacción de los estudiantes de los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba.

Variable / Dimensiones	Grado	Rango	N	%
Precio	Insatisfecho	4 - 9	17	11.6
	Neutral	10 - 15	61	41.5
	Satisfecho	16 - 20	69	46.9
Académico	Insatisfecho	6 - 14	14	9.5
	Neutral	15 - 23	65	44.2
	Satisfecho	24 - 30	68	46.3
Físico	Insatisfecho	3 - 7	14	9.5
	Neutral	8 - 11	94	63.9
	Satisfecho	12 - 15	39	26.5
Social	Insatisfecho	4 - 9	15	10.2
	Neutral	10 - 15	60	40.8
	Satisfecho	16 - 20	72	49.0
Expectativas	Insatisfecho	3 - 7	15	10.2
	Neutral	8 - 11	86	58.5
	Satisfecho	12 - 15	46	31.3
Satisfacción	Insatisfecho	20 - 47	15	10.2
	Neutral	48 - 75	59	40.1
	Satisfecho	76 - 100	73	49.7
Total			147	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de SENCICO-MOYOBAMBA

Interpretación.

Respecto a la satisfacción de los estudiantes de SENCICO en el periodo 2021, el 49.7% de estudiantes poseen un grado de satisfacción bueno, es decir, se encuentran plenamente satisfechos con los servicios ofrecidos por la institución, asimismo, el 40.1% resultaron con un grado de satisfacción regular y finalmente el 10.2% resultaron con un grado de satisfacción malo, es decir,

se encuentran insatisfechos con los servicios que recibieron por parte de la institución. Analizando los resultados según las dimensiones evaluadas, los factores precio, académico y social son aquellas dimensiones que presentan mejores resultados en cuanto al nivel de satisfacción de los estudiantes, lo contrario se puede evidenciar en los factores físico y expectativas, que si bien no se encuentran en un malo (insatisfacción), pero si predomina el nivel regular, por lo que se evidencia que en estas dimensiones existen aspectos a mejorar dentro de la institución.

Tabla 5.

Prueba de normalidad de variables

Variables	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad	0.116	147	0.000
Fiabilidad	0.108	147	0.000
Capacidad de respuesta	0.118	147	0.000
Seguridad	0.163	147	0.000
Empatía	0.126	147	0.000
Elementos tangibles	0.120	147	0.000
Satisfacción	0.139	147	0.000

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación.

Se aplicó la prueba de normalidad de variables de Kolmogorov Smirnov puesto que el tamaño de la muestra de la investigación es mayor que 50, resultando que ninguna de las dos variables estudiadas así como también las dimensiones de la calidad consideradas, se distribuyen bajo una distribución normal, puesto que el nivel de significancia en todos los casos es menor que 0.05, por lo tanto, para encontrar la correlación entre las variables y dimensiones debe calcular el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

Tabla 6.

Coeficiente de correlación de Spearman para las dimensiones de la calidad y la variable satisfacción

Prueba	Dimensiones	Parámetros	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0.814
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	147
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0.856
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	147
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0.877
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	147
	Empatía	Coeficiente de correlación	0.893
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	147
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	0.861	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	147	

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación:

En la tabla se observa que la totalidad de las dimensiones consideradas de la calidad tienen una relación significativa, directa y de grado fuerte con la satisfacción de los estudiantes, sin embargo, podemos notar que la dimensión de empatía presenta el mayor coeficiente (0.893), por lo tanto, su grado de correlación con la satisfacción es mayor en comparación con las demás dimensiones, por el contrario se observa que el coeficiente de la dimensión fiabilidad en comparación con las demás dimensiones, es el que presenta menor coeficiente (0.814) siendo esta dimensión la que presenta menor grado de correlación con la satisfacción, sin embargo, no deja de ser una correlación significativa.

Tabla 7.

Coeficiente de correlación de Spearman para calidad y satisfacción

Prueba	Variable	Parámetros	Satisfacción
		Coeficiente de correlación	0,933**
Rho de Spearman	Calidad	Sig. (bilateral)	0.000
		N	147

