

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud**



*Una Institución Adventista*

**Gestión administrativa operativa y satisfacción de los estudiantes en el programa de  
segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima, 2019**

**Por:**

Lic. Katherine Mescua Fasanando

**Asesora:**

Dra. Irene Mercedes Zapata Silva

Lima, Diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Irene Mercedes Zapata Silva, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: *“Gestión administrativa operativa y satisfacción de los estudiantes en el programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima, 2019”* constituye la memoria que presenta la licenciada Katherine Mescua Fasanando, para aspirar al título de Magister en Enfermería con mención en Administración y Gestión, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los cinco días del mes de diciembre de 2019.

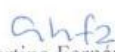
  
Dra. Irene Mercedes Zapata Silva  
Asesora

*Gestión administrativa operativa y satisfacción de los estudiantes en  
el programa de segunda especialidad en enfermería de una  
universidad privada de Lima, 2019*

## TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Enfermería con  
Mención en Administración y Gestión

### JURADO DE SUSTENTACIÓN

  
Dra. Lili Albertina Fernández Molocho  
Presidente

  
Dra. María Teresa Cabanillas Chávez  
Secretaria

  
Dra. Irene Mercedes Zapata Silva  
Asesora

  
Dra. María Ángela Paredes Aguirre  
Vocal

  
Mg. Nira Herminia Cutipa Gonzales  
Vocal

Lima, 05 de diciembre de 2019

## **Dedicatoria**

A mis padres, por ser el apoyo y motivación para seguir creciendo profesionalmente.

A mi hermano, por ser mi regalo más bello de parte del cielo, sin él mi vida no tendría esa fuente de inspiración para ser enfermera.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por la oportunidad que me dio de cumplir este sueño personal.

Agradezco a la Universidad Peruana Unión por los docentes de calidad con los cuales cursé la maestría.

Agradezco también a la Dra. María Teresa Cabanillas Chávez, directora de la UPG de Ciencias de la Salud; Mg. Nira Cutipa Gonzáles, directora de investigación de la UPG de Ciencias de la Salud; y al Ing. Willy Medina Caballa, por la motivación que generaron en mi persona.

Finalmente, a la Dra. Irene Zapata Silva, mi asesora, por la paciencia y compromiso brindado, una excelente profesional de quien estoy profundamente agradecida.

## **Resumen**

El presente trabajo tiene la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa operativa y la satisfacción de los estudiantes del programa de especialidad en una institución privada de Lima, 2019. El enfoque es cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y tipo correlacional. La población estuvo conformada por 340 estudiantes del programa de especialidad de las diversas menciones que cuenta la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud. El muestro fue no probabilístico por conveniencia. Se utilizaron dos instrumentos: *Gestión administrativa operativa* y *Satisfacción de los estudiantes*, los cuales fueron validados por juicio de expertos, con una confiabilidad de 0.974 y 0.970 respectivamente. Los resultados indicaron que existe relación fuerte y directa entre las variables de estudio, como también entre la gestión administrativa operativa y las tres dimensiones de la satisfacción. Conclusión: Existe relación significativa entre la gestión administrativa operativa y la satisfacción de los estudiantes del programa de especialidad.

*Palabras clave:* Gestión administrativa, satisfacción de los estudiantes, programa de especialidad.

## Índice

Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos.....	v
Resumen .....	vi
Capítulo I.....	11
Planteamiento del problema .....	11
Identificación del Problema.....	11
Formulación del Problema .....	15
Problema general. ....	15
Problemas específicos.....	15
Objetivos de la investigación.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos.....	16
Justificación.....	16
Justificación teórica. ....	16
Justificación metodológica. ....	17
Justificación práctica y social. ....	17
Línea de investigación. ....	18
Capítulo II.....	19
Desarrollo de las perspectivas teóricas.....	19
Antecedentes de la investigación.....	19
Marco conceptual. ....	23
Gestión administrativa operativa. ....	25

Modelo de evaluación de la calidad.....	27
Currículo de la segunda Especialidad en Enfermería.....	29
Etapas del proceso administrativo .....	31
Satisfacción de los estudiantes.....	33
Teorías de la satisfacción al cliente .....	36
Teoría bifactorial / Teoría de la motivación- higiene.....	37
Teoría de los dos factores en la satisfacción al cliente.....	39
Teoría de los tres factores en la satisfacción al cliente.....	39
Teoría de las necesidades de Maslow.....	40
Modelo teórico de la Calidad de Edward Deming: Centrado en procesos.....	41
El Ciclo de Deming.....	41
Capítulo III .....	44
Metodología.....	44
Descripción del lugar de ejecución.....	44
Población y muestra .....	44
Población.....	44
Muestra.....	44
Criterios de inclusión y exclusión.....	45
Tipo y diseño de investigación .....	45
Formulación de hipótesis.....	46
Identificación de variables.....	46
Operacionalización de variables:.....	46
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	53



Técnica.....	53
Instrumento .....	53
Proceso de recolección de datos .....	56
Análisis de datos.....	56
Consideraciones éticas.....	57
Capítulo IV .....	58
Resultados y discusión .....	58
Resultados descriptivos .....	58
Discusión .....	59
Capítulo V .....	65
Conclusiones.....	65
Recomendaciones .....	66
Referencias .....	67
Apéndice.....	76
Apéndice A.....	77
Instrumentos de recolección de datos: Versión final.....	77
Apéndice B .....	81
Versión preliminar de los instrumentos.....	81
Apéndice C .....	85
Versiona original de los instrumentos .....	85
Apéndice D.....	89
Juicio de expertos (Validez del contenido) .....	89
Apéndice E .....	136

Calculo del grado de concordancia entre jueces.....	136
Apéndice F.....	145
Índice de homogeneidad de los instrumentos.....	145
Apéndice G.....	154
Confiabilidad del instrumento .....	154
Apéndice H.....	159
Análisis factorial.....	159
Apéndice I .....	165
Consentimiento informado .....	165
Apéndice J .....	166
Comité de ética .....	166
Apéndice K.....	167
Autorización institucional .....	167
Apéndice L .....	168
Matriz de Consistencia .....	168

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### Identificación del Problema

La excelencia del modo como se realicen los procesos de atención y especialmente los servicios que se brindan al usuario dentro de las organizaciones representan factores claves del éxito en beneficio de la institución prestadora y del cliente que logra satisfacer sus necesidades; estos son la razón de ser en toda la cadena de procesos que se brindan, involucrando la urgencia de crecer en gestión de la calidad y, dado el ingreso a un mundo globalizado, impera la necesidad de alcanzar estándares acordes a las exigencias del mercado (Cirado, 2014; Terrones, 2012).

En tal sentido, una gestión de calidad requiere la implementación sistemática de los servicios de apoyo; esta incluye una adecuada gestión económica, áreas de especialidades, servicios administrativos, materiales didácticos, planta física entre otros (Quichca, 2012).

Para Valle (2015), la calidad desde el punto de vista administrativo no es más que el cumplimiento de los propósitos y objetivos propuestos en la organización, ante esto surge la necesidad de medir la gestión que se realiza; siendo de vital importancia evaluar los niveles que involucran.

Los programas de especialidad en enfermería son parte de la formación académica de posgrado, producto de una gestión que se viene desarrollando. Estos proporcionan al profesional la actualización, profundización, perfeccionamiento o ampliación de las competencias laborales para su desempeño profesional (Gavilondo & Vialart, 2016). Además, deben atender demandas de diversa índole y dar respuesta a nuevos retos para poder ofrecer una educación de calidad que

involucre el desarrollo profesional de acuerdo a las exigencias del mercado. Por eso es importante que las instituciones educativas asuman nuevas formas de direccionamiento mediante una gestión que oriente, integre y fortalezca capacidades inmersas en la mejora del desempeño laboral (Millan, Córdoba, & Avila, 2009).

Lo cierto es que la calidad en la educación superior responde a patrones generales a cumplir. Por un lado, debe de existir consistencia interna en la eficacia con que los resultados de la gestión conducen al cumplimiento de la misión y los objetivos propios declarados y, por otro lado, debe existir una consistencia externa definida por parámetros de evaluación que son las exigencias para cada profesión (Valle, 2015).

En consecuencia, las instituciones de educación superior están obligadas a ofrecer alternativas de acción que permitan al estudiante desenvolverse de manera eficaz en los nuevos escenarios que el mundo propone. A tal fin, es esencial una gestión institucional proactiva antes que reactiva, en la medida que al anticiparse a los resultados evidencia mayor capacidad de controlar posibles desviaciones que aseguren el logro de objetivos (González & Batista, 2017) .

Es importante resaltar que el profesional de enfermería inmerso en el proceso gerencial en instituciones, tanto en puestos de dirección general, de división, de servicios o de unidades de atención, enriquezca y aplique sus conocimientos y habilidades sobre gestión, a partir del pensamiento y objetivos estratégicos institucionales, con la finalidad de enfrentar con optimismo y seguridad la presencia de potenciales conflictos y actuar como agente de cambio en el campo gerencial (Gómez, Luzia y Vaconcelos, 2008).

De acuerdo a los aspectos desarrollados, González, Villazón, Almira, Cowley y Mugarra (2011) señalan la importancia del proceso de formación de los profesionales de enfermería; dado que la calidad de la atención requiere exigencia continua por parte del profesional proveedor de

servicios del área de salud, considerando los aspectos técnicos, científicos, procedimentales, las actitudes y valores, que permitan ser competente y sensible en el cuidado brindado con esmero y centrado en la solución de problemas de pertinencia social.

Los estudiantes de posgrado aspiran a lograr la especialización en una determinada rama del ejercicio profesional de enfermería, la misma que se ha tornado compleja con el avance científico y disponibilidad de recursos tecnológicos para la prestación del cuidado, constituyendo un verdadero reto a enfrentar, desarrollando nuevas estrategias y competencias de mayor alcance. Para alcanzar su cometido necesitan de un entorno facilitador que les informe y provea los mecanismos alternativos en los procesos de acceso a matrículas, reservas, aplazamiento justificado, trámites de titulación, exámenes y otras alternativas de evaluación académica. Cada uno de estos eslabones tiene su oportunidad y relevancia para acceder al progreso y finalización de la formación especializada.

Por ello, toda acción destinada a brindar información, disponer de material educativo escrito y canalizar soluciones al nivel correspondiente, es de primer orden el generador de interacciones positivas; entonces, podemos resaltar que es en esta suma de encuentros positivos en la que el estudiante puede establecer juicios de valor acerca de la calidad presente o ausente en los pasos de la gestión administrativa operativa que se realiza en una institución que brinda servicios (Albrecht citado por Rodríguez, 2008); en este caso, por una entidad formadora en el nivel de posgrado. Ante lo fundamentado, es importante la información clara y suficiente; la amabilidad e interés por los problemas que cada quien presenta; la rapidez con que se obtiene la solución para pasos sucesivos, logrando generar satisfacción o, por el contrario, frustración; como también la sensación de gastar más tiempo y energía que el producto recibido en el servicio administrativo académico, situación que no genera valor agregado para el estudiante de

posgrado. Es por eso que para Casidy (2014); la satisfacción en el área de la educación superior es empleada como una actitud a corto plazo que deriva de una evaluación de la experiencia educativa del estudiante, lo cual coincide con la tendencia actual de la literatura que hace hincapié en la necesidad de considerar el proceso de satisfacción de los consumidores desde una perspectiva global (Dos Santos, 2016).

La Universidad Peruana Unión es una institución privada que cuenta con una Escuela de Posgrado, la cual, a través de sus unidades, brinda diversos programas a los profesionales que desean continuar con el perfeccionamiento en su carrera. Una de ellas, es la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, cuya gestión es liderada por profesionales enfermeros que realizan la coordinación de los diferentes programas de especialización en áreas clínicas y de gestión de los servicios de enfermería dirigidos a profesionales de enfermería que laboran en el sector público y privado del Sistema de Atención de la Salud.

Durante el periodo de clases de la segunda especialidad en enfermería, se ha observado facies de incomodidad y fastidio de parte de los estudiantes ante la realización de algún proceso; así mismo, se ha escuchado en los pasillos algunos comentarios de insatisfacción como “No resuelven mi problema”, “Llamo y no contestan”, “No tenía conocimiento de nada, nadie me avisó”, “No sabía que tenía que hacer eso”.

La contrastación entre la realidad del servicio académico administrativo que brindan los responsables de la Unidad de Posgrado en Ciencias de la Salud con lo que debe ser; expresado en la visión, misión y objetivos estratégicos institucionales; condujo a la motivación para realizar el presente estudio.

## **Formulación del Problema**

### **Problema general.**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa operativa percibida con la satisfacción de los estudiantes en el programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima, 2019?

### **Problemas específicos.**

¿Cómo es la gestión administrativa operativa según la percepción de los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima?

¿Existe relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión Estructura de los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima?

¿Existe relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión Proceso de los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima?

¿Existe relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión Resultado de los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre la gestión administrativa operativa percibida con la satisfacción de los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima, 2019.

### **Objetivos específicos.**

Identificar la gestión administrativa operativa según los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad peruana de Lima.

Determinar el nivel de satisfacción del estudiante del programa de segunda especialización en enfermería de una universidad peruana de Lima.

Determinar la relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión Estructura de una universidad peruana de Lima.

Determinar la relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión Proceso de una universidad peruana de Lima.

Determinar la relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión Resultado de una universidad peruana de Lima.

## **Justificación**

### **Justificación teórica.**

Este estudio permitirá ampliar y sistematizar información existente referente a la calidad ejercida en la gestión administrativa de los profesionales de enfermería en instituciones de educación superior. Cabe recalcar que, hoy en día; los cargos de alta dirección de varias universidades están siendo regidas por enfermeros, empoderando al profesional en el área administrativa, a través del aprovechamiento y adecuada utilización de recursos humanos,



materiales y físicos. De igual manera, permitirá conocer la satisfacción del estudiante con los programas de especialidad o la existencia de brechas en el servicio que se brindan en una institución académica. Hasta la fecha, son escasos los trabajos que se han realizado en el Perú con ambas variables, sin embargo, este estudio cuenta con un marco teórico actualizado que servirá de fuente para otras investigaciones con propósitos similares y los resultados que se obtendrán enriquecerán la base de datos institucional.

#### **Justificación metodológica.**

Para la recolección de datos del presente estudio se ha elaborado dos instrumentos: Satisfacción de los estudiantes y Gestión administrativa-operativa; los cuales han pasado la validez y confiabilidad respectiva, demostrando sus propiedades métricas. Ambos instrumentos quedarán como un aporte para la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, así como al profesional de enfermería que desee investigar temas similares, permitiendo el crecimiento del conocimiento, cabe recalcar que dicho instrumento podrá ser utilizado a nivel del Perú,

#### **Justificación práctica y social.**

Los resultados obtenidos en la investigación servirán para mejorar la gestión operativa que se viene realizando en la institución. Los aportes recogidos desde la percepción del propio estudiante permitirán identificar algunos elementos que ayuden en la mejora de la gestión administrativa operativa de la unidad académica en las áreas de estructura, proceso y/o resultados, incrementando el potencial de satisfacción del estudiante de posgrado en áreas de Especialización en áreas relevantes de Enfermería. Un incremento en el nivel de satisfacción es trascendental para el mantenimiento de los estándares de acreditación y certificación institucional por la calidad de servicios administrativos académicos ofertada a los usuarios.

**Línea de investigación.*****Educación, formación, capacitación en salud/Desarrollo profesional.***

Esta línea de investigación tiene el objetivo de realizar investigación para la educación, formación y capacitación en salud, con el fin de lograr un desarrollo profesional óptimo.

Sus áreas de desarrollo involucran la evaluación y diseño curricular en enfermería, la vinculación docencia-servicio, proceso enseñanza-aprendizaje, practica educativa, seguimiento de egresados, gestión de intervención de programas educativos en salud, las nuevas tecnologías de información y comunicación en la educación, evaluación del desempeño profesional y no profesional, así como la satisfacción del estudiante.

Las variables del estudio buscan evaluar el resultado de la administración que se ha venido dando en los programas de especialidad con el fin de alcanzar el desarrollo profesional propuesto por el estudiante. Desde el punto de vista organizacional, el desarrollo profesional es un esfuerzo que requiere organización y formalización, centradas en el desarrollo de los trabajadores. Además, toda institución de salud busca el crecimiento de conocimientos y prácticas de su personal para una atención de calidad. El desarrollo es una opción estratégica para las instituciones pues incrementa la competitividad profesional (Fernández, 2002).

La educación en enfermería ha evolucionado con el pasar del tiempo, las enfermeras precisan una formación y capacitación adecuada según la realidad sanitaria actual, además son responsables de su capacitación constante a lo largo de toda la vida para poder ejercer su profesión de manera competente dentro del ámbito de la práctica profesional. Esa capacitación y educación que esto involucra debe ser de calidad y bien gestionada para alcanzar los propósitos que la carrera requiere (Consejo Internacional de Enfermeras, 2012).

## Capítulo II

### Desarrollo de las perspectivas teóricas

#### Antecedentes de la investigación

Arbeláez-Rodríguez y Mendoza (2017) realizaron un estudio en Ecuador titulado Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. El objetivo fue establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo. Se trató de un estudio correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por nueve directores de centros de salud y 652 usuarios externos. Se realizó un muestreo aleatorio simple, juicio de expertos, se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado de satisfacción y EVAL O1-MRL de gestión, previo consentimiento informado, análisis en sistemas SPSS V20, Excel. Los resultados reportaron que la gestión del director fue 56% de nivel regular y 44% satisfactoria. La insatisfacción del usuario externo fue 89% de nivel moderada y 11% leve. La mala calidad de atención institucional fue 100%. El nivel de correlación dimensional fue variado entre gestión e insatisfacción tipo negativa débil (-0,28 y -016); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070). Los autores concluyeron que, existió correlación directa significativa entre una gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario.