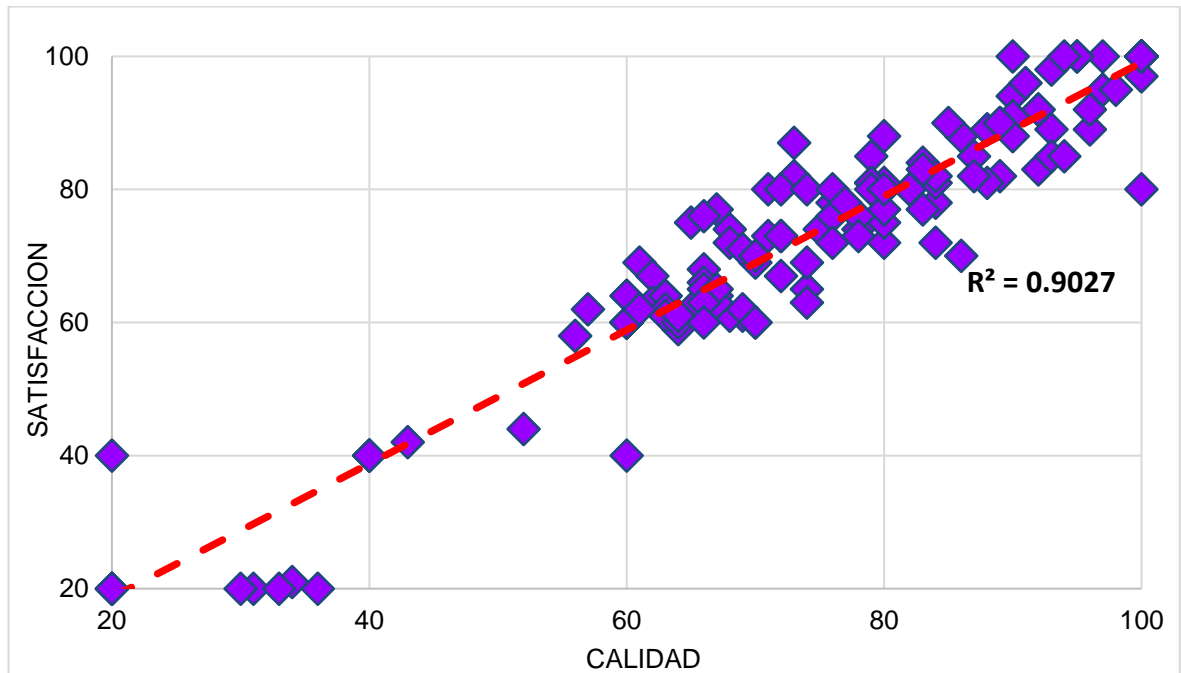
Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación.

El coeficiente de correlación de Spearman entre la calidad y satisfacción de los estudiantes de SENCICO 2021 denota que existe una relación altamente significativa entre dichas variables, puesto que la significancia bilateral de la prueba es menor que 0.05, y el valor del coeficiente es bastante cercano a la unidad positiva (0.933), lo cual indica que el grado de correlación entre ambas variables es muy fuerte y se da de manera directa, es decir, mientras que los estudiantes perciban mayor calidad en los servicios que les brinda la institución, su nivel de satisfacción será elevado.

Figura 1.

Diagrama de dispersión entre calidad y satisfacción



Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación.

En gráfica de dispersión entre las dos variables estudiadas, se puede observar la relación directa que existe entre ambas, puesto que la gran mayoría de puntos se encuentran cercanos a la recta de regresión lineal, asimismo, el gráfico demuestra que la mayoría de los puntos se encuentran por encima de los 60 puntos en ambas variables, por el contrario, son pocos los ubicados en los niveles más bajos tanto en calidad como en satisfacción. El coeficiente de determinación nos indica que el 90.27% de la variabilidad de la satisfacción de los estudiantes de SENCICO es ocasionada por el nivel de calidad que estos perciban en los servicios que les brinda la institución.

V. DISCUSIÓN

Respecto al nivel de calidad percibida por los estudiantes de SENCICO Moyobamba respecto a los cursos de capacitación se puede evidenciar que se percibió un nivel alto de calidad, representado por el 49.7% de estudiantes encuestado. Considerando lo definido por Fontalvo & Vergara (2008) quienes fundamentan que la calidad es la agrupación de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen los requerimientos y lo esperado por los clientes, nos hace reflexionar que los cursos brindados por la institución, tienen puntos que mejorar en cuanto a la calidad de los servicios que brinda, los cuales se vean reflejados integralmente en los resultados, por ahora más del 90% de los estudiantes encuestados representan al nivel de calidad alto y medio, existiendo aproximadamente 9% de estudiantes que perciben que el nivel de calidad es bajo, representan a los estudiantes que han detectado falencias en cuanto a los aspectos ligados a la calidad, especialmente en las dimensiones de fiabilidad y elementos tangibles.

El análisis de resultados según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, posicionan a la dimensión de elementos tangibles como aquella que presenta mejores resultados en comparación a las demás dimensiones, dado que el porcentaje de estudiantes en el nivel alto supera el 53%, seguidamente se posiciona la dimensión de empatía con el 49.7% de estudiantes en el nivel alto. Por el contrario, las dimensiones de calidad evaluados que presentan resultados más críticos en comparación con las demás, se encuentra la dimensión de fiabilidad y elementos tangibles que cuentan con el 10.3% de los estudiantes en el nivel bajo.