Toral & Zeta (2016) realizaron un estudio en Ecuador, titulado “Gestión administrativa y calidad del Servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional De Loja”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación directa de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos; el estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva-correlacional. El estudio aplicó una escala para medir la Gestión y la calidad de los servicios académicos; para el análisis de la

Gestión se utilizó los componentes del proceso administrativo; y, para la calidad de los servicios académicos se utilizó la escala contextualizada del modelo SERVQUAL. Los resultados revelan que la gestión administrativa, se encuentra significativamente ( $|r|>0.3$ , Sig.<0.05) relacionada con la calidad del servicio. Los resultados indicados demuestran que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad del servicio.

Riveros, Berné, y Múgica (2010) realizaron un estudio en Chile, titulado Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. Su objetivo fue evaluar las percepciones de los proveedores de atención médica y clientes sobre la gestión de clientes y la satisfacción con los servicios prestados. Material y métodos: Dos hospitales públicos fueron encuestados. Primero, se realizó un análisis cualitativo, revisando informes y pacientes, bases de datos y reuniones informales con proveedores y clientes. En una segunda fase, se diseñó una consulta con preguntas tipo Likert y se respondió con un total de 377 proveedores y 400 clientes de ambos hospitales. Según los resultados; la percepción mediana de los clientes sobre la calidad del servicio era mejor que los proveedores en ambos hospitales. La comunicación de los hospitales con los clientes para ofrecer información oportuna recibió una mala evaluación tanto de proveedores como de clientes. Sin embargo, la preocupación de los hospitales sobre la atención de salud de la comunidad se consideró adecuada. El grado de satisfacción con temas concretos como paneles de información e infraestructura física recibió una evaluación similar tanto por parte de proveedores como de clientes. Conclusiones: Este análisis puede ser útil para la toma de decisiones de gestión, identificando fortalezas y debilidades de la asistencia sanitaria prestada por estos dos hospitales

públicos. Además, este tipo de evaluación puede ser replicado en otras instalaciones sanitarias públicas y privadas.

Vergara y Quesada (2011) realizaron un estudio en Colombia titulado Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. El objetivo fue evaluar la calidad del servicio ofrecido por la Universidad de Cartagena en las distintas unidades académicas de la Facultad de Ciencias Económicas, mediante las percepciones y las expectativas de los estudiantes, haciendo uso de ecuaciones estructurales bajo la premisa expuesta por Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry (1985) para la definición y medición de las variables, y Oh (1999) bajo su hipótesis propuesta, con la adición de nuevas variables e incluyendo una evaluación indirecta de las expectativas mediante la valoración del precio pagado por el servicio. El estudio fue descriptivo, correlacional, utilizándose el modelo de ecuaciones estructurales. La población objeto de análisis la conformaron los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena en cada uno de sus programas: Economía, Administración Industrial, Administración de Empresas y Contaduría Pública, muestra que equivale a 1,877 personas. En esta investigación se estructuró una encuesta con 21 ítems, la cual fue aplicada a una muestra representativa de 178 estudiantes. Resultado: se encontraron índices de correlación significativos entre la calidad del servicio académico y el valor percibido por el estudiante y la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes; también existe una correlación elevada (0.946) entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo y, por último, las percepciones con un índice de 0.829 de correlación con la calidad del servicio académico percibido. La variable Precio actual de la matrícula, no presenta un efecto

significativo sobre las variables Calidad del servicio académico, ni esta sobre Valor percibido por el estudiante.

Núñez (2017), en el estudio titulado Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima – 2017, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, mediante el diseño no experimental, descriptivo, correlacional y dentro del enfoque cuantitativo. Para el mismo utilizó una muestra de 90 estudiantes de los últimos ciclos de Proesad, de la Universidad Peruana Unión; luego de validar los instrumentos correspondientes a gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes y establecer su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach y la técnica de opinión de los expertos, el resultado mostró que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes, concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la satisfacción de los estudiantes, la gestión táctica y la satisfacción de los estudiantes y la gestión operativa y la satisfacción de los estudiantes.

Eyzaguirre (2016) realizó un estudio en Tacna-Perú, titulado Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015. La investigación fue de tipo básica con diseño descriptivo explicativo - correlacional. La población estuvo constituida por 5289 estudiantes matriculados en 20 carreras que brinda la UPT. El tamaño de la muestra es de 350 estudiantes con un margen de error de  $\pm 5\%$  según tablas de Fisher-Arkin-Coltón. La selección se hizo por muestreo estratificado

proporcional. Para establecer la relación entre las variables se trabajó con la prueba del Chi cuadrado. Los resultados mostraron una relación directa y significativa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brindó la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015. Conclusiones: La satisfacción ha superado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales.

### **Marco conceptual.**

La gestión administrativa operativa a nivel de entidades universitarias se enmarca en el conjunto de la gestión institucional, de donde es inherente a sus normas y principios, por lo que se considera fundamental esta inserción desde la perspectiva de mayor claridad teórica.

#### *Niveles de gestión y relevancia de la gestión administrativa operativa*

##### *Gestión estratégica*

Durante años la gestión estratégica ha ido evolucionando, siendo estudiada por diversos teóricos de la teoría administrativa. El término fue introducido por primera vez aproximadamente el año 1950 y fue utilizado principalmente en empresas comerciales, las cuales la denominaban sistema de planeación a largo plazo (Duarte, 2012). Es vista también como una etapa de “dirección estratégica”, siendo principal protagonista en la toma de decisiones que abordan los directivos para el futuro de su organización, convirtiéndose en el protagonista del ciclo administrativo (Sánchez, 2017).

La Real Academia Española (RAE) define la planeación como “plan general, metódicamente organizado y, frecuentemente, de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc.” Por otra parte, la palabra

estrategia, según la RAE consiste en un conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En tal orden, Concepción (2007) expresa que la planificación estratégica es un proceso ligado al cumplimiento de una misión y a la proyección de alcanzar la visión institucional a mediano plazo, implicando que los actores principales y responsables sean movidos con dicho propósito y puede ser desarrollada en cualquier sistema organizacional o institución, ya sea en salud, académico, entre otros (Sánchez, 2017).

#### *Gestión táctica*

Mientras que la gestión estratégica se desdobra para toda la organización, la gestión táctica tiene una participación más limitada, a nivel departamental, involucrando a veces solo un proceso de punta a punta. Este nivel de gestión es responsable de la creación de metas y de condiciones para que la planificación estratégica sea alcanzada a través de sus acciones. En este nivel las decisiones son tomadas por la alta dirección o gestores operacionales.

Para Donnelly, Gibson, & Ivancevich (1995) el tiempo de acción es aplicado generalmente por un periodo de 1 a 3 años, en las cuales estas acciones son medidas a medio plazo. Ante lo mencionado, se concluye que la gestión táctica descompone la planificación estratégica, convirtiéndolos en planes concretos.

#### *Gestión operativa*

La gestión operativa corresponde al nivel en el que el gestor ejecuta acciones en base al propósito de su política organizacional, esta etapa es gestionada hacia el interior. Puede incluir cambios de estructura en su organización, sistema de roles o funciones, así como los procesos y mejora continua para el adecuado funcionamiento, innovaciones técnicas y otras estrategias (Concepción, 2007). Este nivel de gestión involucra tres aspectos: análisis de los servicios, el cual hace referencia al análisis de la concordancia entre los servicios ofrecidos y los requerimientos



del usuario (expectativas), el segundo, análisis de los procesos, involucrando los procesos técnicos como administrativos, y su marco legal para la prestación de los servicios, ya sea en relación con el público objetivo como a la relación con otras organizaciones y por último, la revisión de los modos de dirección, cuyo propósito es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos, para lo cual se requiere objetivos acertados, capacidad de conseguir recursos y lograr implantar sistemas, procedimientos y personal en base a los objetivos organizacionales. Los directores son responsables del uso del poder y de la distribución financiera en una institución, con el fin de lograr organizaciones que sean complacientes, elásticas, controlables y eficaces.

#### **Gestión administrativa operativa.**

Para Yabar (2013) la gestión administrativa consiste en el conjunto de actividades realizadas por el responsable de una unidad de servicios acerca de los procesos de planificación, organización, dirección y control, inherentes a la prestación de servicios académicos dirigidos a estudiantes. Los procesos de la gestión administrativa se rigen por la normatividad que emana de los grandes lineamientos estratégicos concretizados en actividades específicas y guías de procedimientos para el óptimo manejo operativo en el cotidiano de los servicios ofertados para el pre y posgrado, según los programas académicos en curso.

De la gestión operativa administrativa se espera diseño y óptima funcionalidad en los procesos que comprenden todo el ciclo del servicio por el que atraviesa el estudiante usuario, (Albrecht citado por Rodríguez, 2008) desde que ingresa a la institución educativa hasta su egreso. En este ciclo, el personal en los puestos jefaturales o de coordinación es responsable de crear un medio atractivo, funcionalmente sólido, dinámico, adecuadamente equipado, instrumentado en horarios y normas procedimentales, que garantice la prestación de servicios

con unidad de criterios, respeto a la dignidad humana y coherente con las expectativas del alumno usuario.

La gestión administrativa operativa forma parte de la gestión institucional y su aparición en el ámbito académico es reciente. Tomada desde el lenguaje empresarial y aplicada a las organizaciones que brindan servicios educativos, la palabra “gestión” hoy nos acerca a tareas que implican un mayor protagonismo en la toma de decisiones y la misión institucional (Carrillo, 2004).

Alvarado (1999) afirma que la gestión “puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p.17). Por otro lado, Sovero (2007) estima que la gestión institucional “se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica” (p.28). El autor señala entre las principales actividades a la planificación, organización, comunicación, control y participación.

Se enfatiza, en todo momento, el liderazgo, capacidad organizativa e innovación, entendida esta última como la habilidad para modernizar, reorientar o rediseñar las operaciones o procesos. Por último, la dirección con creatividad en cada proceso de gestión.

En relación a la gestión institucional, Farro (2001) menciona que es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, a través de los presupuestos institucionales. De igual importancia, Böhrt, Arce, Walker, & Romero (2009) mencionan que la generación del conocimiento es un elemento central que requiere exigencia.

De este modo, la toma de decisiones abarca gran variedad de situaciones, lógica y actores, que van desde la actividad concreta de liderar la gestión administrativa realizada por las autoridades, directivos, personal administrativo, personal de servicio, hasta las decisiones en el

campo académico y estudiantil sobre planes estratégicos que permitan abordar los auténticos procesos para la generación de conocimientos en una institución de educación superior, donde destaca la importancia de una gestión eficaz. En conclusión, la gestión institucional consiste en la conducción de los recursos humanos de una institución para lograr los objetivos y metas planteadas, constituyendo este proceso de gran importancia para las nuevas generaciones de una determinada sociedad (Elera, 2013).

### **Modelo de evaluación de la calidad**

Torres y Vásquez(2015) mencionan que definir la calidad brindada en los servicios y determinar la evaluación siempre ha sido motivo de discordancias y oposiciones entre autores, por tal motivo existen diversas teorías sobre la evaluación de la calidad del servicio que apoyan el estudio a realizarse.

Ante esta interrogante y abordaje de información, el Ministerio de Salud del Perú ha considerado mediante la Dirección Ejecutiva y General de Calidad de la Medición del mismo unificando diversos modelos. La propuesta es sustentada en el estudio desarrollado por Donabedian, abordando la calidad partida de tres macro dimensiones: Humana, técnica y entorno. En cada una se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud, y es así que llegamos al enfoque sistémico para el análisis y evaluación de la calidad involucrando tres áreas: Estructura, procesos y resultados (Dirección General de Salud & Dirección Ejecutiva de Salud, 2016), las cuales serán definidas en el siguiente párrafo:

#### ***Estructura***

Es la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros, porque de estos depende la calidad de los resultados en los servicios prestados al usuario.

### ***Proceso***

Corresponden al contenido de las actividades de la atención realizada y en la forma como es ejecutada; cordialidad, diligencia, oportunidad, entre otros.

### ***Resultado***

Representan el impacto logrado con la atención recibida, así como la satisfacción del usuario frente al servicio, guarda relación con las expectativas y necesidades de las personas usuarias.

### ***Gestión administrativa para la calidad educativa***

La calidad educativa en la formación académica es el responsable del progreso de un país, por ese motivo las universidades tienen gran responsabilidad en la sociedad, convirtiéndose la satisfacción en un indicador de evaluación. Sin embargo, para la calidad educativa no existe un concepto universal que pueda ser aplicado en todas las instituciones de educación superior (Egido, 2013). Ante esto, Valle (2015) agrega que es posible señalar criterios integradores, si realizamos una vista al estado educativo externo, es decir organismos internacionales. Estas ideas toman más fuerza con la aclaración de Vázquez (2013) cuando dice que unas evaluaciones de calidad deben ser decididas en base de dimensiones e indicadores, considerándose contextos diferenciados por su complejidad real y cognitiva.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la cultura (2015) invita a sus miembros a ser partícipes de una educación de calidad y un aprendizaje trascendental. Considera también algunos factores esenciales que contribuirán a ello, los cuales son docentes bien formados y motivados, contenidos pertinentes en la formación académica, con la finalidad de que alcancen un mayor nivel de conocimiento y competencias, entornos de aprendizaje seguros e inclusivos y, por último, el fortalecer las capacidades. El profesional

formado al margen del grado debe ser innovador y creativo con respuesta al cambio y adaptación constante (Surdez, Sandoval, & Lamoyi, 2018). De otro modo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2015) menciona que, para desarrollar la calidad profesional, el estudiante debe combinar la teoría con la práctica, lo cual debe ser proporcionado como parte de la educación profesional.

Al respecto, es indispensable ubicar aspectos relevantes de la formación dentro del currículo y plan de estudios de la segunda especialidad en enfermería.

### **Currículo de la segunda Especialidad en Enfermería.**

El diseño curricular es la esencia de la formación puesto en funcionamiento en las instituciones de educación básica o superior, a fin de orientar el aprendizaje y su mejora ayuda a actualizar la oferta educativa. El resultado del diseño curricular es un documento que contiene la organización, operación y evaluación integral de la formación educativa propuesta, esto es, el currículo. En la educación superior; el currículo es la plasmación teórica en un documento de los principios fundamentales, organizativos y de ejecución para la formación del estudiante, el cual busca la incorporación del mismo en la sociedad (Aranda & Salgado, 2005).

El currículo de los programas de segunda especialidad en la Universidad Peruana Unión considera el marco filosófico, normativo y estructural, el cual contiene las asignaturas por especialidad según las competencias a lograr en el estudiante, sin dejar de lado la investigación y la docencia.

### ***Plan de estudios de la Segunda Especialidad en enfermería.***

El plan de estudios es el documento fundamental y trascendente para la dirección general de una entidad universitaria, siendo el principal contenido en la preparación profesional. Es elaborado conforme a cada carrera y/o programa según las necesidades existentes en la sociedad

de cada país y mercado laboral existente (Z. Rodriguez, Rizo, Ricardo, Chercoles, & Santiesteban, 2018). Para Fonseca & Gamboa (2017); el plan de estudio es un documento normativo que señala para cada curso, los subsectores de aprendizaje, asignaturas y actividades de carácter genérico, con indicación de la respectiva carga horaria semanal.

Por otro lado, Montes & Recio (2014) agregan que, en la actualidad, se hace necesario la formación de profesionales capaces de pensar y actuar en base a los conocimientos y valores adquiridos, asimismo, el perfil académico profesional es conceptualizado como una caracterización académica y personal del tipo profesional, de manera que pueda responder a las necesidades y expectativas que necesita la sociedad.

El plan de estudios del programa de segunda especialidad de la Universidad Peruana Unión cuenta con tres áreas en la malla curricular: Axiológica, Investigación y Profesional, los cuales cuentan con un creditaje total de 61 de los ingresos correspondientes en el año 2014-2017, actualmente el creditaje se redujo a 47.

Tabla 1

*Distribución de asignaturas según el diseño curricular del programa de segunda especialidad en la Universidad Peruana Unión.*

Áreas	Asignaturas
Área axiológica	Cosmovisión y bioética
Área investigación	Teorías y modelos de aprendizaje
	Investigación Clínica I
	Investigación Clínica II
Área profesional	Bioestadística
	Cuidados de enfermería de especialidad I
	Cuidados de enfermería de especialidad II
	Cuidados de enfermería de especialidad III
	Gestión del cuidado enfermero
	Gestión y liderazgo en los servicios de salud

*Nota:* Información obtenida del currículo del programa de segunda especialidad (Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, 2016)

## **Etapas del proceso administrativo**

La gestión administrativo-operativa se realiza asegurando cuatro etapas primordiales:

### ***La planificación.***

Etapa intelectual por la cual se asegura los objetivos y metas a lograr, los plazos, cursos y métodos de acción, las personas responsables y los recursos indispensables de tipo humano, planta física, equipos y materiales. Para Alvarado (2012), sin una adecuada previsión es imposible acceder a resultados eficientes evidenciados en la satisfacción de los usuarios, reducción de reprocesos por error u omisión y al reconocimiento por labor destacada. Siendo el alumno de posgrado el beneficiario de un determinado grupo de servicios, interesa sobremanera la experiencia de calidad que se forme en la interacción con quienes brindan el servicio como imagen de la universidad donde se forma y a quien puede o no fidelizar (Albrecht & Sack, 2000).

### ***La organización.***

Prever la manera más adecuada de concatenar el esfuerzo de las personas, las actividades propias del servicio académico administrativo y los recursos necesarios, demanda la existencia de documentos normativos que guían el accionar de las personas, facilitando su labor y evitando desencuentros (Chiavenato, 2008). La función principal de la organización es disponer las acciones a cargo de los individuos o equipos humanos con visión clara de objetivos, reglas de juego eficientes y equilibrio de saberes múltiples: conocimientos, experiencia y actitud ante las responsabilidades a lograr.