Estos resultados se verán reflejados en la satisfacción de los estudiantes puesto que como indica Ishikawa la calidad se define por el conjunto de propiedades y/o criterios de un servicio o producto que da satisfacción a lo que el cliente espera, en este sentido de manera conceptual se espera que los resultados de satisfacción de estudiantes van a ser dependiente del nivel de calidad que los estudiantes perciban en la institución.

Por su parte, los resultados asociados a conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de los cursos de capacitación que ofrece SENCICO Moyobamba durante el periodo 2021, nos indican que aproximadamente el 50% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios recibidos, asimismo se encontró que 4 de cada 10 estudiantes no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, mientras que 1 de cada 10 estudiantes se encuentran insatisfechos.

Estos resultados se sustentan en lo señalado por Matsumoto (2010) quien refiere que la satisfacción es un cálculo de en qué medida los productos o servicios ofrecidos por una empresa cubren las expectativas del cliente, sin embargo, la metodología de nuestra investigación toma la expectativa sólo como una de las dimensiones de la satisfacción. También es oportuno mencionar a Kotler & Armstrong (2007) quienes señalaron que la satisfacción es similar al grado de la situación de ánimo de una persona como resultado de efectuar un balance en el desempeño que se percibió de un producto o servicio con lo esperado de acuerdo con factores específicos.

De acuerdo con las dimensiones tomadas en cuenta para la medición de la satisfacción de los estudiantes de SENCICO Moyobamba, posiciona a la dimensión social como aquella dimensión donde se localizaron el mayor porcentaje de estudiantes satisfechos en comparación con las demás dimensiones con un total de 49%, la sigue la dimensión precio con un 46.9% de estudiantes satisfechos.

Por el contrario, aquellas dimensiones donde se presentaron respuestas negativas o de bajo nivel de satisfacción de estudiantes, se encuentran las dimensiones física y expectativas. Estos resultados nos conllevan a poner especial atención a estos dos factores, pues se encuentran asociados en primer lugar a los ambientes físicos (infraestructura), el equipamiento y los materiales que se hacen uso en los cursos de capacitación a los contenidos de los cursos, en segundo lugar respecto a la dimensión expectativas, se encuentra relacionada básicamente que si el curso estuvo a la altura de lo esperado y si recomendaría a la institución, los cuales se establecerían como los factores por mejorar dentro de la institución.

Al evaluar el grado de correlación entre las dimensiones consideradas para la variable calidad, y la variable satisfacción, los resultados mostraron que la dimensión de empatía presenta el coeficiente de correlación más cercano al uno, presentando el mayor grado de correlación con la satisfacción, sin embargo, ningún coeficiente supera los 0.9, todos se encuentran en el rango de 0.8 a 0.9, es decir, presentan un grado de correlación fuerte.

Finalmente, los resultados de la investigación demuestran que entre la calidad percibida por los estudiantes de SENCICO Moyobamba durante el 2021 y su nivel de satisfacción, existe una relación altamente significativa y directamente proporcional.

Estos resultados se sustentan en los resultados obtenidos por otros autores en estudios desarrollados con anterioridad en otros espacios, pero dentro del mismo sector educativo, tal es el caso de Vaca que en el año 2017 desarrolla un artículo científico en la Universidad Autónoma de Tlaxcala, México, en sus resultados demostró la existencia de una correlación significativa con un valor del coeficiente de 0.643 y una significancia de la prueba Chi Cuadrado de Pearson menor a 0.05, si bien, para el caso de dicha investigación utilizaron una prueba estadística diferente dado que las variables fueron categorizadas, se llega a una conclusión similar a nuestra investigación, pues se demuestra la relación existente entre la calidad y la satisfacción por parte de los usuarios dentro de un ámbito educativo.

Dentro del ámbito nacional también es apropiado tomar en cuenta la investigación desarrollada por Cahuana en el año 2016 cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción en los estudiantes en una determinada universidad peruana, sus resultados demostraron que la calidad de los servicios del área académica guarda una relación directa con el nivel de satisfacción de satisfacción con un valor del coeficiente de correlación de 0,607; resultados similares a nuestra investigación donde también demostró la existencia de una relación directa, sin embargo, la diferencia se encuentra en el grado de dicha correlación, para el caso de Cahuana por el valor del coeficiente de correlación vendría a ser una relación de grado moderado (menor que 0.7), mientras que para el caso de

nuestra investigación el grado de relación es muy fuerte, puesto que se acerca mucho más a la unidad (mayor que 0.9).

También es propicio realizar la comparación con los resultados obtenidos por Estraña en su estudio del año 2019, donde utilizando el coeficiente no paramétrico de Spearman demostró la relación directa y de grado moderado que existía entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes de la institución educativa 0025 del distrito de Ate provincia de Lima, igualmente son resultados que se asemejan y sustentan nuestros resultados, puesto que demuestra que en ámbito educativo dichas variables se encuentran relacionadas directamente, considerando adicionalmente que utilizó el mismo coeficiente de correlación que hemos calculado en nuestros resultados.

Finalmente a nivel regional es pertinente tomar en cuenta los resultados encontrados por Arce & Arana en el año 2017, quienes demostraron que prevalece una relación directa significativa con un valor del coeficiente de correlación de 0.770 y una significancia de la prueba menor que 0.05 entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción educativa en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto; concluyendo que si la calidad de servicios académicos es alta se reflejará en una mayor satisfacción educativa por parte de los alumnos, resultados igualmente similares a los nuestros, dado que se demostró que si se percibe puntajes altos en cuanto a la calidad del servicio que se brinda, los estudiantes se encontrarán altamente satisfechos, o de lo contrario, si un estudiante muestra bajos puntajes en cuanto a calidad, es bastante probable que se encuentre insatisfecho con los servicios que le brinda la institución educativa.

VI. CONCLUSIONES

- 5.1.** Existe una relación significativa directa y de grado muy fuerte entre la calidad percibida y el grado de satisfacción de los estudiantes de cursos de capacitación de SENCICO Moyobamba en el periodo 2021, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.933 y una significancia de la prueba menor que 0.05.
- 5.2.** En cuanto la calidad percibida por los estudiantes de los cursos de capacitación de SENCICO Moyobamba en el periodo 2021, el 49.7% de los estudiantes percibieron un nivel alto de calidad.
- 5.3.** El 49.7% de los estudiantes de los estudiantes de SENCICO Moyobamba en el periodo 2021 se encuentran satisfechos con los servicios recibidos en los cursos de capacitación.
- 5.4.** Todas las dimensiones de la calidad consideradas en la presente investigación presentan una correlación significativa, directa y de grado fuerte, cuyos coeficientes de correlación de Spearman se encuentran en el rango de 0.8 a 0.9. Sin embargo, la dimensión de empatía es aquella que presente mayor valor en su coeficiente igual a 0.893.

VII. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Al personal en general de SENCICO Moyobamba desarrollar las acciones necesarias y pertinentes para incrementar la calidad percibida por los estudiantes, puesto que ello contribuirá a tener estudiantes plenamente satisfechos con los servicios brindados, asimismo, medir periódicamente ambas variables a fin de identificar los puntos críticos a fortalecer.
- 6.2.** Al responsable de la Unidad Orgánica Operativa de SENCICO MOYOBAMBA y personal docente de SENCICO Moyobamba tomar las acciones correctivas para mejorar la calidad percibida por los estudiantes, con énfasis en la dimensión de seguridad cuyos aspectos se encuentran relacionados al dominio del tema por parte de los docentes, la confianza que inspiran los trabajadores y su propio desempeño.
- 6.3.** Al responsable de la Unidad Orgánica Operativa de SENCICO Moyobamba realizar las gestiones necesarias con el objetivo de mejorar las dimensiones física y expectativas de la variable satisfacción, las cuales se encuentra asociadas a la infraestructura, equipos y materiales para el adecuado dictado de clases y desarrollo de prácticas de laboratorio y campo de los estudiantes, así como a si se logra lo esperado por los estudiantes.
- 6.4.** Al personal responsable de admisión y/o atención a los usuarios, garantizar los criterios de empatía, tales como amabilidad, claridad en las orientaciones, atención personalizada y comprensión de las necesidades de los usuarios a fin de mantener un elevado nivel de calidad de los servicios por parte de los estudiantes, puesto que demostró ser la dimensión con mayor grado de correlación con el nivel de satisfacción de los mismos.

REFERENCIAS

- Arce, A. y Arana, M. (2017). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la universidad peruana unión filial Tarapoto – 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Disponible en <https://doi.org/10.17162/riu.v6i2.1072>
- Chasteauneuf, D. (2009). El cuestionario: diseño del cuestionario (Artículo científico). Universidad de Granada, España. Investigación Aplicada. Vol.3(5). <https://www.ugr.es/~diploeio/documentos/tema2.pdf>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. [Artículo científico]. Revista de currículum y formación de profesorado. Granada, España. Vol(6)1-2. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Artículo científico]. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Disponible en <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/view/758>
- Chiavenato I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones (8a ed.) México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (2015). Gestión del talento humano (3a ed.) México, D.F.: McGraw-Hill.
- De La Cruz, A. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. [Tesis de doctorado]. Universidad Peruana Unión. Perú. Disponible en <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/view/754/724>