Una buena organización disminuye la posibilidad de improvisaciones y garantiza una gama de respuestas alternativas ante desviaciones en el curso de las acciones previstas u otras contingencias propias de los procesos humanos.

### ***La dirección.***

Representa fundamentalmente la capacidad de conducción del responsable de la gestión administrativa operativa. Excelente conocedor del comportamiento humano dentro de las organizaciones, acrisola lo mejor de cada persona con quien interactúa para intervenir sobre los recursos personales y obtener lo mejor de cada persona.

Para Donnelly, Gibson, & Ivancevich (1995), el arte de dar motivos para dar más allá de los horarios establecidos y hacerlo con satisfacción, requiere del ejemplo y fortaleza del líder en el puesto de gestión, de la fuerza moral con la que inspira las acciones a realizar y el modo cómo hacerlo en el día a día y a lo largo del tiempo. Importa el valor concedido al usuario que demanda el servicio, él es el centro de las decisiones a tomar a cada instante y todo esfuerzo, modificación o excepciones giran alrededor de sus necesidades, porque la dirección está centrada en las personas que son la razón de ser del servicio y no de otra manera (Albrecht & Sack, 2000).

### ***Control de gestión.***

Es la etapa en la que hay que verificar que todo lo planeado y los métodos utilizados se hayan desarrollado como tal, y es indispensable para asegurar la eficacia y eficiencia de la gestión, cabe recalcar que aquello que no se controla es fácilmente vulnerable al incumplimiento, pasible de error y generador de incremento de los costos e insatisfacción., por otro lado hay que considera que un gestor que avizore éxito y logros sostenibles, necesita acompañar sus esfuerzos del uso de herramientas de gestión: supervisión, monitoreo de procesos y evaluación del desempeño de sus colaboradores; es también indispensable el análisis documental del trabajo realizado, cumplimiento de plazos, horas hombre invertidas y valoración de la satisfacción del usuario (Donnelly et al., 1995). Rampersad (2011) enfatiza el papel del control de gestión y su



vínculo con la planeación en las expresiones: si no puedes medir tus procesos, no puedes controlarlos y si no tienes una ruta clara hacia dónde ir, cualquier método te da igual.

### **Satisfacción de los estudiantes.**

En el contexto actual, Salinas & Martínez (2007) mencionan que las instituciones de educación superior están sufriendo un periodo de cambio, por lo que cobra especial importancia la mejora de su calidad. Sin embargo, al mismo tiempo, se somete a debate el concepto mismo de “calidad”. Para ello es importante la opinión que el estudiante, obviamente el estamento más importante en el proceso de aprendizaje, tiene sobre ella y los factores que determinan que los alumnos logren estar satisfechos con la enseñanza aprendizaje y con el servicio ofrecido, esto nos lleva a pensar que valorar la satisfacción de los estudiantes contribuye a tomar decisiones congruentes a la gestión orientadas a la calidad.

Entonces, considerando que, en la mayoría de casos, la calidad de un servicio se mide por la satisfacción que se le proporciona al usuario con sus necesidades, Torres & Vásquez (2015) nos dicen que para medir la calidad educativa de una institución es importante conocer la satisfacción que ha logrado en las personas que reciben los servicios, en este caso, son los estudiantes, convirtiendo sus valoraciones basadas en percepciones, expectativas y necesidades en indicadores de la eficacia de la gestión académica (Surdez et al., 2018). Como apuntan Salinas & Martínez(2007) “la calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos; sin embargo, es necesario interrogar al estudiante, pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma”(pág. 39). En suma, la satisfacción estudiantil puede ser definida entonces como el bienestar que experimentan los estudiantes al ser cubiertas sus expectativas (Surdez et al., 2018) .

Ante lo mencionado, la Universidad Peruana Unión (UPeU) no solo busca definir y asumir una postura frente al concepto de calidad, sino también frente al concepto de satisfacción al estudiante universitario. Por tal motivo, ha tomado la opción de apostarle a la calidad en todos los aspectos, definiendo, por lo tanto, la calidad en la educación universitaria, como aquella que forma integralmente a la persona mediante el desarrollo de sus dimensiones, considerando al estudiante como un ser restaurador de la imagen de Dios en el ser humano a través de sus conocimientos, habilidades y actitudes en su vida personal, comprometiéndolo en la práctica de valores cristianos ( Dirección de Planificación y Gestión de la Calidad de la Universidad Peruana Unión, 2019).

Según el modelo educativo de la UPeU, la educación trasciende el cultivo de la mente. El concepto de formación holística de esta institución incentiva la conservación de la salud, la participación social, el refuerzo del carácter, y la vida espiritual. De este modo, el profesional con conocimientos científicos alcanza su desarrollo integral para ser un buen instrumento en la sociedad. La calidad educativa va más allá del cultivo de la mente, ya que este debe proporcionar una formación moral bien segmentada y centrada en la persona, además debe incentivar la cultura física, la conservación de la salud, la actividad práctica y la fortaleza del carácter de modo que no se quebrante la verdad y la justicia como valores esenciales del comportamiento humano (Planificación estratégica de la Universidad Peruana Unión, 2019).

La Universidad Peruana Unión es una institución educativa dedicada a la formación profesional a nivel pregrado y especializada a nivel del posgrado. Para el desarrollo de las actividades educativas y formativas, la UPeU planifica, desarrolla y ofrece un conjunto de ambientes y equipamientos ubicados en sus instalaciones de enseñanza-aprendizaje, recreativas, deportivas, administrativas y de servicios. La UPeU dispone de instalaciones asignadas a las

facultades y áreas, de acuerdo a las necesidades de cada asignatura, como también según a la naturaleza de los procesos educativos como parte del desarrollo curricular, así como de equipos y mobiliarios para el adecuado funcionamiento de las actividades académicas, administrativas y de apoyo (Núñez, 2017).

### ***Indicadores de calidad en la gestión para la satisfacción del cliente***

Para Jimenez, Valdés, & Alvarez (2018); un indicador no es más que una medición que describe una situación determinada, evaluando su comportamiento en el tiempo, su desempeño y constituye una fuente de información para la toma de decisiones. Desde el punto de vista de la calidad, se ha adoptado la propuesta original de Donabedian en 1966, para el cual existen tres tipos de indicadores, conforme al atributo con el que se encuentre directamente relacionado:

#### *Elementos de la estructura*

Los indicadores de estructura representan al tipo y cantidad de recursos utilizados por las instituciones para entregar sus servicios. Estos indicadores hacen referencia a los usuarios, insumos, equipamiento e infraestructura; en otras palabras, la estructura describe las características físicas y entorno (Torres & Vásquez, 2015).

#### *Elementos del proceso*

Los indicadores de proceso hacen referencia a lo que la institución realiza por el cliente. Son considerados como una sucesión de actividades conectadas entre sí para un determinado objetivo común, por lo tanto, miden las actividades y tareas en diversas fases del proceso operativo. Si lo enfocamos en el ámbito asistencial, este indicador estaría ligada al proceso de acreditación en salud, por el interés de evaluar el grado de adopción de los procedimientos requeridos según los estándares. Si lo enfocamos en el contexto organizacional, los procesos involucran también estándares de calidad para su acreditación, en una institución educativa el

órgano rector es la Superintendencia Nacional de Educación (SUNEDU) para el licenciamiento institucional, mientras que para la acreditación de sus carreras es mediante el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

#### *Elementos del resultado*

Los indicadores de resultado evalúan los cambios, favorables o no que pueden ser atribuidos al servicio brindado. En consecuencia, miden la efectividad de la atención y su repercusión en las personas. Desde el punto de seguridad de la atención dada, los indicadores de resultado pueden apuntar a evaluar las consecuencias negativas o positivas del usuario (Torres & Vásquez, 2015).

#### **Teorías de la satisfacción al cliente**

Considerando que para cualquier institución o empresa que tenga el objetivo de alcanzar la calidad para satisfacer a sus clientes en los servicios que ofrece, es lógico pensar que, al conocer el proceso que lleva la satisfacción, permitiría a la empresa o institución el desarrollar los procedimientos y normas más apropiados para lograr ese objetivo. Ante la intención de explicar y contribuir a lo fundamentado en los textos anteriores, existe la teoría de los dos factores de Herzberg en la satisfacción del cliente, responsable de algunas teorías posteriores e ideas sobre la satisfacción, Herzberg refiere que existen dimensiones relacionados al servicio y/o productos que determinan la satisfacción en los clientes, así como los hay para la insatisfacción. Suponiendo entonces que la satisfacción e insatisfacción del cliente tuvieran su origen en las dimensiones de los servicios y/o productos que ofrece la institución, minimizar la insatisfacción del cliente no sería lo mismo que al maximizar la satisfacción del cliente, ante esto, la teoría de Herzberg, realza que a una empresa le interesaría conocer más sobre estas dimensiones

relacionadas con la insatisfacción y la satisfacción. Los directivos de las instituciones que solo controlan el nivel de las dimensiones que figuran con frecuencia en las reclamaciones podrían tener una creencia errónea de lo que les satisface a sus clientes, brindando un producto o servicio que, según ellos, es de calidad cuando en realidad lo único que se viene obteniendo es la reducción o eliminación de la insatisfacción (Carmona & Leal, 1998). A continuación, detallaremos más sobre esta teoría desde su esencia principal y las adaptaciones que generó.

### **Teoría bifactorial / Teoría de la motivación- higiene.**

La teoría tuvo su origen en la investigación de Herzberg en 1959. El análisis de las respuestas obtenidas en su estudio, llevó a Herzberg y sus contribuyentes a concluir que la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores: independientes y específicos. Los primeros, asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar en sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo. Herzberg los denominó como factores de higiene, porque su actuar era de manera similar a los principios de la higiene médica, es decir eliminando o previniendo los peligros a la salud (Manso, 2002). Los factores de higiene son comprendidos por la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros (Plumise, 1991).

Según Herzberg, si dichos factores no están presentes o se ejecutan erróneamente, entonces impiden que el empleado logre la satisfacción. Por otro lado, cuando están presentes no originan una fuerte motivación en los empleados, sino que solamente contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción.

Ahora bien, el segundo conjunto de factores está asociado con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentan y que influyen a la actividad de sus puestos de trabajo, denominándolos como factores motivadores. Estos aspectos lo conforman la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de las tareas que realiza, la responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia y las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros (Manso, 2002). Basado en lo fundamentado, Herzberg sostuvo que, si estos factores están presentes en el puesto de trabajo, contribuyen a provocar en el empleado un elevado nivel de motivación, estimulándolo así a un desempeño superior.

La secuela más importante de la teoría de la motivación-higiene fue permitirle a Herzberg presentar al mundo empresarial dos revolucionarias ideas. La primera de ellas asevera que, siendo la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones distintas e independientes, las estrategias motivacionales que se habían venido empleando, tales como mejorar las relaciones humanas, aumentar los incentivos salariales y establecer condiciones adecuadas de trabajo, eran incorrectas; tales elementos no generan una mayor motivación, cuando mucho solo actúan previniendo o eliminando la insatisfacción. La segunda idea fue sostener que el solo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan las tareas, no sirve para motivar. De acuerdo con Herzberg, en la medida de que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa

semilla entre los empleados: incentivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del período venidero de reajustes salariales (Manso, 2002, p.3).

### **Teoría de los dos factores en la satisfacción al cliente.**

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que las dimensiones de producción y servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, mientras que las de desarrollo están relacionadas con la insatisfacción del cliente, la cual está centrada en la teoría bifactorial, con cambio de escenario (Carmona & Leal, 1998).

Hay investigadores que han estudiado la teoría bifactorial desde la satisfacción del cliente, los cuales son Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990). Aunque ninguno de estos investigadores concluye que existan dimensiones que solamente produzcan satisfacción o que solamente produzcan insatisfacción; sin embargo, confirman que hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción.

Tabla 2

*Distribución de los factores que involucran la satisfacción al cliente.*

<b>Factores higiénicos</b>	<b>Factores motivacionales</b>
Indicadores que están bajo el control de la organización.	Indicadores que están bajo el control del cliente.

Nota: Elaboración de la autora.

### **Teoría de los tres factores en la satisfacción al cliente.**

Silvestro y Johnston (1990) proponen un nuevo enfoque que sostiene la existencia de tres tipos de factores higiénicos, de crecimiento y factores de doble umbral.

Los factores higiénicos están conformados por los factores que son esperados por el cliente, por lo que un error en su prestación causará insatisfacción al cliente; por otro lado, los factores de crecimiento son aquellos en los cuales su prestación dará lugar a la satisfacción en el

cliente, pero que a pesar de que puede haber un error en el servicio, no causará necesariamente insatisfacción. Por último, los factores de doble umbral son los esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción; sin embargo, su prestación por encima de cierto nivel dará lugar a la satisfacción en el cliente. Los autores también señalan que el analizar de forma conjunta sectores y segmentos de mercado muy dispares puede influir en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión.

### **Teoría de las necesidades de Maslow.**

Las necesidades humanas pueden abarcar un amplio espectro. Como forma de simplificación, estas se pueden dividir en dos grupos: Necesidades básicas y necesidades secundarias. Las necesidades básicas se relacionan con la existencia humana (sed, abrigo, vivienda, etc.), mientras que las necesidades secundarias tienen relación con la satisfacción de necesidades de orden superior (sociales, ego, etc.). Cabe aclarar que las necesidades primarias son innatas; sin embargo, las secundarias se aprenden. Esto implica que el ser humano puede vivir sin la satisfacción de las necesidades secundarias, pero no sería placentero para ninguna persona (Hampton, 2000).

Entonces, las necesidades se satisfacen en un orden. Primero, las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) y luego las necesidades secundarias (social, autoestima y autorrealización). El orden tiene una explicación sencilla y fácil de comprender, puesto que las personas buscan satisfacer sus necesidades básicas y luego recién a ascender en la búsqueda de satisfacer necesidades más complejas (Daft, 2004).



Tabla 3

*Relación entre la teoría bifactorial y la teoría de las necesidades de Maslow*

<b>Factores higiénicos</b>	<b>Factores motivacionales</b>
<p>Necesidades básicas. (Refiere a la prestación de servicios que recibo en la institución, involucra la estructura organizacional y los procesos de atención)</p>	<p>Necesidades secundarias. (Refiere a la complacencia del producto brindado, involucra el resultado obtenido en el usuario).</p>

Nota: Elaboración de la autora.

### **Modelo teórico de la Calidad de Edward Deming: Centrado en procesos**

William Edwards Deming ha sido el pensador más influyente en la calidad administrativa, destacado por su trayectoria, humanismo y comprensión del papel de las personas en las organizaciones. Esta investigación está basada en su teoría como base de aplicación, la mejora continua y la dirección de procesos para alcanzar una calidad en el programa brindado (Murillo, 2015). Por ese motivo, analizaremos algunos puntos que afianzan el presente estudio:

#### **El Ciclo de Deming.**

Constituye una de las principales herramientas para lograr la mejora continua en las organizaciones que esperan aplicar a la excelencia en sistemas de calidad. Es conocido también por sus iniciales PHVA, las cuales representan las iniciales de los cuatro pasos del ciclo: planear, hacer, verificar y actuar, los cuales son repetidos, así como secuenciales.

La planificación involucra el establecer las actividades del proceso siendo necesarias para la obtención del resultado esperado, estas actividades tienen una mejora continua en toda la fase. Por otro lado, el hacer involucra la ejecución del plan estratégico de la institución basado en una adecuada organización, dirección, asignación de recursos y supervisión. Ahora bien, la verificación es la fase en la que se recopila datos para su control y análisis, las cuales deben ser comparados con la situación inicial para identificar el cumplimiento de objetivos y determinar si

se ha producido la mejora. Por último, el actuar está centrado en las conclusiones obtenidas del resultado de la fase anterior. Dependiendo de los resultados, se procede a realizar una retroalimentación o mejora (Organización Internacional de Normalización, 2015)

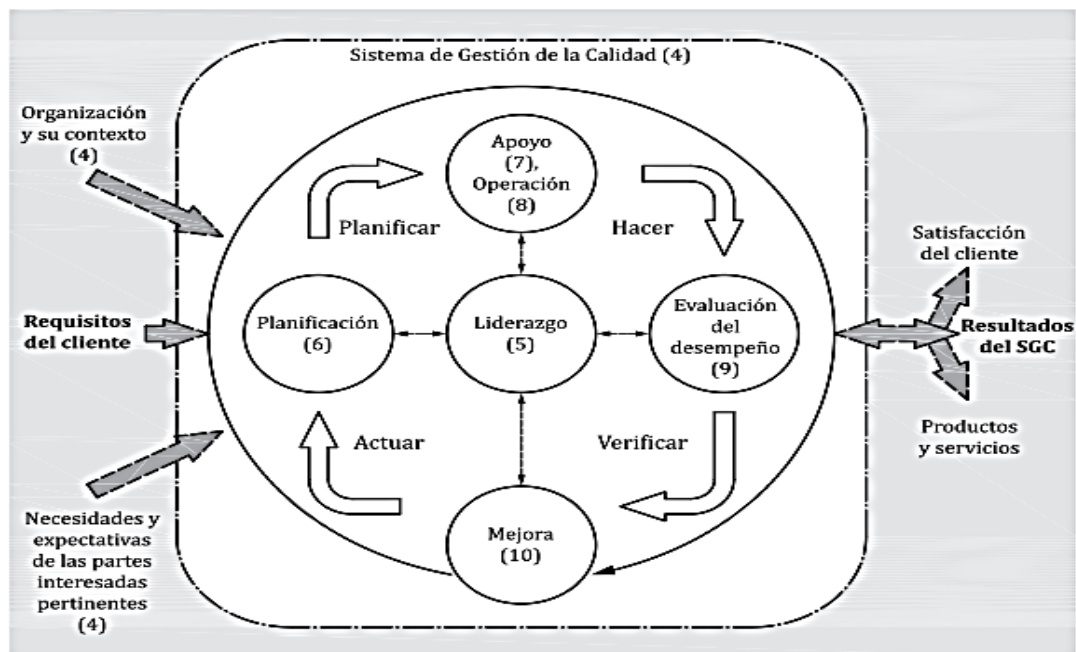


Figura 1. Representación de la estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA

### ***Ideas relevantes para la aplicación de la teoría.***

El mejoramiento de la calidad involucra para W. Edwards Deming, entre otros, lo siguiente:

La mejora continua, esto es, la eliminación de caracteres que no son de calidad, las cuales son descubiertas a través de los reclamos, opiniones, sugerencias o análisis del problema.