- Dolan, S. (2016). La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI. Madrid: McGraw-Hill.
- Duarte, J. (2019). Grado de satisfacción del servicio educativo en alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, 2019. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41359/Duarte_PJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estraña, J. (2019). Calidad educativa y satisfacción en estudiantes de la Institución Educativa 0025, San Martín de Porras, Ate, 2019. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41526>
- Fernández, M., et al. (2019). Quality indicators and patient satisfaction in colonoscopy, [Artículo Científico]. Vol.42(2), 73-81. <https://doi.org/10.1016/j.gastre.2019.02.012>
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los programas de ingeniería industrial de la ciudad de Barranquilla con base en la norma ISO 9001 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA). [Artículo científico]. Universidad de Zulia, Venezuela. Vol.17(1). Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406008.pdf>
- García, R., y Gálvez, N. (2017). Quality of care associated external user satisfaction in welfare health facilities: MINSA-ESSALUD Chongoyape-Perú. *Rev. Tzhoeco* 9(1). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
- Griffin, R. y Moorhead, G. (1981). Perceived Task Characteristics and Employee Performance: A Literature Review, *Academy of Management Journal*. Vol.(23)4. Recuperado de <https://doi.org/10.5465/255564>

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ishikawa, K. (1986) Guide to Quality Control, Asian Productivity Organization; Revised, Subsequent edition ISBN-10: 9283310365; ISBN-13: 978-9283310365.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2016). Administration: a global and business perspective. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2007). Marketing principles. [Artículo científico]. Repositorio de informacao Acessivel. Disponible en <https://ria.ufrn.br/123456789/1257>
- Largacha Martínez, C., Kimakowitz, E., Pirson, M., Spitzeck, H., Dierksmeier, C., & Amann, W. (2016). Management trends: 12 successful business cases in the world. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Leatherman, S., et al. (2018). *Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario*. Boletín de la Organización Mundial de la Salud, 96(12), 797-864. <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- Lefcovich, M. (2009). Continuous improvement applied to quality, productivity and cost reduction. [Artículo científico]. Revista Calidad Total. España. Vol(12). Disponible en <https://www.kelipereiradeoliveira.com/site/wp-content/uploads/2018/07/kaizen-mejoracontinuada49028.pdf>
- López, L. (2002). La gestion de la calidad en los servicios. [Artículo científico]. Revista Conciencia Tecnológica. Vol(19). Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/944/94401905.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. [Artículo

científico]. Revista Perspectivas. Bolivia. Vol(34). Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Montoya Agudelo, C. (2015). Notas de gestión humana. Sabaneta: Universidad CEIPA

Mora, C (2011). Qualidade de serviço e satisfação do consumidor. [Artículo científico]. Revista Brasileira de Marketing. Brasil. Vol10(2). Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Orozco, D., et al. (2019). Perception of quality of life in patients with chronic obstructive pulmonary disease in Spain. [*Artículo Científico*]. Vol1(1-2), 7-13. <https://doi.org/10.1016/j.opresp.2019.08.005>

Parasuraman, A., Berry, Leonard, and Zeithaml, Valarie A. (1988), "Differential Perceptions of Suppliers and Clients of Industrial Services," in Emerging Perspectives on Services Marketing, Berry, L., Shostack, G. L., and Upah, G., eds. Chicago: American Marketing Association, 35–9.

Parasuraman, A., Berry, Leonard, and Berry, Leonard (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," Journal of Marketing, 49 (Fall), 41–50.

Parasuraman, A., Berry, Leonard, and Berry, Leonard (1986), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality Research," Report No. 86–108, Marketing Science Institute (August).

Quispe, G., y Ayavari, V., (2016). (Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations. Rev. Empresarial. Vol10(37) 27-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>

- Roque, J., et al. (2015). User´s satisfaction in the outpatient service of primary care – Health care network EsSalud Cusco 2014. Rev. Del Cuerpo Med. HNAAA Vol.8(2) 85-89. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2015.82.203>
- Rudie, Mary J., and Brant Wansley, H. (1985), “The Merrill Lynch Quality Program,” in Services Marketing in a Changing Environment, Bloch, T. M. , Upah, G. D. , and Zeithaml, V. A. , eds. Chicago: American Marketing Association, 7–9.
- Segura, J. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la Pollería Light Chicken de la ciudad de Tarapoto, 2018. [Tesis de pre grado]. Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Disponible en https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2603/James_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Snell, S., y Bohlander, G. (2018). Human resources management. México: Cengage Learning.
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2017). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. [Artículo científico]. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Torres, G., y León, R., (2015). Level of satisfaction in patients treated at the Orthodontics Department of a Peruvian Teaching Dental Clinic. Rev. Estomatol Herediana. 25(2) 122-132. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552015000200005&script=sci_abstract&tlng=en
- Vaca et al. (2017). Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes. [Artículo científico]. Universidad Autónoma de Tlaxcala, México. Disponible en <https://posgradoeducacionuatx.org/pdf2016/E003.pdf>

Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2015). Human resource management: human capital management. México: McGraw-Hill.

Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. [Artículo científico] Red de revistas científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331445859012.pdf>

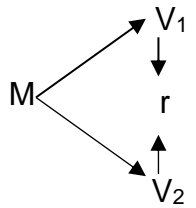
Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. (1985), "Problems and Strategies in Services Marketing," *Journal of Marketing*, 49 (Spring), 33–46.

ANEXO 1
Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	Es el bien inmaterial que se ofrece a un cliente que lo requiere expresamente y consigue satisfacer sus expectativas, Fontalvo y Vergara (2008).	Medida en que un determinado servicio (bien intangible) logra satisfacer las expectativas de un usuario o cliente. Será medida en la siguiente escala. (Baja, media y alta)	Fiabilidad	· Explicación clara de los servicios que se brinda. · Interés para resolver los problemas de los estudiantes.	Ordinal
			Capacidad de respuesta	· Disposición para la atención de consultas. · Cooperación entre trabajadores · Sencillez en los trámites de atención.	
			Seguridad	· Mejora en los conocimientos · Idoneidad del personal docente · Cumplimiento de medidas de seguridad.	
			Empatía	· Amabilidad en el trato · Claridad en las orientaciones brindadas · Comprensión de las necesidades de los estudiantes.	
			Elementos tangibles	· Ambientes amoblados y cómodos · Plataforma virtual amigable	
Satisfacción del estudiante	Es un estado de ánimo que experimenta un estudiante como producto del cotejo entre el servicio educativo recibido con sus expectativas personales, Ríos (2017).	Situación de percepción que surgen como resultado de medir lo recibido del servicio educativo y lo deseado del mismo. Se medirá en la siguiente escala. (Mala, regular y buena)	Precio	· Comparación en el mercado · Accesibilidad · Precio justo	Ordinal
			Académico	· Docentes y directivos · Metodología y evaluación	
			Físico	· Infraestructura · Servicios básicos · Seguridad y confort	
			Social	· Red de amigos · Actividades culturales	
			Expectativas	· Calidad del servicio esperado · Utilidad de los conocimientos · Recomendación	

ANEXO 2

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Existe una relación significativa entre el nivel de calidad y el grado de satisfacción por los estudiantes que llevan los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba, en el periodo 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de calidad percibida por los estudiantes de los cursos los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba en el año 2021? ¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de los cursos los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba en el año 2021?</p>	<p>Objetivo general -Determinar la relación entre el nivel de calidad y el grado de satisfacción por los estudiantes de los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba, en el periodo 2021</p> <p>Objetivos específicos -Conocer el nivel de calidad percibida por los estudiantes de los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba en el periodo 2021. -Identificar el grado de satisfacción de los estudiantes de los cursos de capacitación desarrollados por SENCICO Moyobamba en el periodo 2021. -Evaluar la relación entre las dimensiones de la calidad percibida por los estudiantes de los cursos de capacitación por SENCICO Moyobamba en el periodo 2021 y su nivel de satisfacción.</p>	<p>Hipótesis general -Existe relación significativa entre la calidad y satisfacción de los estudiantes del Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción, Sede Moyobamba, en el año 2021</p> <p>Hipótesis específicas -El nivel de calidad percibida por los estudiantes en los cursos de capacitación de SENCICO Moyobamba es alto. -El grado de satisfacción de los estudiantes de los cursos de capacitación de SENCICO Moyobamba es bueno. -Evaluar la relación entre las dimensiones de la calidad percibida por los estudiantes de los cursos de capacitación por SENCICO Moyobamba en el periodo 2021 y su nivel de satisfacción.</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
<p>No experimental, correlacional</p> 	<p>Población 580 estudiantes de SENCICO Moyobamba durante el año 2021</p> <p>Muestra 147 estudiantes de SENCICO Moyobamba durante el año 2021</p>	<p>Variables</p> <p>Calidad</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Precio</p> <p>Académico</p> <p>Físico</p> <p>Social</p> <p>Expectativas</p>	

ANEXO 3

Instrumentos de recolección de datos CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

El presente cuestionario es completamente anónimo y corresponde a un trabajo de investigación cuyo único objetivo es obtener información respecto a la calidad del servicio percibida por los estudiantes de SENCICO Moyobamba durante el año 2021.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados, marque con una “X” su respuesta conforme usted lo considere, por favor sea lo más sincero posible en bien del objetivo de la investigación.