La adaptación de la filosofía, implica que el sistema tradicional debe ser cambiado y respaldar una cultura nueva.

La no dependencia de la inspección masiva, significa que la institución debe incorporar calidad eliminando la inspección masiva.

La implementación de la formación, vale decir, los altos cargos directivos deben actuar sobre los problemas que imposibilitan a los trabajadores ejercer su labor con satisfacción. Por tal motivo, la capacitación a los trabajadores es primordial en una gestión eficaz (Nieto & McDonnell, 2006).

## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **Descripción del lugar de ejecución**

El estudio de investigación se llevó a cabo en la Universidad Peruana Unión. La sede central se encuentra ubicada geográficamente en el departamento y provincia de Lima, distrito de Chosica en el kilómetro 19.5 de la Carretera Central en Ñaña. La escuela de Posgrado cuenta con las siguientes áreas: Unidad de Terapia Familiar, Unidad de Ciencias de la Salud, Unidad de Educación, Unidad de Administración, Unidad de Teología y Unidad de Ingeniería. El estudio se realizó en la Unidad de Ciencias de la Salud, que cuenta con la gestión administrativa liderada por un profesional enfermero y coordinadores académicos e investigación de la misma profesión, en otras palabras, es una unidad dirigida y administrada por enfermeros.

#### **Población y muestra**

##### **Población.**

La población es el total de los individuos en la investigación, el presente estudio tiene como población a los estudiantes del programa de la especialidad que están finalizando el primer, segundo y tercer ciclo, los cuales hacen un total 340 estudiantes.

##### **Muestra.**

“La muestra es un subgrupo de la población e interés, este deberá ser representativo de la población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.236). Se realizó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión, el cual incluyó a 245 enfermeros. El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no

aleatorio, para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado.

### **Criterios de inclusión y exclusión.**

Dentro de los criterios de inclusión se consideraron:

- Estudiantes del I, II y III ciclo de especialidad.
- Estudiantes que cuenta con un mínimo de cinco meses llevando la especialidad.
- Estudiantes que lleven un mínimo de dos cursos en el periodo de clases.
- Estudiantes que firmen el consentimiento informado.

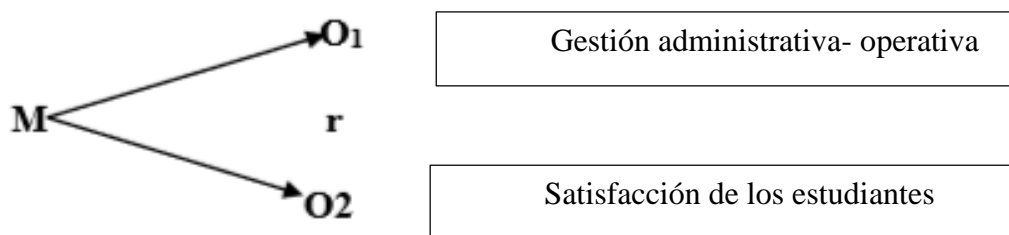
Dentro de los criterios de exclusión se consideraron:

- Estudiantes de la especialidad del ingreso 2019-II.
- Estudiantes de la especialidad en enfermería que no acepten participar del estudio de investigación.

### **Tipo y diseño de investigación**

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, porque utiliza el análisis estadístico para contestar la pregunta de investigación y probar la hipótesis establecida. Es de diseño no experimental, puesto que no se manipulan las variables de investigación, simplemente son descritas permitiendo observar fenómenos tal como se dan en el contexto natural. Además, es de corte transversal porque se recogió los datos en un solo momento. De tipo correlacional ya que mide la relación entre dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), además de estudiar la correlación de estos, entendiendo que los estudios correlacionales, al evaluar el nivel de influencia con dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y después se cuantifican, analizan la vinculación y explican al encontrar los resultados.

El diseño es el siguiente:



**Figura 2.** *Esquema de diseño correlacional.*

### **Formulación de hipótesis**

H alterna: Existe relación entre la gestión administrativa operativa con la satisfacción de los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería.

H. Nula: No existe relación entre la gestión administrativa operativa con la satisfacción de los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería.

### **Identificación de variables**

*Variable independiente*

Gestión administrativa operativa.

*Variable dependiente*

Satisfacción de los estudiantes.

### **Operacionalización de variables:**



			<p>Dirección y Control</p>	<p>Recibo información sobre el manual de procedimientos para trámites más frecuentes.</p> <p>El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.</p> <p>El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.</p> <p>El personal administrativo es accesible para la atención de las demandas del estudiante.</p> <p>Existe un jefe/coordinador en la toma de decisiones o conducción de las especialidades.</p> <p>El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.</p> <p>Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.</p> <p>Se mantiene alto nivel de motivación entre los estudiantes.</p> <p>Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.</p>	
--	--	--	----------------------------	---	--



				<p>Se monitoriza la asistencia en el aula.</p> <p>Se monitoriza el desempeño en clase.</p> <p>Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.</p> <p>Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.</p> <p>El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación se cumpla en la fecha programada.</p> <p>Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.</p> <p>Las evaluaciones se realizan a la totalidad de los estudiantes sin distinción alguna.</p> <p>La evaluación se realiza en interacción entre el docente y el estudiante según las competencias a lograr.</p> <p>La evolución comprende el rendimiento académico.</p> <p>La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.</p>	
--	--	--	--	--	--

				Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	
Satisfacción de los estudiantes	Aspecto de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional. (Núñez, 2017)	Grado de bienestar obtenido ante un servicio. El cual será medido de la siguiente manera:  <i>Insatisfecho:</i> 23 a 78 <i>Parcialmente satisfecho:</i> 79 a 100 <i>Satisfecho:</i> 100 a 115	Estructura	<p>Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.</p> <p>Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialización.</p> <p>Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.</p> <p>Estoy satisfecho con el ambiente de confort.</p> <p>Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.</p>	1 Total desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo 4 De acuerdo 5 Total acuerdo
			Proceso	<p>Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.</p> <p>Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.</p> <p>Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.</p>	

			Resultado	<p>Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.</p> <p>Estoy satisfecho con la atención que reciben reclamos ante la asignación de tareas o resultados de evaluación.</p> <p>Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.</p> <p>Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.</p> <p>Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.</p> <p>Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.</p> <p>Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.</p> <p>Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.</p> <p>Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.</p> <p>Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.</p>	
--	--	--	-----------	--	--

				<p>Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.</p> <p>Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.</p> <p>Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.</p> <p>Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.</p> <p>Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.</p>	
--	--	--	--	---	--

## **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

El estudio de investigación cuenta con un planteamiento teórico como diseño, el cual no sería fundamentado sin la elaboración y aplicación de los instrumentos. La técnica a utilizar fue la encuesta, la cual involucra que el encuestador tenga el conocimiento de las preguntas a realizarse, así como el fundamento del estudio. Esta técnica debe ser realizada bajo algunos criterios para que su uso sea óptimo.

### **Instrumento**

En la investigación se usaron dos instrumentos creados por la autora, el primero lleva el nombre de “Gestión administrativa-operativa”, mientras que el segundo “Satisfacción de los estudiantes”, ambos se evalúan mediante la escala Likert, con los siguientes valores:

1= Total desacuerdo

2=Desacuerdo

3 =Ni acuerdo ni desacuerdo

4= De acuerdo

5=Total acuerdo

La escala de Likert consiste en un conjunto de ítems en forma de afirmaciones ante un enunciado, a cada ítem presentando se le asigna un valor de medición. Los cuestionarios creados para ambas variables fueron sometidos a juicio de expertos. Se entiende por juicio de expertos la opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. Para la

selección de estos miembros se consideraron los siguientes criterios: Experiencia en la toma de decisiones basada en evidencia o experticia en la dirección, docencia e investigación (grados, investigaciones, publicaciones, posición, experiencia y premios entre otras), reputación en la comunidad, disponibilidad y motivación para participar, e imparcialidad y cualidades inherentes como confianza en sí mismo y adaptabilidad (Escobar y Cuervo, 2008).

### ***Validez de los instrumentos***

Los instrumentos de “Satisfacción de los estudiantes” y “Gestión administrativa operativa” fueron sometidos a juicio de ocho expertos para la validación de contenido. El equipo estuvo conformado por 4 magísteres de campo administrativo y de gestión y 4 doctores de alto cargo con experiencia directiva en la institución. Durante la validez del instrumento de “Satisfacción de los estudiantes” se retiraron 2 ítems a sugerencia de un experto quien consideraba que el ítem 20 “Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser un mejor miembro en la sociedad” y el 21 “Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en una familia”, estaban incluidos en el ítem 19 “Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional; luego de un análisis de la investigadora, el asesor estadístico y temático se optó por retirar los ítems. La pregunta N°15 fue observada por un experto quien consideraba que no se aplicaba a estudiantes de posgrado, a pesar de la observación y previo análisis del equipo de asesores e investigadora se optó por conservar el ítem, con la versión final obtenida y las observaciones del equipo de expertos levantadas se calculó el grado de concordancia obteniendo un valor V Aiken de 0.9596. Posteriormente, se procedió a calcular el índice de homogeneidad. El valor discriminante considerado fue de 0.4 (Rolo, G;Díaz, D; Hernández, 2009) ; por esta razón fue retirado el ítem 15. Para el análisis factorial exploratorio se utilizó el método de extracción de componentes principales, basado en

autovalor mayor a 1 con rotación varimax. La medida de adecuación de Kaiser Meyer Olkin fue de 0.959. La prueba de esfericidad de Bartlett ( $X^2=5854,206$ ;  $P=0.000$ ), dichas medidas confirman la validez de la estructura factorial del modelo, explicando una varianza de 68.71% de los datos. Quedando el modelo final con dos componentes de la siguiente manera: Primer componente confirmado por los indicadores, estructura y proceso, al cual se le denominó “factores higiénicos” y el segundo componente conformado por el indicador resultado al cual se le denominó “factor motivacional”, estos nombres propuestos basados en la teoría bifactorial.

Por otro lado, respecto al instrumento de “Gestión Administrativa Operativa”, durante la revisión, a opinión de los expertos y en pleno consenso de la investigadora y asesores se decidió retirar el ítem 32 “Se revisan periódicamente las opiniones vertidas por los estudiantes en buzones de sugerencia”, puesto que uno de los jueces opinó que el ítem no corresponde a la dimensión para la que estaba planteando, adicional a ello en el análisis se evidenció que no se contaba con el buzón de sugerencias virtual, ni físico. Además, se realizaron modificaciones de palabras en algunos ítems para mejorar su claridad e intención a sugerencia de los expertos (ver anexo F). Para determinar la validez de contenido, se realizó el análisis factorial exploratorio. Los ítems 10 y 11 saturaron bajo en la dimensión considerada inicialmente. Se dejaron para el análisis quedando dentro del instrumento para ser analizado en trabajos futuros. Los tres factores del modelo factorial sugieren una adecuada saturación con medida de adecuación de Kaiser Meyer Olkin de 0.964 y prueba de esfericidad de Bartlett con significancia  $P=0.000$ .

La construcción de los baremos para ambos instrumentos se realizó aplicando el principio de Pareto y el de mayoría absoluta. Se propusieron baremos para dos categorías y tres categorías de cada variable, El valor considerado para el presente estudio fue de tres categorías.

### ***Confiabilidad***

El instrumento de “Satisfacción de los estudiantes” presenta una confiabilidad alfa de Crombach de 0.970, mientras que el instrumento de “Gestión administrativa operativa” presenta un alfa de Crombach de 0.974.

### **Proceso de recolección de datos**

La recolección de datos se realizó según el cronograma establecido, se solicitó las autorizaciones respectivas a la institución, así como a la directora de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, inscribiendo y presentando el proyecto de investigación. A su vez, se presentó al comité de ética; por medio de una solicitud. Se procedió a aplicar el instrumento durante la primera semana del décimo mes del presente año. El plazo de recolección de datos fue de 4 días continuos. Se tomaron 262 encuestas, en un tiempo de 15 minutos por persona, previa presentación del objetivo de aplicación del instrumento y la forma del llenado, en caso de dudas, se despejaron y se brindaron las aclaraciones respectivas.

### **Análisis de datos**

El tratamiento estadístico de los datos se realizó haciendo uso del software IBM SPSS Statistics 25, se tomaron en cuenta criterios de calidad en los procesos de limpieza y preparación de los datos. El criterio de limpieza utilizado fue la eliminación de casos que presenten al menos un ítem sin responder en alguna de las variables principales del estudio. La transformación se realizó a través de las opciones de cálculo del software.

Seguidamente, se procedió a generar los resultados en atención a los objetivos de la investigación planteada. Para presentar los resultados descriptivos de las variables, se establecieron los baremos de ambas variables previamente; bajo el concepto de calidad total, se aplicó la regla de Pareto 80/20. Para ello se ingresaron de manera secuencial los posibles valores



de la escala de satisfacción (min=23, max=155) y la escala gestión administrativa operativa (min=31, max=155), se calcularon los percentiles para cada rango de valores y se consideró como punto de corte el percentil 80. La razón de esta decisión está basada en la ley de Pareto, la cual explica que las personas que obtienen una puntuación igual o superior al 80% de estos posibles valores tienen una buena satisfacción; de manera análoga se hizo la variable Gestión administrativa, estos valores de corte fueron 97.2 y 130.8 respectivamente.

Para establecer los valores en tres niveles se aplicó el principio de la mayoría absoluta. Asumiendo que al superar la puntuación central de la escala de posibles valores, la persona se encuentra parcialmente satisfecho y que la gestión está en progreso a ser de calidad. Los valores de corte obtenidos fueron  $> 69$  y  $>93$  respectivamente.

Para determinar la relación entre la gestión administrativa operativa y la satisfacción, se realizó la comprobación de los supuestos de normalidad a través de Kolmogorov Smirnov. Al no comprobarse este supuesto en la variable liderazgo transformacional, se optó por el coeficiente de correlación de Spearman para probar las hipótesis planteadas; el nivel de significancia empleado fue de  $\alpha=5\%$ .

### **Consideraciones éticas**

Además de los criterios de respeto a la autonomía mediante el consentimiento informado y la confidencialidad de la información mediante el anonimato, se ha tomado en cuenta aspectos contenidos en dispositivos legales. Según la Ley General de Salud (artículo 13 y 16), en materia de investigación, en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio de respeto a su dignidad, protección de sus derechos, su bienestar y su privacidad. Por lo tanto, las encuestas se aplicaron previo consentimiento informado al estudiante de enfermería (artículo 1, 20 y 21).

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### Resultados descriptivos

En este apartado se presentan los resultados de los 254 profesionales de enfermería estudiantes de un programa de posgrado que participaron en el estudio.

Tabla 4

*Satisfacción de los estudiantes del programa de segunda especialidad de una universidad privada de Lima, 2019*

<b>Categorías de la satisfacción</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	14	5.5
Parcialmente satisfecho	181	71.3
Satisfecho	59	23.2
Total	254	100.0

La tabla 1 muestra que el 71.3% de los estudiantes se encuentra parcialmente satisfecho con el programa de segunda especialidad, el 23.2 se encuentra satisfecho y el 5.5% insatisfecho.

Tabla 5

*Gestión administrativa operativa percibida por los estudiantes del programa de segunda especialidad de una universidad privada de Lima, 2019.*

<b>Categorías de la gestión administrativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Gestión deficiente	21	8.3
Gestión aproximándose a ser de calidad	161	63.4
Gestión de calidad	59	28.3
Total	254	100.0

La tabla 2 muestra cómo los estudiantes perciben la gestión administrativa operativa del programa de segunda especialidad. El 63.4% considera que la gestión administrativa operativa del programa se aproxima a ser de calidad, el 28.3% percibe que es de calidad y el 8.3% considera que la gestión es deficiente.

Tabla 6

*Correlación entre la gestión administrativa-operativa y satisfacción de los estudiantes en el programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima, 2019.*

		(1) Rho (p)	(2) Rho (p)	(3) Rho (p)	(4) Rho (p)
Estructura	(1)				
Proceso	(2)	0.783** (0.000)			
Resultado	(3)	0.667** (0.000)	0.693** (0.000)		
Satisfacción	(4)	0.891** (0.000)	0.928** (0.000)	0.836** (0.000)	
Gestión	(5)	0.682** (0.000)	0.761** (0.000)	0.711** (0.000)	0.792* (0.000)*

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 3 muestra el análisis de relación entre las variables de estudio. Se evidencia que la gestión administrativa-operativa tiene relación directa y fuerte con la satisfacción de los estudiantes ( $Rho=0.792$ ,  $p=0.000$ ), comportamiento similar se observó entre la gestión y las dimensiones estructura ( $Rho=0.682$ ,  $p=0.000$ ), proceso ( $Rho=0.761$ ,  $p=0.000$ ) y resultado ( $Rho=0.711$ ,  $p=0.000$ ), todas ellas evidencian una correlación fuerte y directa.

## Discusión

La calidad del servicio que brindan las instituciones de educación superior está en constante evaluación y mejora por quienes tienen la responsabilidad de gestionar estas organizaciones. En el Perú, la calidad académica se ha convertido en una preocupación constante, siendo el tema central en la actualidad por los medios de comunicación, esto se ha evidenciado desde la promulgación de la nueva Ley universitaria N°30220 (Inquilla, Calsina, & Velasco, 2017). Por esta razón, se necesitan herramientas que permitan a las entidades de

educación superior medir el grado de satisfacción de sus usuarios, la gestión que vienen desarrollando, como también encontrar la existencia de una relación.

Los resultados del presente estudio muestran una relación directa y fuerte entre las variables Gestión académica operativa y la Satisfacción de los estudiantes del programa de especialidad. Esta relación puede estar justificada, según Alvarez, Chaparro, & Reyes (2014), debido a que uno de los aspectos de mayor importancia para evaluar la calidad organizacional es la satisfacción de los usuarios; esta calidad organizacional obtenida será resultado de la gestión que se viene desarrollando en la institución. De la misma manera, Jiménez, Terriquez, & Robles (2011) mencionan que la satisfacción del estudiante es un elemento clave en la gestión, a través de ello se puede evaluar la calidad porque refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos que se están brindando. Ante lo mencionado, la visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. Los resultados obtenidos concuerdan con un estudio nacional por Núñez (2017) quien también encontró una relación significativa entre ambas variables mediante la prueba de chi-cuadrado ( $=12.25$ ). No obstante, Loayza (2018) encontró resultados distintos en un estudio con diferente unidad de análisis, el cual medía la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa. El autor determinó que existe una relación directa muy débil ( $\rho=0,238^*$  y  $p\text{-valor}: 0,045 < 0,050$ ) entre las variables mencionadas, es decir, existe una relación, pero no es muy significativa. Caso contrario a Rodríguez (2017) quien sí encontró relación significativa entre ambas variables determinada por el Rho de Spearman (0.456), obteniendo una moderada relación positiva. Este panorama evidenciado puede tener una explicación sencilla. Según Eduarte (1999), los trabajadores de una institución son los clientes internos y dependen uno del

otro para realizar su trabajo, conocen las dificultades y ven el panorama institucional desde otro punto. El cliente externo, por otro lado, es la persona a la que se le brinda un servicio, la percepción externa está ligada a la parte operativa; debido a eso, se genera la variante de resultados. Por otra parte, existen otros determinantes de la satisfacción del personal interno.

A su vez, respecto a la satisfacción de los estudiantes con el programa de especialidad, los resultados evidenciaron que el 94.5% de los estudiantes se encuentra entre parcialmente satisfecho y satisfecho. Para Alvarez et al., (2014) medir la satisfacción de los estudiantes es de suma importancia en una institución educativa, al ser los principales usuarios en las universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios para contar una imagen social. Ante esto, Helegsen y Nettet (2007) argumentan que una imagen social es la impresión general que se manifiesta en la mente de los usuarios al pensar en una institución.

Estos resultados no concuerdan con el estudio de Manríquez (2018) quien midió la satisfacción en los residentes de oftalmología frente al programa de maestría en Ecuador, los cuales presentaron una percepción moderada sobre el cumplimiento de los estándares de calidad, como resultado se muestran insatisfechos respecto al programa de estudio de posgrado. Sin embargo, en Iquitos (Herrera, 2018) midió la satisfacción del servicio académico en una universidad privada, reportando que casi la mitad de los estudiantes tiene una expectativa moderada frente al servicio que se brinda. En la actualidad, existen diversos estudios que buscan determinar la satisfacción de las organizaciones mediante diversos factores, algunos estudios han determinado hasta 25 variables que se asocian con la satisfacción en los estudiantes (Sefair, 2017).

Por otra parte, los resultados obtenidos frente a la percepción de la gestión administrativa operativa del programa de segunda especialidad evidenció que el 63.4% considera que se

aproxima a ser de calidad, el 28.3% percibe que es de calidad y el 8.3% considera que la gestión es deficiente. Estos resultados evidencian el proceso que atraviesan las universidades ante la necesidad de redefinir y perfeccionar su proceso de gestión de calidad de los servicios educativos (Alvarez et al., 2014), además son similares a lo encontrado por Toral & Zeta (2016) en una universidad en Ecuador, donde el 48,5% de estudiantes afirmó que la gestión administrativa era favorable, mientras el 41.8% considero la gestión en proceso neutral, los investigadores también utilizaron la planificación, organización, dirección y control como dimensiones de su instrumento.

Este propósito de alcanzar la calidad se ha acentuado durante las últimas décadas en las instituciones de educación superior, más aun en los últimos años, debido a que en la actualidad se ven enfrentadas a un mercado altamente competitivo, no solo en el país de estudio sino en la mayoría de los países (Luque y del Barrio, 2007; Harrisson-Walker, 2010; citado por Veas, Perez, & Sanchez (2019)). Tal como lo confirman Carbajal, (2017); Díaz y Gummensson (2012), en la actualidad las universidades se enfrentan también a una creciente competencia, debido a la globalización, compitiendo con otras semejantes en su propio país y fuera de él, siendo cada vez más conscientes de su posición en diversos rankings nacionales e internacionales. Bajo este contexto, las instituciones de educación superior públicas y privadas tienen que adaptarse a las demandas de sus clientes potenciales, los estudiantes, que son cada vez más exigentes y conocedores de la oferta mundial (Ordorika, 2006).

Con respecto a la relación de la gestión académica operativa percibida con las dimensiones de la satisfacción, evidenciaron un comportamiento similar, una correlación fuerte y directa. Estas dimensiones son la estructura, el proceso y el resultado. Vargas, Valecillos, & Hernandez (2013) consideran que la calidad de un servicio brindado es una de las condiciones

que contribuye a determinar la posición y liderazgo de una organización, enfocando la percepción y expectativas del cliente en sus respectivas dimensiones. Ante estos resultados, podemos mencionar que para evaluar la calidad en los servicios de salud se tiene como referencia obligatoria la propuesta de Donabedian, quien en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado, además de sus respectivos indicadores (Torres & Vásquez, 2015). Cabe mencionar que Donabedian (1984) define calidad de la atención en términos de resultados, medidos como maximizar los beneficios para el cliente sin aumentar paralelamente los riesgos; enfoque que respecto a la gestión administrativa operativa es relevante al direccionar el mejor uso del esfuerzo y los plazos para concluir una etapa de vida y logros de naturaleza académica.

Por otro lado, la teoría bifactorial o teoría de Herzberg estableció uno de los principios más importantes sobre la satisfacción y la insatisfacción. Ambos términos no son lo mismo, basándose en esta teoría, los factores de higiene no producen ninguna satisfacción, pero pueden generar insatisfacción. Por el contrario, los motivadores dan origen a satisfacciones, y de ninguna manera van a crear insatisfacción (Manso, 2002).

El presente estudio se basa en la fusión de ambas teorías en el ámbito organizacional de prestación de servicios, vale decir, al estar presente los factores de higiene (que involucra los indicadores de estructura y proceso de Donabedian en el ámbito conceptual) no producen satisfacción en los estudiantes, pero su ausencia generaría insatisfacción. Por otro lado, el alcanzar los indicadores que involucran los factores motivacionales (que guardan relación con los indicadores de resultado propuesto por Donabedian) dan origen a la satisfacción del estudiante, sin embargo, no lograrlo, tampoco generaría insatisfacción. En la memoria del estudiante perduran las impresiones internas que hicieron de su estadía una mejor experiencia.

Sin dejar de mencionar que, aunque en el ámbito académico no se encuentran investigaciones respecto a los aspectos anteriormente señalados, sí existen estudios en el ámbito general de la atención en salud.

Para Contreras (2011), una organización que busque la satisfacción de las necesidades de un mercado amplio, heterogéneo y ávido de conocimiento especializado, genera impulso para definir aún más las condiciones de su estructura organizacional, los procesos implicados en actividades que contribuirán con el desarrollo y, por último, la obtención del bienestar de ese mercado real y potencial respecto a nuevos productos en el ámbito académico.

Los consumidores de un producto o servicio pueden tener una variedad de imágenes de la organización, bien sean positivas o negativas, como eficiencia, atención retardada, entre otras, que surgen de todas las actividades que realiza la organización y que influyen para que se tenga una determinada percepción; por consiguiente, al evaluar la percepción que tienen los consumidores sobre determinado producto o servicio, se obtiene información valiosa acerca de su satisfacción.



## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### Conclusiones

Las conclusiones de este trabajo de investigación se presentan de acuerdo a los objetivos planteados:

Existe relación directa y fuerte entre la gestión administrativa operativa y la satisfacción de los estudiantes del programa de especialidad.

La gestión administrativa operativa del programa de especialidad se aproxima a ser de calidad, mientras que la cuarta parte percibe que es de calidad y un minoritario grupo considera que la gestión es deficiente.

La mayoría de la población está parcialmente satisfecha con el programa de segunda especialidad en enfermería.

Existe relación directa y fuerte entre la gestión administrativa operativa y la satisfacción del estudiante en la dimensión Estructura.

Existe relación directa y fuerte entre la gestión administrativa operativa y la satisfacción del estudiante en la dimensión Proceso.

Existe relación directa y fuerte entre la gestión administrativa operativa y la satisfacción del estudiante en la dimensión Resultado.

## **Recomendaciones**

A manera de optimizar y fortalecer la gestión institucional, se plantean las siguientes recomendaciones:

Se debe separar un espacio en las reuniones administrativas para socializar la percepción que tienen los estudiantes de la gestión operativa que se viene dando, para establecer mejoras en conjunto.

Se recomienda una monitorización constante al usuario externo (estudiantes) e internos (personal administrativo y docentes) para solucionar inquietudes y evitar insatisfacciones.

Capacitar periódicamente al personal que trabaja en la atención a los estudiantes con respecto a calidad del servicio.

Se debe capacitar a los docentes externos (teóricos y prácticos) en cuanto a la filosofía institucional de la interrelación: Trato, cordialidad, empatía; los objetivos estratégicos, enseñanza-aprendizaje, diversos métodos de evaluación, elaboración de exámenes y portafolios.

Se debe implementar mecanismos para escuchar la voz del cliente: Buzones de sugerencias, encuestas periódicas o focus group, para retroalimentar acciones de mejora con oportunidad, incorporando la perspectiva del cliente.

## Referencias

- Albrecht, W.S. & Sack, R.J. (2000) Accounting Education: Changing the Course through a Perilous Future. *Accounting Education Series*, 12 (16) 72
- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima: Fondo de Desarrollo Editorial (Universidad de Lima).
- Alvarado, A. (2012). *Administración y mejora continua en enfermería*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Alvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26.
- Aranda, J., & Salgado, E. (2005). El diseño Curricular. *Innovación Educativa*, 5(26), 25–35.
- Arbeláez-rodríguez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An. Fac. Med*, 78(2), 154–160.
- Bitner, M. J.; Booms, B. H. & Tetreault, M. S. (1990) The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*. Vol. 54 pp. 71-84.
- Börhrt, R., Arce, P., Walker, D., & Romero, C. (2009). Modificación de patrones de comportamiento académico mediante un programa de instrucción personalizada en estudiantes universitarios. *Revista AJAYU*, 7(1), pp 1–37.
- Carbajal, J. (2017). Universidad y globalización : Cambios y desafíos. *Praxis&Saber*, 8(18), 149–167.
- Carmona, A., & Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente.

*Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 4, 53–80.

Carrillo, S. (2004). *La gestión educativa en algunos documentos del Ministerio de Educación*. Lima, Perú: Manual Res; ed.M. de Educación.

Casidy, R. (2014). Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26(2), 142–161.

Cirado, K. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de La Libertad - Trujillo* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>

Concepción, C. (2007). La planificación estratégica como herramienta. *Acimed*, 16(2), 1–3.

Consejo Internacional de Enfermeras (2012). Revisado en 2012. *Código deontológico del cie para la profesión de enfermería*, p. 12. Ginebra(Suiza): Página Oficial del CIE.

Contreras, E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial Mc. Graw Hill.

Daft, L. (2004): *Administration*. 8° edition. USA: Cengage Learning Editores

Dirección General de Salud, & Dirección Ejecutiva de Salud. (2016). E c p n a s. *Ministerio de Salud*, 1–49.

Dirección de planificación y gestión de la calidad de la Universidad Peruana Unión (2019). *Plan estratégico institucional*. Lima Perú: Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <http://acreditacion.upeu.edu.pe/iniciativa-2022/>

Donabedian, A (1984). La calidad en la atención médica. Definición y términos de evaluación.

*La prensa Médica México*. pp.184

Donnelly, J., Gibson, J., & Ivancevich, J. (1995). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*.(8° Edición). Boston: Ed. Irwin.

Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción : el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educación Superior*, 45(178), 79–95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>

Duarte F. (2012). revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas. *Emprendimiento, Empresa y Crecimiento Empresarial*, 9(18), 6–26. Retrieved from <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/11609/12144>

Eduarte, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de La Seguridad Social*, 7(1) pp.41-44

Egido, I. (2013). La profesionalización de la dirección escolar:Tendencias internacionales. *Participación Educativa*, 2(2), 21–28.

Elera, R. (2013). *Gestión Institucional Y Su Relación Con La Calidad Del Servicio En Una Institución Educativa Pública De Callao* (Tesis para optar el grado académico de maestro, Universidad San Ignacio de Loyola). Retrieved from [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010\\_Elera\\_Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gestión%20institucional%20y%20su%20relación%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20institución%20educativa%20pública%20de%20Callao.pdf)

Escobar, J. y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *En Avances en Medición*. Vol 6, pp. 27-36

Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015*.(Tesis presentada para el grado de doctor, Universidad Privada de Tacna). Retrieved from <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>

- Farro, F (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de calidad*. Lima: Edit. Udegraf S.A.
- Fernandez, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestion*, 2(1), 65–90.
- Fonseca, J., & Gamboa, M. (2017). Aspectos teóricos sobre y sus particularidades. *Revista Boletín Redipe*, 6(3), 83–112.
- Gavilondo, X., & Vialart, M. N. (2016). Mobile health: Challenges and perspectives of application in Cuba | Salud móvil: Retos y perspectivas de aplicación en Cuba. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(1), 98–106.
- Gómez, D., Luzia, J., & Vaconcelos, M. (2008). Conflicto generado por la designación de enfermeras. *Revista Enfermería*, 12 (1), 102–107.
- González, A., Villazón, N., Almira, K., Cowley, A., & Mugarra, C. (2011). Gestión de cuidados con calidad desde la formación del profesional de Enfermería TT - Quality of care management from the training of Nursing professional. *Rev Cubana Enferm*, 27(4), 319–326.
- González, O., & Batista, A. (2017). Gestión de la calidad del proceso extensionista en la Universidad de La Habana. *Revista Cubana de Educación Superior*, 1, 94–108.
- Hamptom, J (2000). Concepts y prototypes. *Mind&Lenguage*. 15(2).pp.299-307.
- Helgesen, O., & Nettet, E. (2007). What Accounts for Students' Loyalty? Some Field Study Evidence. *International Journal of Educational Management*, 21, 126-143.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.) México: Mc Graw Hill
- Herrera, J. C. (2018). *Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según*

- estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.* (Tesis de grado de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Disponible en:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23832>
- Inquilla, J., Calsina, W., & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: Caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Perú 2017. *Comuni@cción*, 8(1), 5–15. <https://doi.org/ISSN 2219-7168>.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Fuente Año: Artículos de Divulgación*, 3(6), 46–56.
- Jimenez, L., Valdés, J., & Alvarez, M. (2018). Indicadores De Calidad. *Superintendencia de Salud. Ministerio de Salud de Chile*, 2(May), pp. 153.
- Ley N° 26842. Diario oficial El Peruano, Lima, Perú, 20 de Julio del 1997. Recuperado de: [ftp://ftp.minsa.gob.pe/intranet/leyes/L-26842\\_LGS.pdf](ftp://ftp.minsa.gob.pe/intranet/leyes/L-26842_LGS.pdf)
- Loayza, G. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo*, 2018. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31238>
- Maddox, R. N. (1981) Two-factor Theory and Consumer Satisfaction: Replication and Extension. *Journal of Consumer Research*. 8 (1). pp. 97-102.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFT*, 128, 79–87.
- Millan, C., Córdoba, S., & Avila, L. (2009). *Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz*. (Tesis de grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas). Recuperado de

<http://hdl.handle.net/11349/88>

Montes, N., & Recio, D. O. (2014). Formación y desarrollo de competencias en la educación superior cubana. *Humanidades Médicas*, 14(1), 145–159.

Murillo, M. (2015). Recordando a William Edwards Deming Propulsor de la Calidad Total. *Revistas PUCP*, pp. 62–65. Retrieved from

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/viewFile/18170/18414>

Nieto, C. D. N., & McDonnell, L. (2006). Comparación entre los Modelos de Gestión de Calidad Total : EFQM , Gerencial de Deming , Iberoamericano para la Excelencia y Malcom Baldrige . Situación frente a la ISO 9000. *X Congreso de Ingeniería de Organización*, 1–10.

Núñez, K. (2017). Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima - 2017 . (Tesis para optar el grado de maestro, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle) Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1383>

Ordorika, I. (2006). Educación superior y la globalización: Las universidades públicas frente a una nueva hegemonía. *Revista Andamios: Educación Superior y Globalización*, 3(5), 31–47.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la cultura (2015). *Position Paper on Education*. Publicado por la UNESCO. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002273/227336E.pdf>

Organización Internacional de Normalización. (2015). *Traducción oficial Official ISO 9001* (9001st ed.; Organización Internacional de Normalización, Ed.). Retrieved from <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>

Planificación estratégica de la Universidad Peruana Unión(2019). Iniciativa 2022.Recuperado



de: <https://www.upeu.edu.pe/archivos/Iniciativa-2022.pdf>

Plumise, L. (1991). A Visit with Fred Herzberg. En: *Management Newsletter*, May, pp. 2-7.

Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú*. (Tesis para optar el grado de maestro, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Retrieved from <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=6e01fc2b-4eee-c15d-0334-fdf97e51cbee&documentId=2e165b19-9d9a-34a4-9c6f-c7066bc016de>

Rampersad, H. (2011). *Total Performance Scorecard* (Primera Ed;). London & New York: Ed.Routledge.

Riveros S, J., Berné M, C., & Múgica G, J. M. (2010). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. *Revista Medica de Chile*, 138(5), 630–638.

Rodriguez, J. P. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. (Tesis para optar el grado academico de maestro, Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9070>

Rodriguez, Z., Rizo, R., Ricardo, J., Chercoles, L., & Santiesteban, F. (2018). Comentarios en torno al plan de estudio en la educación superior cubana y el programa analítico de una asignatura. *MEDISAN*, 22(88), 551–562.

Rolo, G;Díaz, D; Hernández, E. (2009). Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo ( ESCAM ). *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 25(1), 29–37.

Salinas, A., & Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes

- universitarios. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 8I(1), 163–192.
- Sanchez, I. (2017). La planeación estratégica en el sistema de salud cubano. *Medisan*, 21(9), 21(9): pp.635-641.
- Sefair, E. (2017). *Factores que explican la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ingeniería de la Universidad de Valparaíso, Chile*. (Tesis para optar el grado académico de doctor en educación, Universidad de Almería). Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=136730>
- Silvestro, R. y Johnston, R (1990) *The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*. Paper presented at Quality in Services II Conference, St John's University, New York, July 1990.
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima: Editores Importadores S.A.
- Swan, E. & Combs, L. (1976) Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept. *Journal of Marketing*. 40 (2), pp. 25-33.
- Surdez, E., Sandoval, M. del C., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26.
- Terrones, A. (2012). *Globalización, crisis y crecimiento en México*. México: P. y V. Editores, Ed.
- Toral, R., & Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica , social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Sur Academi*, 1(6), 77–89
- Torres, S., & Vásquez, S. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57–76.
- Valle, J. (2015). El liderazgo escolar como ámbito de la política educativa supranacional. *Special*

*Issue Educación supranacional. 67(1), 71–84.*

Valle, M. (2015). Modelo De Gestión Universitaria Basado en Indicadores Por Dimensiones Relevantes. *Revista Iberoamericana de Educación, (1)1*, pp 1–16.

Vargas, V., Valecillos, J., & Hernandez, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud : Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (RCS), 14(4)*, 663–671.

Veas gonzález, I. A., Perez cabañero, A. D., & Sanchez ortiz, C. (2019). Determinantes del marketing Boca a Boca en el contexto universitario : El rol de la satisfacción y la lealtad de los estudiantes. *Formación Universitaria, 12(1)*, 45–54.

Vergara, J. C., & Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electronica de Investigacion Educativa, 13(1)*, 108–122.

Yabar, I. (2013). *La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado*. (Tesis para optar el grado academico de maestro).Universidad Nacional Mayor de San Marcos.Retrieved from: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1680/Yabar\\_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1680/Yabar_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# Apéndice

## Apéndice A

### Instrumentos de recolección de datos: Versión final

#### Cuestionario: Satisfacción de los estudiantes



Apreciado estudiante de la segunda especialidad en enfermería, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, el cual se le pide responder con sinceridad para poder consolidar los objetivos que acompañen el estudio. Marque con claridad la opción elegida con una cruz o un aspa a la respuesta que considere conveniente, la información será tratada en forma anónima y confidencial.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )

Situación Ocupacional:

Contratado ( ) Empleado ( ) Nombrado ( ) Independiente ( ) No trabajo ( )

Marque la opción según alternativas siguientes:

1 Total desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo 4 De acuerdo 5 Total acuerdo

	Ítems.	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.					
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialidad.					
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.					
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.					
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.					
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.					
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.					
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.					
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.					
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben los reclamos relacionados a la asignación de tareas o resultados de evaluación.					
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.					
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.					
13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.					

14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.					
15	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.					
16	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.					
17	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.					
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.					
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.					
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.					
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.					
22	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.					
23	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.					

### Cuestionario: Gestión administrativa-operativa



Apreciado estudiante de la segunda especialidad en enfermería, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, el cual se le pide responder con sinceridad para poder consolidar los objetivos que acompañen el estudio. Marque con claridad la opción elegida con una cruz o un aspa a la respuesta que considere conveniente, la información será tratada en forma anónima y confidencial.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

Estado civil: Soltero (  ) Casado (  ) Viudo (  ) Divorciado (  )

Situación Ocupacional:

Contratado (  ) Empleado (  ) Nombrado (  ) Independiente (  ) No trabajo (  )

Marque la opción según alternativas siguientes:

1 Total desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo 4 De acuerdo 5 Total acuerdo

Ítems		1	2	3	4	5
1	Recibo el plan de estudios a seguir.					
2	Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.					
3	Me informan la fecha de inicio y termino de cada semestre.					
4	Me informan sobre el cronograma de pagos.					
5	Los programas de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.					
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.					
7	Recibo los horarios de clases.					
8	Existe una distribución de aulas adecuada.					
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.					
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.					
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.					
12	Recibo información sobre el manual de procedimientos para tramites más frecuentes.					
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.					
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.					
15	El personal administrativo es accesible para la atención de las demandas del estudiante.					

16	Existe un jefe/coordinador en la toma de decisiones o conducción de las especialidades.					
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.					
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.					
19	Se mantiene un alto nivel de motivación en los estudiantes.					
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.					
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.					
22	Se monitoriza el desempeño en clase.					
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.					
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.					
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación de las asignaturas se cumplan en la fecha programada.					
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.					
27	Las evaluaciones se realizan a la totalidad de los estudiantes sin distinción alguna.					
28	La evaluación se realiza en interacción entre el docente y el estudiante según las competencias a lograr.					
29	La evaluación comprende el rendimiento académico.					
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.					
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.					



## Apéndice B

### Versión preliminar de los instrumentos

#### Cuestionario: Satisfacción de los estudiantes



Apreciado estudiante de la segunda especialidad en enfermería, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, el cual se le pide responder con sinceridad para poder consolidar los objetivos que acompañen el estudio. Marque con claridad la opción elegida con una cruz o un aspa a la respuesta que considere conveniente, la información será tratada en forma anónima y confidencial.

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** \_\_\_\_\_

**Estado civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )

**Situación Ocupacional:**

Contratado ( ) Empleado ( ) Nombrado ( ) Independiente ( ) No trabajo ( )

**Marque la opción según alternativas siguientes:**

1 Total desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo 4 De acuerdo 5 Total acuerdo

	Ítems.	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.					
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialidad.					
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.					
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.					
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.					
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.					
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.					
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.					
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.					
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben los reclamos relacionados a la asignación de tareas o resultados de evaluación.					
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.					
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.					
13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.					

14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.					
15	Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan.					
16	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.					
17	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.					
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.					
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.					
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.					
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.					
22	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.					
23	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.					
24	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.					

### Cuestionario: Gestión administrativa-operativa



Apreciado estudiante de la segunda especialidad en enfermería, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, el cual se le pide responder con sinceridad para poder consolidar los objetivos que acompañen el estudio. Marque con claridad la opción elegida con una cruz o un aspa a la respuesta que considere conveniente, la información será tratada en forma anónima y confidencial.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )

Situación Ocupacional:

Contratado ( ) Empleado ( ) Nombrado ( ) Independiente ( ) No trabajo ( )

Marque la opción según alternativas siguientes:

1 Total desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo 4 De acuerdo 5 Total acuerdo

Ítems		1	2	3	4	5
1	Recibo el plan de estudios a seguir.					
2	Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.					
3	Me informan la fecha de inicio y termino de cada semestre.					
4	Me informan sobre el cronograma de pagos.					
5	Los programas de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.					
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.					
7	Recibo los horarios de clases.					
8	Existe una distribución de aulas adecuada.					
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.					
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.					
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.					
12	Recibo información sobre el manual de procedimientos para tramites más frecuentes.					
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.					
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.					
15	El personal administrativo es accesible para la atención de las demandas del estudiante.					

16	Existe un jefe/coordinador en la toma de decisiones o conducción de las especialidades.					
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.					
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.					
19	Se mantiene un alto nivel de motivación en los estudiantes.					
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.					
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.					
22	Se monitoriza el desempeño en clase.					
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.					
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.					
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación de las asignaturas se cumplan en la fecha programada.					
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.					
27	Las evaluaciones se realizan a la totalidad de los estudiantes sin distinción alguna.					
28	La evaluación se realiza en interacción entre el docente y el estudiante según las competencias a lograr.					
29	La evaluación comprende el rendimiento académico.					
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.					
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.					

## Apéndice C

### Versiona original de los instrumentos

#### Cuestionario: Satisfacción de los estudiantes

Instrucciones: Estimado estudiante, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, se le solicita responder con sinceridad para consolidar los objetivos que acompañen este estudio. Marque con claridad la opción elegida con la cruz o un aspa la respuesta que considere conveniente. Agradecemos anticipadamente el tiempo que nos brinde, así como su valiosa información, que será tratada en forma anónima y confidencial. Gracias.

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** \_\_\_\_\_

**Estado civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )

**Situación Ocupacional:**

Contratado ( ) Empleado ( ) Nombrado ( ) Independiente ( ) No trabajo ( )

**Marque la opción según alternativas siguientes:**

1 Total desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo 4 De acuerdo 5 Total

acuerdo

1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.					
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialización.					
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.					
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.					
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.					
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.					
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.					
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.					
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.					
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben reclamos ante la asignación de tareas o resultados de evaluación.					
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.					
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.					
13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.					
14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.					
15	Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan.					

16	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.					
17	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.					
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.					
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.					
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en la sociedad.					
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en una familia.					
22	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.					
23	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.					
24	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.					
25	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.					
26	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.					

### Cuestionario: Gestión administrativa-operativa

Instrucciones: Estimado estudiante, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, se le solicita responder con sinceridad para consolidar los objetivos que acompañen este estudio. Marque con claridad la opción elegida con la cruz o un aspa la respuesta que considere conveniente. Agradecemos anticipadamente el tiempo que nos brinde, así como su valiosa información, que será tratada en forma anónima y confidencial. Gracias.

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** \_\_\_\_\_

**Estado civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )

**Situación Ocupacional:**

Contratado ( ) Empleado ( ) Nombrado ( ) Independiente ( ) No trabajo ( )

**Marque la opción según alternativas siguientes:**

1 Total desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo 4 De acuerdo 5 Total acuerdo

1	Conozco el plan de estudios a seguir.					
2	Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.					
3	Conozco la fecha de inicio y termino de cada semestre.					
4	Conozco el cronograma definido de pagos.					
5	Los programas de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.					
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.					
7	Conozco los horarios de clases.					
8	Existe una distribución de aulas adecuada.					
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.					
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.					
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.					
12	Conozco que existe un manual de procedimientos para tramites más frecuentes.					
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.					
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.					
15	El personal administrativo es accesible para la atención de las demandas del estudiante.					
16	Existe mando visible para la toma de decisiones o conducción de las especialidades.					
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.					
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.					

19	Se mantiene alto nivel de motivación entre los estudiantes.					
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.					
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.					
22	Se monitoriza el desempeño en clase.					
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.					
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.					
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación se cumpla en la fecha programada.					
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.					
27	Las evaluaciones se realizan sin distinción alguna.					
28	La evaluación abarca el punto de vista entre el docente y el estudiante.					
29	La evaluación comprende solamente el rendimiento académico.					
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.					
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.					
32	Se revisan periódicamente las opiniones vertidas por los estudiantes en buzones de sugerencia o similares.					



## Apéndice D

### Juicio de expertos (Validez del contenido)

#### INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de los estudiantes** de los alumnos de especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 1º

Fecha actual: 06-07-2019

Nombres y Apellidos de Juez: Nira Cutipa Gonzales

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 20 años



Firma y Sello

.....  
Lic. Nira Cutipa Gonzáles  
Enfermera - Docente  
C.E.P. 39375

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (  )  
1

NO ( )  
0

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (  )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias: *Reemplazar algunas palabras ítem: 4, 14, 15*

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (  )

NO ( )

Observaciones:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Estructura</b>										
1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.	X		X		X		X		
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialización.	X		X		X		X		
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.	X		X		X		X		
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.		X	X		X		X		colocar "ambiente confortable"
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.	X		X		X		X		
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.	X		X		X		X		
<b>Proceso</b>										
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.	X		X		X		X		
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.	X		X		X		X		
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.	X		X		X		X		
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben reclamos ante la asignación de tareas o resultados de evaluación.	X		X		X		X		
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.	X		X		X		X		Revisar el término proceso administrativo / Permiso
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.	X		X		X		X		

13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.	X		X		X		X		
14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.	X		X		X		X		
15	Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan.	X		X		X		X		reemplazar recreativas por deportivos
<b>Resultado</b>										
16	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.	X		X		X		X		
17	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.	X		X		X		X		
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.	X		X		X		X		
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.	X		X		X		X		
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en la sociedad.	X		X		X		X		
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en una familia.	X		X		X		X		
22	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.	X		X		X		X		
23	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.	X		X		X		X		
24	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.	X		X		X		X		
25	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.	X		X		X		X		
26	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.	X		X		X		X		

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de los estudiantes** de los alumnos de especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 1º

Fecha actual: 06 - 07 - 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Nira Cutipa Gonzales

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 20 años



Firma y Sello

.....  
Lic. Nira Cutipa Gonzales  
Enfermera - Docente  
C.E.P. 39375





INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeamiento</b>										
1	Conozco el plan de estudios a seguir.	✓		✓		✓		✓		
2	Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.	✓		✓		✓		✓		
3	Conozco la fecha de inicio y termino de cada semestre.	✓		✓		✓		✓		
4	Conozco el cronograma definido de pagos.	✓		✓		✓		✓		
5	Los programa de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.	✓		✓		✓		✓		
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Organización</b>										
7	Conozco los horarios de clases.	✓		✓		✓		✓		
8	Existe una distribución de aulas adecuada.	✓		✓		✓		✓		
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.	✓		✓		✓		✓		
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.		✓	✓		✓		✓		Specificar: Evaluación académica (%)
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.	✓		✓		✓		✓		
12	Conozco que existe un manual de procedimientos para tramites más frecuentes.	✓		✓		✓		✓		
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.	✓		✓		✓		✓		
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.	✓		✓		✓		✓		
15	El personal administrativo es accesible para la	✓		✓		✓		✓		

atención de las demandas del estudiante.										
<b>Dirección</b>										
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Existe mando visible para la toma de decisiones o conducción de las especialidades.	✓		✓		✓		✓		Reemplazar mando por liderazgo
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.	✓		✓		✓		✓		
19	Se mantiene alto nivel de motivación entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.	✓		✓		✓		✓		
22	Se monitoriza el desempeño en clase.	✓	✓	✓		✓		✓		Specificar del estudiante e docente?
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.	✓		✓		✓		✓		
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
<b>Control</b>										
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación se cumpla en la fecha programada.	✓		✓		✓		✓		
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		✓		
27	Las evaluaciones se realizan sin distinción alguna.		✓	✓		✓		✓		Specificar (sin distinción)
28	La evaluación abarca el punto de vista entre el docente y el estudiante.	✓		✓		✓		✓		
29	La evaluación comprende solamente el	✓		✓		✓		✓		

rendimiento académico.										
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.		✓	✓		✓		✓		Specificar la evaluación del proceso de enseñanza o de los comportamientos.
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	✓		✓		✓		✓		
32	Se revisan periódicamente las opiniones vertidas por los estudiantes en buzones de sugerencia o similares.	✓		✓		✓		✓		

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de los estudiantes** en la especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 2

Fecha actual: 06-07-2019

Nombres y Apellidos de Juez: SONIA CONTRERAS BLANCO

Institución donde labora: HOSP. ESSALUD "EDGARDO REBAGLIATI M."