La escala de valoración es la siguiente: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Me brindan suficiente información respecto a los servicios que se ofrecen.					
2	Percibe la predisposición por parte del personal para resolver sus dudas o algún inconveniente.					
3	Existe compromiso por parte del personal para brindar una atención de calidad.					
4	Usted se encuentra conforme con la puntualidad de la prestación del servicio					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	Sus consultas o inquietudes son resueltas oportunamente					
6	Los canales de atención de consultas son adecuados, amigables y accesibles.					
7	Los trámites para acceder a los servicios son sencillos					
8	Existe cooperación y el apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución					
SEGURIDAD						
9	El personal docente demuestra siempre dominio de tema.					
10	La atención del personal en la institución le inspira confianza.					
11	El personal que labora en la institución se desempeña adecuadamente en el puesto que se le ha designado					
EMPATIA						
12	Percibe amabilidad de todos los colaboradores que conforman la institución.					
13	Las orientaciones brindadas por el personal de la institución son claras y precisas					
14	El personal de atención al usuario comprende con facilidad las necesidades que usted posee					
15	Existe atención personalizada por parte del personal					
ELEMENTOS TANGIBLES						
16	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas y seguras					
17	Los ambientes donde se brinda el servicio son amplios, limpios y ventilados					
18	El mobiliario utilizado es cómodo y confortable					
19	Los equipos utilizados se encuentran operativos y en buenas condiciones					
20	La plataforma virtual utilizada es amigable, segura y accesible					

Adaptado de Ñahuirima, 2015.

ANEXO 4

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN

El presente cuestionario es completamente anónimo y corresponde a un trabajo de investigación cuyo único objetivo es obtener información respecto a la satisfacción de los estudiantes de SENCICO Moyobamba durante el año 2021.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados, marque con una “X” su respuesta conforme usted lo considere, por favor sea lo más sincero posible en bien del objetivo de la investigación.

La escala de valoración es la siguiente: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
PRECIO						
1	El precio de los cursos se encuentra acorde con el servicio educativo brindado					
2	Considero que el precio que pago por los cursos es justo por los conocimientos que recibo					
3	Considero que el precio de los cursos se encuentra acorde al mercado educativo en nuestra región					
4	El precio de los cursos es accesible					
ACADÉMICO						
5	La metodología empleada en el dictado de cursos es adecuada					
6	Los contenidos de los cursos cubren mis expectativas y requerimientos en mi ámbito laboral					
7	Los docentes demuestran dominio del tema, lo cual me brinda una imagen de honestidad y confianza					
8	El material físico y/o virtual brinda información que ayudar al desarrollo de los cursos					
9	El tiempo y/o horas programadas para los cursos son suficiente					
10	Me encuentro satisfecho con las calificaciones obtenidas en el curso.					
FÍSICO						
11	Me encuentro satisfecho con el ambiente donde se desarrollan las clases y prácticas de los cursos					
12	Me encuentro satisfecho con el equipamiento tecnológico que se utiliza en las clases y prácticas de los cursos					
13	Me encuentro satisfecho con los materiales (herramientas, insumos, libros, separatas, bibliografía en general) para el desarrollo de los cursos					
SOCIAL						
14	La institución promueve la conformación de una red de amigos de relevancia laboral, académica y social.					
15	La institución promueve actividades sociales de confraternidad con los debidos protocolos de seguridad en el actual contexto.					
16	La institución brinda una cartera de empresas para la generación de empleo a sus egresados.					
17	La institución promueve actividades de apoyo comunitario o individual entre los usuarios, personal docente y administrativo.					
EXPECTATIVAS						
18	En general la calidad del servicio fue mejor que lo que esperaba					
19	El (los) curso (s) que asistí me fueron de valioso aprendizaje en mi desempeño laboral					
20	Recomendaría a mis amigos inscribirse en los cursos que brinda SENCICO Moyobamba					

Adaptado de Sánchez, 2020.

ANEXO 5. Validación de instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : PINEDO ZAMALLOA, LUIS DELMI
 Institución donde labora : DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN SAN MARTÍN
 Especialidad : ING. ESTADÍSTICO – MG. EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado de Sánchez, 2020.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						4.8

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

COENTA CON OBJETIVIDAD Y LOS ÍTEMES ESTÁN CLAROS

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Mg Luis Delmi Pinedo Zamalloa
 COESPE 450

Moyobamba 06 de octubre de 2021

ANEXO 6. Validación de instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : PINEDO ZAMALLOA, LUIS DELMI
 Institución donde labora : DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN SAN MARTÍN
 Especialidad : ING. ESTADÍSTICO – MG. EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE CALIDAD
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado de Ñahuirima, 2015

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

POSEE CONSISTENCIA METODOLÓGICA CONFORME A LOS
OBJETIVOS DE INVESTIGACION

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba 06 de octubre de 2021

Mg Luis Delmi Pinedo Zamalloa
 COESPE 450

ANEXO 7. Validación de instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : RIOS CULQUI JEISY ELVITH
 Institución donde labora : DRVCS SAN MARTÍN
 Especialidad : LIC. ADMINISTRACIÓN – MG. EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado de Sánchez, 2020.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

POSEE CLARIDAD Y OBJETIVIDAD PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6


 Mg. Jeisy Elvith Rios Culqui
 DNI. 40410332

Moyobamba 06 de octubre de 2021

ANEXO 8. Validación de instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : RIOS CULQUI JEISY ELVITH
 Institución donde labora : DRVCS SAN MARTÍN
 Especialidad : LIC. ADMINISTRACIÓN – MG. EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
 Autor (s) del instrumento (s) : Adaptado de Sánchez, 2020.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems estén redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

POSEE CLARIDAD Y OBJETIVIDAD PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:


 Mg. Jeisy Elvith Rios Culqui
 DNI 45412522

Moyobamba 06 de octubre de 2021

ANEXO 9. Validación de instrumentos de recolección de datos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. DEL AGUILA SOLANO DARWIN, MgA
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Moyobamba
 Especialidad : Ingeniero, Magister en Administración de Negocios.
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE CALIDAD
 Autor (s) del Instrumento (s) : Adaptado de Nahuñima, 2015

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CALIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CALIDAD					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			x		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CALIDAD				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario de Calidad de la encuesta es válido para realizar este trabajo de investigación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Moyobamba 05 de octubre de 2021

Ing. Darwin del Aguila Solano
 Docente Universitario
 Jefe de Estudios

ANEXO 10. Validación de instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Ing. DEL AGUILA SOLANO DARWIN MGA**
 Institución donde labora: **Municipalidad Provincial de Moyobamba**
 Especialidad: **Ingeniero, Magister en Administración de Negocios.**
 Instrumento de evaluación: **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN**
 Autor (s) del Instrumento (s): **Adaptado de Sánchez, 2020**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			x		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN .				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					x	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario de Satisfacción de la encuesta es válido para realizar este trabajo de investigación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41

Moyobamba 05 de octubre de 2021

Ing. Darwin Del Aguila Sotero
 Docente Universitario
 UCV - Moyobamba

ANEXO N°11:



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 06 de setiembre de 2021.

CARTA N° 074-2021-UCV-VA-P01-F11/CCP

Arq Alejandro Ruidias Ojeda

Responsable de la Unidad Operativa de Moyobamba

Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la construcción (SENCICO)

Presente



ASUNTO: PRESENTO A LAS TESISISTAS Y SOLICITO FACILIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Tony Venancio Pereyra Gonzales, con DNI N° 05390926, coordinador de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Moyobamba, agradeciendo de antemano su gentil deferencia, presento a las tesisistas, la srta. **Dannae Vanessa Haya Arista** con DNI N° 47503589 y la srta. **Delicia Mendoza Valles** con DNI N° 47227872, alumnos del taller de titulación de Administración de esta casa de estudios, a fin de que le pueda brindar las facilidades del caso para la elaboración de trabajo de investigación titulado **"Calidad y satisfacción de los estudiantes del Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la construcción, Sede Moyobamba en el año 2021"**, con fines netamente de investigación académica, guardando las reservas correspondientes.

Esperando la atención a la presente y agradeciéndole su gentil deferencia, me suscribo de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;

Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales
COORDINACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Universidad Cesar Vallejo

CAMPUS MOYOBAMBA
Dr. 25 Mayo 158,
Barrio de Chuyfucucha
Tel: (042) 582200 Anx. 0502

#AUCV_peru
@ucv_peru
#calidadelante

ANEXO N°12:



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 07 de setiembre de 2021

OFICIO N° 047-2021-VIVIENDA/SENCICO/MOYOBAMBA

Señor:

Mg. TONY VENANCIO PEREYRA GONZALES
Coordinador Académico Profesional de Administración,
Universidad Particular Cesar Vallejo

Presente. –

Asunto : Autorizo brindar las facilidades para la Elaboración de Trabajo de Investigación "Calidad Y Satisfacción De Los Estudiantes Del Servicio Nacional De Capacitación Para La Industria De La Construcción –Sede Moyobamba en el año 2021"

Ref. : Carta N°074-2021UCV-VA-PO1-F11/CCP

Es grato dirigirme a usted saludándole cordialmente en nombre de la Unidad Operativa Moyobamba del Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción – SENCICO, y en atención al documento de la referencia, autorizo brindar las facilidades en la recopilación información de nuestra Institución a las tesisistas la Srta. DANNAE VANESSA HAYA ARISTA identificado con DNI. 47503589 y la Srta. DELICIA MENDOZA VALLES identificado con DNI. 47227872, para la elaboración del trabajo de investigación "Calidad Y Satisfacción De Los Estudiantes Del Servicio Nacional De Capacitación Para La Industria De La Construcción –Sede Moyobamba en el año 2021".

Agradeciéndole la atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima.

Atentamente,




CC:
Archivo
CP/122
Fig. 2021-046189

Dirección: Av. Grau Cdra. 4 – Moyobamba – San Martín
Teléfono: 042 - 563022
www.sencico.gob.pe