Años de experiencia profesional o científica: 38

  
 \_\_\_\_\_  
 UCL Neo 2 "A"  
 CEP. 9113  
 UCL Neo 2 "A"

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI  NO ( )

Observaciones: NINGUNA

Sugerencias:

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI  NO ( )

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO

Observaciones: NINGUNA

Sugerencias:

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI  NO

Observaciones: NINGUNA

Sugerencias:

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI  NO ( )

Observaciones: NINGUNA

Sugerencias:

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI  NO ( )

Observaciones:

Sugerencias:



INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Estructura</b>										
1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.	✓		✓		✓		✓		
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialización.	✓		✓		✓		✓		
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.	✓		✓		✓		✓		
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.	✓		✓		✓		✓		
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.	✓		✓		✓		✓		
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Proceso</b>										
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.	✓		✓		✓	NO	✓	NO	
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.	✓		✓		✓		✓		
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben reclamos ante la asignación de tareas o resultados de evaluación.	✓		✓		✓		✓		
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.	✓		✓		✓		✓		
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.	✓		✓		✓		✓		
13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		

14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
15	Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
<b>Resultado</b>										
16	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
17	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.	✓		✓		✓		✓		
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.	✓		✓		✓		✓		
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en la sociedad.	✓		✓		✓		✓		
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en una familia.	✓		✓		✓		✓		
22	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.	✓		✓		✓		✓		
23	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.	✓		✓		✓		✓		
24	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.	✓		✓		✓		✓		
25	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.	✓		✓		✓		✓		
26	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.	✓		✓		✓		✓		

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeamiento</b>										
1	Conozco el plan de estudios a seguir.	✓		✓		✓		✓		
2	Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.	✓		✓		✓		✓		
3	Conozco la fecha de inicio y termino de cada semestre.	✓		✓		✓		✓		
4	Conozco el cronograma definido de pagos.	✓		✓		✓		✓		
5	Los programa de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.	✓		✓		✓		✓		
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Organización</b>										
7	Conozco los horarios de clases.	✓		✓		✓		✓		
8	Existe una distribución de aulas adecuada.	✓		✓		✓		✓		
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.	✓		✓		✓		✓		
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.	✓		✓		✓		✓		
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.	✓		✓		✓		✓		
12	Conozco que existe un manual de procedimientos para tramites más frecuentes.	✓		✓		✓		✓		
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.	✓		✓		✓		✓		
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.	✓		✓		✓		✓		

15	El personal administrativo es accesible para la atención de las demandas del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
<b>Dirección</b>										
16	Existe mando visible para la toma de decisiones o conducción de las especialidades.	✓		✓		✓		✓		
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.	✓		✓		✓		✓		
19	Se mantiene alto nivel de motivación entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.	✓		✓		✓		✓		
22	Se monitoriza el desempeño en clase.	✓		✓		✓		✓		
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.	✓		✓		✓		✓		
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
<b>Control</b>										
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación se cumpla en la fecha programada.	✓		✓		✓		✓		
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		✓		
27	Las evaluaciones se realizan sin distinción alguna.	✓		✓		✓		✓		
28	La evaluación abarca el punto de vista entre el docente y el estudiante.	✓		✓		✓		✓		

29	La evaluación comprende solamente el rendimiento académico.	✓		✓		✓		✓		
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.	✓		✓		✓		✓		
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	✓		✓		✓		✓		
32	Se revisan periódicamente las opiniones vertidas por los estudiantes en buzones de sugerencia o similares.	✓		✓		✓		✓		

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de los estudiantes** de los alumnos de especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 3

Fecha actual: 07-07-19

Nombres y Apellidos de Juez: Flor Contreras Castro

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 32 años de experiencia profesional

Montijo

Firma y Sello



**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X )  
1

NO ( )  
0

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (✓)

Observaciones: *Si embargo, algunos ítems deben relectores*

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Estructura</b>										
1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.	✓		✓		✓		✓		
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialización.	✓		✓		✓		✓		
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.		✓		✓	✓	✓	✓	✓	Aclarar seguridad que?
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.		✓		✓					Ampliación de los ambientes para facilitar el aprendizaje
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.	✓		✓		✓		✓		
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.									Mejorar tiempo en procesos
<b>Proceso</b>										
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.	✓		✓		✓		✓		
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.				✓		✓		✓	No parece que este se agende en forma real de la institución
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.	✓		✓		✓		✓		
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben reclamos ante la asignación de tareas o resultados de evaluación.		✓							No está claro este ítem, me da todo mejor
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.	✓		✓		✓		✓		
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.	✓		✓		✓		✓		

13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.						✓		✓	Se ven bien estas actividades se pueden realizar en proyectos
15	Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan.				✓		✓		✓	Para proyectos no se aplica
<b>Resultado</b>										
16	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
17	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.	✓		✓		✓		✓		
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.	✓		✓		✓		✓		Retiro este ítem porque este ítem se refiere a la práctica profesional
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en la sociedad.		✓		✓		✓		✓	Retiro este ítem porque este ítem se refiere a la práctica profesional
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en una familia.		✓		✓		✓		✓	Retiro este ítem porque este ítem se refiere a la práctica profesional
22	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.	✓		✓		✓		✓		
23	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.	✓		✓		✓		✓		
24	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.									Retiro este ítem porque este ítem se refiere a la práctica profesional
25	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.	✓		✓		✓		✓		
26	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.	✓		✓		✓		✓		

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **gestión administrativa-operativa** de la Unidad de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 3

Fecha actual: 07-07-19

Nombres y Apellidos de Juez: Flores Contreras Castro

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 32 años de experiencia profesional

Morales

Firma y Sello

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )  
1 0

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones: *Las sugerencias se elaboró en donde items correspondientes*

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....



INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeamiento</b>										
1	Conozco el plan de estudios a seguir.	✓		✓		✓		✓		El plan de estudios responde a la función de la universidad
2	Recibo oportunamente el sílabo de cada asignatura.	✓		✓		✓		✓		
3	Conozco la fecha de inicio y termino de cada semestre.	✓		✓		✓		✓		Debe informarse sobre la fecha de inicio y término de cada semestre
4	Conozco el cronograma definido de pagos.	✓		✓		✓		✓		Debe informarse sobre el cronograma...
5	Los programas de actividades sociales, científicas, espirituales está definidos.	✓		✓		✓		✓		
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Organización</b>										
7	Conozco los horarios de clases.	✓		✓		✓		✓		Debe informarse sobre...
8	Existe una distribución de aulas adecuada.	✓		✓		✓		✓		
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.	✓		✓		✓		✓		Aclarar a qué equipos de trabajo se refiere
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.	✓		✓		✓		✓		
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.	✓		✓		✓		✓		
12	Conozco que existe un manual de procedimientos para tramites más frecuentes.	✓		✓		✓		✓		Debe informarse sobre la existencia de un manual de procedimientos para tramites más frecuentes
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.	✓		✓		✓		✓		Especificar el tiempo necesario a que se refiere específicamente
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.	✓		✓		✓		✓		
15	El personal administrativo es accesible para la	✓		✓		✓		✓		

atención de las demandas del estudiante.											
<b>Dirección</b>											
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Existe mando visible para la toma de decisiones o conducción de las especialidades.	✓		✓		✓		✓			Debe existir un protocolo mandado
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.	✓		✓		✓		✓			
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.	✓		✓		✓		✓			
19	Se mantiene alto nivel de motivación entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓			
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.	✓		✓		✓		✓			
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.	✓		✓		✓		✓			
22	Se monitoriza el desempeño en clase.	✓		✓		✓		✓			
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.	✓		✓		✓		✓			
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.	✓		✓		✓		✓			
<b>Control</b>											
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación se cumpla en la fecha programada.	✓		✓		✓		✓			Aclarar a qué evaluación se refiere - Especificar
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		✓			la totalidad de instrumentos
27	Las evaluaciones se realizan sin distinción alguna.	✓		✓		✓		✓			Especificar a qué se refiere sin distinción alguna
28	La evaluación abarca el punto de vista entre el docente y el estudiante.	✓		✓		✓		✓			Debe haber un cambio: es evidente a los docentes y contenidos de la asignatura
29	La evaluación comprende solamente el	✓		✓		✓		✓			

rendimiento académico.											
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.	✓		✓		✓		✓			
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	✓		✓		✓		✓			
32	Se revisan periódicamente las opiniones verdadas por los estudiantes en buzones de sugerencia o similares.	✓		✓		✓		✓			Debe pasar a la dirección nivel de dirección.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de los estudiantes** en la especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 4

Fecha actual: 12-7-2019

Nombres y Apellidos de Juez: Rocío Suárez Rodríguez

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 22 años exp. profes.  
10 años exp. docente



Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los items o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada item o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los items o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Estructura</b>										
1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.	✓		✓		✓		✓		
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialización.	✓		✓		✓		✓		
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.	✓		✓		✓		✓		
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.	✓		✓		✓		✓		
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.	✓		✓		✓		✓		
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Proceso</b>										
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.	✓		✓		✓		✓		
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.	✓		✓		✓		✓		
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben reclamos ante la asignación de tareas o resultados de evaluación.	✓		✓		✓		✓		
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.	✓		✓		✓		✓		
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.	✓		✓		✓		✓		
13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		

14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
15	Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
<b>Resultado</b>										
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
17	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.	✓		✓		✓		✓		
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.	✓		✓		✓		✓		
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en la sociedad.	✓		✓		✓		✓		
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en una familia.	✓		✓		✓		✓		
22	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.	✓		✓		✓		✓		
23	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.	✓		✓		✓		✓		
24	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.	✓		✓		✓		✓		
25	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.	✓		✓		✓		✓		
26	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.	✓		✓		✓		✓		



**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **gestión administrativa-operativa** de la Unidad de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.


Juez N°: 4

Fecha actual: 12-7-2019

Nombres y Apellidos de Juez: Rocio Suarez Rodriguez

Institución donde labora: Universidad Peruana Union

Años de experiencia profesional o científica: 22 años de experiencia prof.  
10 años de experiencia docente

  
Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI

NO ( )

Observaciones: 10, 19

Sugerencias: 19. La motivación también debe venir de UPB

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeamiento</b>										
1	Conozco el plan de estudios a seguir.	✓		✓		✓		✓		
2	Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.	✓		✓		✓		✓		
3	Conozco la fecha de inicio y termino de cada semestre.	✓		✓		✓		✓		
4	Conozco el cronograma definido de pagos.	✓		✓		✓		✓		
5	Los programa de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.	✓		✓		✓		✓		
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Organización</b>										
7	Conozco los horarios de clases.	✓		✓		✓		✓		
8	Existe una distribución de aulas adecuada.	✓		✓		✓		✓		
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.	✓		✓		✓		✓		
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.		✗		✗		✗		✗	A que se refiere?
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.	✓		✓		✓		✓		
12	Conozco que existe un manual de procedimientos para tramites más frecuentes.	✓		✓		✓		✓		
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.	✓		✓		✓		✓		
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.	✓		✓		✓		✓		
15	El personal administrativo es accesible para la	✓		✓		✓		✓		

atención de las demandas del estudiante.										
<b>Dirección</b>										
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	Existe mando visible para la toma de decisiones o conducción de las especialidades.	✓		✓		✓		✓		
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.	✓		✓		✓		✓		
19	Se mantiene alto nivel de motivación entre los estudiantes.		✗		✗		✗		✗	Sugiero que tambien la motivacion venga de la UPB
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.	✓		✓		✓		✓		
22	Se monitoriza el desempeño en clase.	✓		✓		✓		✓		
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.	✓		✓		✓		✓		
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
<b>Control</b>										
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación se cumpla en la fecha programada.	✓		✓		✓		✓		
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		✓		
27	Las evaluaciones se realizan sin distinción alguna.	✓		✓		✓		✓		
28	La evaluación abarca el punto de vista entre el docente y el estudiante.	✓		✓		✓		✓		
29	La evaluación comprende solamente el	✓		✓		✓		✓		

	rendimiento académico.	✓		✓		✓		✓		
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.	✓		✓		✓		✓		
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	✓		✓		✓		✓		
32	Se revisan periódicamente las opiniones vertidas por los estudiantes en buzones de sugerencia o similares.	✓		✓		✓		✓		

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de los estudiantes** de los alumnos de especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 5

Fecha actual: 04/07/2019

Nombres y Apellidos de Juez: Maria Jesus Caballero Chong

Institución donde labora: Universidad Comunal Unión

Años de experiencia profesional o científica: 25 años

*Maria Jesus*

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello



**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (  )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (  )

NO ( )

Observaciones:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Estructura</b>										
1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.	✓		✓		✓		✓		
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialización.	✓		✓		✓		✓		
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.	✓		✓		✓		✓		
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.	✓		✓		✓		✓		
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.	✓		✓		✓		✓		
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Proceso</b>										
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.	✓		✓		✓		✓		
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.	✓		✓		✓		✓		
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben reclamos ante la asignación de tareas o resultados de evaluación.	✓		✓		✓		✓		
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.	✓		✓		✓		✓		
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.	✓		✓		✓		✓		
13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		

14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
15	Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
<b>Resultado</b>										
16	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
17	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.	✓		✓		✓		✓		
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.	✓		✓		✓		✓		
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en la sociedad.	✓		✓		✓		✓		
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en una familia.	✓		✓		✓		✓		
22	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.	✓		✓		✓		✓		
23	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.	✓		✓		✓		✓		
24	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.	✓		✓		✓		✓		
25	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.	✓		✓		✓		✓		
26	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.	✓		✓		✓		✓		

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **gestión administrativa-operativa** de la Unidad de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 5

Fecha actual: 04/07/2019

Nombres y Apellidos de Juez: Mario Jesus Lobosillo Alonzo

Institución donde labora: Universidad Comuna Unión

Años de experiencia profesional o científica: 25 años

Mario

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)  
1

NO ( )  
0

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del Instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....



## INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeamiento</b>										
1	Conozco el plan de estudios a seguir.	✓		✓		✓		✓		
2	Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.	✓		✓		✓		✓		
3	Conozco la fecha de inicio y termino de cada semestre.	✓		✓		✓		✓		
4	Conozco el cronograma definido de pagos.	✓		✓		✓		✓		
5	Los programa de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.	✓		✓		✓		✓		
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Organización</b>										
7	Conozco los horarios de clases.	✓		✓		✓		✓		
8	Existe una distribución de aulas adecuada.	✓		✓		✓		✓		
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.	✓		✓		✓		✓		
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.	✓		✓		✓		✓		
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.	✓		✓		✓		✓		
12	Conozco que existe un manual de procedimientos para tramites más frecuentes.	✓		✓		✓		✓		
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.	✓		✓		✓		✓		
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.	✓		✓		✓		✓		
15	El personal administrativo es accesible para la	✓		✓		✓		✓		

atención de las demandas del estudiante.										
<b>Dirección</b>										
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Existe mando visible para la toma de decisiones o conducción de las especialidades.	✓		✓		✓		✓		
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.	✓		✓		✓		✓		
19	Se mantiene alto nivel de motivación entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.	✓		✓		✓		✓		
22	Se monitoriza el desempeño en clase.	✓		✓		✓		✓		
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.	✓		✓		✓		✓		
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
<b>Control</b>										
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación se cumpla en la fecha programada.	✓		✓		✓		✓		
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		✓		
27	Las evaluaciones se realizan sin distinción alguna.	✓		✓		✓		✓		
28	La evaluación abarca el punto de vista entre el docente y el estudiante.	✓		✓		✓		✓		
29	La evaluación comprende solamente el	✓		✓		✓		✓		

rendimiento académico.										
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.	✓		✓		✓		✓		
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	✓		✓		✓		✓		
32	Se revisan periódicamente las opiniones vertidas por los estudiantes en buzones de sugerencia o similares.	✓		✓		✓		✓		

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de los estudiantes** en la especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 6

Fecha actual: 30 junio 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Lh Albertina Fernández Moloch

Institución donde labora: Universidad Benza Unión

Años de experiencia profesional o científica: 26

Ahfz  
Firma y Sello

07687983

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (  )

NO (  )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Estructura</b>										
1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.	✓		✓		✓		✓		
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialización.	✓		✓		✓		✓		
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.	✓		✓		✓		✓		
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.	✓		✓		✓		✓		
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.	✓		✓		✓		✓		
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Proceso</b>										
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.	✓		✓		✓		✓		
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.	✓		✓		✓		✓		
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben reclamos ante la asignación de tareas o resultados de evaluación.	✓		✓		✓		✓		
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.	✓		✓		✓		✓		
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.	✓		✓		✓		✓		
13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		

14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
15	Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
<b>Resultado</b>										
16	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
17	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.	✓		✓		✓		✓		
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.	✓		✓		✓		✓		
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en la sociedad.	✓		✓		✓		✓		
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en una familia.	✓		✓		✓		✓		
22	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.	✓		✓		✓		✓		
23	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.	✓		✓		✓		✓		
24	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.	✓		✓		✓		✓		
25	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.	✓		✓		✓		✓		
26	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.	✓		✓		✓		✓		



**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **gestión administrativa-operativa** de la Unidad de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 6

Fecha actual: 30 junio 2019

Nombres y Apellidos de Juez: Lh. Albertina Fernández Molochis

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 26

Ahfz  
Firma y Sello  
DNI: 07687983

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeamiento</b>										
1	Conozco el plan de estudios a seguir.	✓		✓		✓		✓		Sería bueno preguntar si el alumno conoce su perfil de egreso
2	Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.	✓		✓		✓		✓		
3	Conozco la fecha de inicio y termino de cada semestre.	✓		✓		✓		✓		
4	Conozco el cronograma definido de pagos.	✓		✓		✓		✓		
5	Los programa de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.	✓		✓		✓		✓		
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Organización</b>										
7	Conozco los horarios de clases.	✓		✓		✓		✓		
8	Existe una distribución de aulas adecuada.	✓		✓		✓		✓		
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.	✓		✓		✓		✓		
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.	✓		✓		✓		✓		
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.	✓		✓		✓		✓		
12	Conozco que existe un manual de procedimientos para tramites más frecuentes.	✓		✓		✓		✓		
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.	✓		✓		✓		✓		
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.	✓		✓		✓		✓		
15	El personal administrativo es accesible para la	✓		✓		✓		✓		

atención de las demandas del estudiante.										
<b>Dirección</b>										
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
16	Existe mando visible para la toma de decisiones o conducción de las especialidades.	✓		✓		✓		✓		
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.	✓		✓		✓		✓		
19	Se mantiene alto nivel de motivación entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.	✓		✓		✓		✓		
22	Se monitoriza el desempeño en clase.	✓		✓		✓		✓		Relator: Desempeño Docente
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.	✓		✓		✓		✓		
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
<b>Control</b>										
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación se cumpla en la fecha programada.	✓		✓		✓		✓		
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		✓		¿Hay formas en las que el estudiante pueda identificar este ítem?
27	Las evaluaciones se realizan sin distinción alguna.	✓		✓		✓		✓		
28	La evaluación abarca el punto de vista entre el docente y el estudiante.	✓		✓		✓		✓		
29	La evaluación comprende solamente el	✓		✓		✓		✓		

rendimiento académico.										
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.	✓		✓		✓		✓		
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	✓		✓		✓		✓		
32	Se revisan periódicamente las opiniones vertidas por los estudiantes en buzones de sugerencia o similares.	✓		✓		✓		✓		

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de los estudiantes** en la especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los items propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el item presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 7

Fecha actual: 8/7/19

Nombres y Apellidos de Juez: Liliana Mercedes Chirinos Aponte de Vera

Institución donde labora: EsSalud Gerencia de Servicios Prestados Nivel I-II

Años de experiencia profesional o científica: 18 años

  
Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....



INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del <sup>4</sup> Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Estructura</b>										
1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.	/		/		/		/		
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialización.	/		/		/		/		
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.	/		/		/		/		
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.	/		/		/		/		
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.	/		/		/		/		
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.	/		/		/		/		
<b>Proceso</b>										
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.	/		/		/		/		
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.	/		/		/		/		
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.	/		/		/		/		
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben reclamos ante la asignación de tareas o resultados de evaluación.	/		/		/		/		
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.	/		/		/		/		
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.	/		/		/		/		
13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.	/		/		/		/		

14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.	/		/		/		/		
15	Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan.	/		/		/		/		
<b>Resultado</b>										
16	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.	/		/		/		/		
17	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.	/		/		/		/		
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.	/		/		/		/		
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.	/		/		/		/		
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en la sociedad.	/		/		/		/		
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en una familia.	/		/		/		/		
22	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.	/		/		/		/		
23	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.	/		/		/		/		
24	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.	/		/		/		/		
25	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.	/		/		/		/		
26	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.	/		/		/		/		

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **gestión administrativa-operativa** de la Unidad de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 7

Fecha actual: 8/7/19

Nombres y Apellidos de Juez: Leiberson Enrique Churruarín Espinoza

Institución donde labora: Unidad de Ciencias de la Salud - Hospital General de Puno, Puno, Perú

Años de experiencia profesional o científica: 15 años

  
Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....



INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeamiento</b>										
1	Conozco el plan de estudios a seguir.	/		/		/		/		
2	Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.	/		/		/		/		
3	Conozco la fecha de inicio y termino de cada semestre.	/		/		/		/		
4	Conozco el cronograma definido de pagos.	/		/		/		/		
5	Los programa de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.	/		/		/		/		
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.	/		/		/		/		
<b>Organización</b>										
7	Conozco los horarios de clases.	/		/		/		/		
8	Existe una distribución de aulas adecuada.	/		/		/		/		
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.	/		/		/		/		
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.	/		/		/		/		
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.	/		/		/		/		
12	Conozco que existe un manual de procedimientos para tramites más frecuentes.	/		/		/		/		
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.	/		/		/		/		
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.	/		/		/		/		

15	El personal administrativo es accesible para la atención de las demandas del estudiante.	/		/		/		/		
<b>Dirección</b>										
16	Existe mando visible para la toma de decisiones o conducción de las especialidades.	/		/		/		/		
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.	/		/		/		/		
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.	/		/		/		/		
19	Se mantiene alto nivel de motivación entre los estudiantes.	/		/		/		/		
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.	/		/		/		/		
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.	/		/		/		/		
22	Se monitoriza el desempeño en clase.	/		/		/		/		
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.	/		/		/		/		
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.	/		/		/		/		
<b>Control</b>										
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación se cumpla en la fecha programada.	/		/		/		/		
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.	/		/		/		/		
27	Las evaluaciones se realizan sin distinción alguna.	/		/		/		/		
28	La evaluación abarca el punto de vista entre el docente y el estudiante.	/		/		/		/		

29	La evaluación comprende solamente el rendimiento académico.	/		/		/		/		
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.	/		/		/		/		
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	/		/		/		/		
32	Se revisan periódicamente las opiniones vertidas por los estudiantes en buzones de sugerencia o similares.	/		/		/		/		

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **satisfacción de los estudiantes** en la especialidad de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 8

Fecha actual: 31-07-19

Nombres y Apellidos de Juez: NEAL HENRY REYES GASTANADUI

Institución donde labora: UPCW

Años de experiencia profesional o científica: 6 años

  
Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Estructura</b>										
1	Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.	✓		✓		✓		✓		
2	Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialización.	✓		✓		✓		✓		
3	Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.	✓		✓		✓		✓		
4	Estoy satisfecho con el ambiente de confort.	✓		✓		✓		✓		
5	Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.	✓		✓		✓		✓		
6	Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Proceso</b>										
7	Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.	✓		✓		✓		✓		
8	Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
9	Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.	✓		✓		✓		✓		
10	Estoy satisfecho con la atención que reciben reclamos ante la asignación de tareas o resultados de evaluación.	✓		✓		✓		✓		
11	Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.	✓		✓		✓		✓		
12	Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.	✓		✓		✓		✓		
13	Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		

14	Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
15	Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan.	✓		✓		✓		✓		
<b>Resultado</b>										
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
17	Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.	✓		✓		✓		✓		
18	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.	✓		✓		✓		✓		
19	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.	✓		✓		✓		✓		
20	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en la sociedad.	✓		✓		✓		✓		
21	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor miembro en una familia.	✓		✓		✓		✓		
22	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.	✓		✓		✓		✓		
23	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.	✓		✓		✓		✓		
24	Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.	✓		✓		✓		✓		
25	Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.	✓		✓		✓		✓		
26	Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.	✓		✓		✓		✓		



**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir la **gestión administrativa-operativa** de la Unidad de Ciencias de la Salud.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.


Juez N°: 8

Fecha actual: 31-07-19

Nombres y Apellidos de Juez: NEAL HENRY REYES CASTAÑEDA

Institución donde labora: UPCU

Años de experiencia profesional o científica: 6 años

  
Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N°	Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeamiento</b>										
1	Conozco el plan de estudios a seguir.	✓		✓		✓		✓		
2	Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.	✓		✓		✓		✓		
3	Conozco la fecha de inicio y termino de cada semestre.	✓		✓		✓		✓		
4	Conozco el cronograma definido de pagos.	✓		✓		✓		✓		
5	Los programa de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.	✓		✓		✓		✓		
6	La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.	✓		✓		✓		✓		
<b>Organización</b>										
7	Conozco los horarios de clases.	✓		✓		✓		✓		
8	Existe una distribución de aulas adecuada.	✓		✓		✓		✓		
9	Existen equipos de trabajo por asignatura.	✓		✓		✓		✓		
10	Se enfatiza en los medios de evaluación académica.	✓		✓		✓		✓		
11	Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.	✓		✓		✓		✓		
12	Conozco que existe un manual de procedimientos para tramites más frecuentes.	✓		✓		✓		✓		
13	El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.	✓		✓		✓		✓		
14	El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.	✓		✓		✓		✓		
15	El personal administrativo es accesible para la	✓		✓		✓		✓		

atención de las demandas del estudiante.										
<b>Dirección</b>										
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
16	Existe mando visible para la toma de decisiones o conducción de las especialidades.	✓		✓		✓		✓		
17	El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
18	Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.	✓		✓		✓		✓		
19	Se mantiene alto nivel de motivación entre los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
20	Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.	✓		✓		✓		✓		
21	Se monitoriza la asistencia en el aula.	✓		✓		✓		✓		
22	Se monitoriza el desempeño en clase.	✓		✓		✓		✓		
23	Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.	✓		✓		✓		✓		
24	Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.	✓		✓		✓		✓		
<b>Control</b>										
25	El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación se cumpla en la fecha programada.	✓		✓		✓		✓		
26	Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		✓		
27	Las evaluaciones se realizan sin distinción alguna.	✓		✓		✓		✓		
28	La evaluación abarca el punto de vista entre el docente y el estudiante.	✓		✓		✓		✓		
29	La evaluación comprende solamente el	✓		✓		✓		✓		

rendimiento académico.										
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
30	La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.	✓		✓		✓		✓		
31	Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	✓		✓		✓		✓		
32	Se revisan periódicamente las opiniones vertidas por los estudiantes en buzones de sugerencia o similares.	✓		✓		✓		✓		

## Apéndice E

### Calculo del grado de concordancia entre jueces

Tabla 7

*Grado de concordancia del cuestionario de Satisfacción de los estudiantes*

		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	S	N	C-1	V de Aiken	Valor Final
Pregunta 1	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 2	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 3	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	0.875
	Congruencia	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 4	Claridad	0	1	0	1	1	1	1	1	6	8	1	0.75	0.9375
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 5	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 6	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	0.875
	Congruencia	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	



	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 7	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 8	Congruencia	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	0.875
	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 9	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 10	Congruencia	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	0.875
	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 11	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 12	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 13	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 14	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	0.875

	Congruencia	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 15	Congruencia	0	1	0	1	1	1	1	1	6	8	1	0.75	0.84375
	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 16	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 17	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 18	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 19	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 22	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 23	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	

	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 24	Congruencia	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	0.875
	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	0	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 25	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 26	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	

Tabla 8

*Grado de concordancia del cuestionario de gestión administrativa operativa*

		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	S	N	C-1	V de Aiken	Valor final
Pregunta 1	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
Pregunta 2	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
Pregunta 3	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
Pregunta 4	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
Pregunta 5	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
Pregunta 6	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1

0.96975806

	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 7	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	0.96875
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 8	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 9	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Congruencia	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	0.875
	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 10	Claridad	0	1	1	0	1	1	1	6	8	1	0.75	
	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	7	8	1	0.875	0.84375
	Contexto	1	1	1	0	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	1	0	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 11	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 12	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	0.96875
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 13	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Congruencia	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	0.875
	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 14	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1

	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 15	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 16	Congruencia	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	0.875
	Contexto	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 17	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 18	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	0	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 19	Congruencia	1	1	1	0	1	1	1	7	8	1	0.875	0.875
	Contexto	1	1	1	0	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Dominio del constructo	1	1	1	0	1	1	1	7	8	1	0.875	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 20	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	0	1	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 21	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	0.96875
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	

	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 22	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 23	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 24	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 25	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	0.96875
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 26	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	0	1	0	1	1	1	1	6	8	1	0.75	
Pregunta 27	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	0.9375
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 28	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	0.96875
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
Pregunta 29	Claridad	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	1

	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	0	1	1	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 30	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	0.96875
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Claridad	1	1	0	1	1	1	1	7	8	1	0.875	
Pregunta 31	Congruencia	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	0.96875
	Contexto	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	1	1	8	8	1	1	



## Apéndice F

### Índice de homogeneidad de los instrumentos

#### Cuestionario de satisfacción de los estudiantes

Tabla 9

*Índice de homogeneidad de la dimensión estructura*

	Sum_S2_Estructura	(P1)	(P2)	(P3)	(P4)	(P5)
Sum_S2_Estructura	1					
Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada (P1)	0,870** (0.000)	1				
Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialidad (P2)	0,841** (0.000)	0,705** (0.000)	1			
Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución (P3)	0,882** (0.000)	0,737** (0.000)	0,680** (0.000)	1		
Estoy satisfecho con el ambiente de confort (P4)	0,855** (0.000)	0,658** (0.000)	0,606** (0.000)	0,721** (0.000)	1	
Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones (P5)	0,797** (0.000)	0,581** (0.000)	0,589** (0.000)	0,597** (0.000)	0,643** (0.000)	1

Tabla 10.

*Índice de homogeneidad de la dimensión proceso*

	Sum_S2_Proceso	(P6)	(P7)	(P8)	(P9)	(P10)	(P11)	(P12)	(P13)	(P14)	(P15)
Sum_S2_Proceso	1										
Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas (P6)	0,772** (0.000)	1									
Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante (P7)	0,750** (0.000)	0,566** (0.000)	1								
Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes (P8)	0,736** (0.000)	0,526** (0.000)	0,630** (0.000)	1							
Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-practica (P9)	0,780** (0.000)	0,532** (0.000)	0,623** (0.000)	0,574** (0.000)	1						
Estoy satisfecho con la atención que reciben los reclamos relacionados a la asignación de tareas o resultados de evaluación (P10)	0,829** (0.000)	0,715** (0.000)	0,617** (0.000)	0,552** (0.000)	0,609** (0.000)	1					
Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos (P11)	0,830** (0.000)	0,610** (0.000)	0,543** (0.000)	0,557** (0.000)	0,553** (0.000)	0,734** (0.000)	1				
Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias (P12)	0,809** (0.000)	0,532** (0.000)	0,499** (0.000)	0,485** (0.000)	0,564** (0.000)	0,674** (0.000)	0,780* (0.000)*	1			
Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan (P13)	0,776** (0.000)	0,493** (0.000)	0,642** (0.000)	0,563** (0.000)	0,633** (0.000)	0,570** (0.000)	0,576** (0.000)	0,619** (0.000)	1		
Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan (P14)	0,764** (0.000)	0,497** (0.000)	0,468** (0.000)	0,551** (0.000)	0,547** (0.000)	0,532** (0.000)	0,613** (0.000)	0,626** (0.000)	0,679** (0.000)	1	
Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan (P15)	,423** (0.000)	0,251** (0.000)	0,150* (0.000)	0,174** (0.000)	0,254** (0.000)	0,193** (0.000)	0,222** (0.000)	0,243** (0.000)	0,157* (0.000)	0,228** (0.000)	1

Tabla 11

*Índice de homogeneidad de la dimensión resultado*

	Sum_S1_Resultado	P(16)	P(17)	P(18)	P(19)	P(20)	P(21)	P(22)	P(23)	P(24)
Sum_S1_Resultado	1									
Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido (P16)	0,876** (0.000)	1								
Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido(P17)	0,817** (0.000)	0,732** (0.000)	1							
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para trasferir el conocimiento teórico a la práctica (P18)	0,899** (0.000)	0,767** (0.000)	0,744** (0.000)	1						
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional (P19)	0,905** (0.000)	0,770** (0.000)	0,701** (0.000)	0,843** (0.000)	1					
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente P(20)	0,871** (0.000)	0,731** (0.000)	0,662** (0.000)	0,736** (0.000)	0,783** (0.000)	1				
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión (P21)	0,919** (0.000)	0,778** (0.000)	0,662** (0.000)	0,819** (0.000)	0,798** (0.000)	0,751** (0.000)	1			
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados P(22)	0,923** (0.000)	0,755** (0.000)	0,701** (0.000)	0,787** (0.000)	0,779** (0.000)	0,800** (0.000)	0,866** (0.000)	1		
Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional (P23)	0,925** (0.000)	0,763** (0.000)	0,676** (0.000)	0,765** (0.000)	0,825** (0.000)	0,782** (0.000)	0,862** (0.000)	0,888** (0.000)	1	
Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad (P24)	0,921** (0.000)	0,757** (0.000)	0,660** (0.000)	0,781** (0.000)	0,807** (0.000)	0,777** (0.000)	0,883** (0.000)	0,863** (0.000)	0,907** (0.000)	1

Tabla 12.

*Índice de homogeneidad considerando la dimensión higiénicos (estructura y proceso)*

	Sum_S1_Higiénicos	(P1)	(P2)	(P3)	(P4)	(P5)	(P6)	(P7)	(P8)	(P9)	(P10)	(P11)	(P12)	(P13)	(P14)	(P15)
Sum_S1_Higiénicos	1															
Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada (P1)	0,789** (0.000)	1														
Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialidad (P2)	0,772** (0.000)	0,705** (0.000)	1													
Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución (P3)	0,798** (0.000)	0,737** (0.000)	0,680** (0.000)	1												
Estoy satisfecho con el ambiente de confort (P4)	0,764** (0.000)	0,658** (0.000)	0,606** (0.000)	0,721* (0.000)*	1											
Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones (P5)	0,804** (0.000)	0,581** (0.000)	0,589** (0.000)	0,597* (0.000)*	0,643 (0.000)**	1										
Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas (P6)	0,764** (0.000)	0,506** (0.000)	0,538** (0.000)	0,502* (0.000)*	0,557 (0.000)**	0,713** (0.000)	1									
Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante(P7)	0,751** (0.000)	0,558** (0.000)	0,568** (0.000)	0,580* (0.000)*	0,516 (0.000)**	0,595** (0.000)	0,566* (0.000)*	1								
Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes (P8)	0,732** (0.000)	0,546** (0.000)	0,555** (0.000)	0,572* (0.000)*	0,517 (0.000)**	0,516** (0.000)	0,526* (0.000)*	0,630* (0.000)*	1							

Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica(P9)	0,773** (0.000)	0,562** (0.000)	0,592** (0.000)	0,590* (0.000)*	0,534** (0.000)	0,566** (0.000)	0,532* (0.000)*	0,623* (0.000)*	0,574** (0.000)	1							
Estoy satisfecho con la atención que reciben los reclamos relacionados a la asignación de tareas o resultados de evaluación (P10)	0,800** (0.000)	0,551** (0.000)	0,526** (0.000)	0,523* (0.000)*	0,552** (0.000)	0,640** (0.000)	0,715* (0.000)*	0,617* (0.000)*	0,552** (0.000)	0,609** (0.000)	1						
Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos (P11)	0,793** (0.000)	0,537** (0.000)	0,501** (0.000)	0,512* (0.000)*	0,531** (0.000)	0,621** (0.000)	0,610* (0.000)*	0,543* (0.000)*	0,557** (0.000)	0,553** (0.000)	0,734** (0.000)	1					
Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias (P12)	0,778** (0.000)	0,548** (0.000)	0,497** (0.000)	0,562* (0.000)*	0,511 (0.000)**	0,575** (0.000)	0,532* (0.000)*	0,499* (0.000)*	0,485** (0.000)	0,564** (0.000)	0,674** (0.000)	0,780** (0.000)	1				
Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan (P13)	0,774** (0.000)	0,569** (0.000)	0,586** (0.000)	0,575* (0.000)*	0,510** (0.000)	0,639** (0.000)	0,493* (0.000)*	0,642* (0.000)*	0,563* (0.000)*	0,633** (0.000)	0,570** (0.000)	0,576** (0.000)	0,619** (0.000)	1			
Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan (P14)	0,726** (0.000)	0,512** (0.000)	0,448** (0.000)	0,513* (0.000)*	0,429 (0.000)**	0,543** (0.000)	0,497* (0.000)*	0,468* (0.000)*	0,551** (0.000)	0,547** (0.000)	0,532** (0.000)	0,613** (0.000)	0,626** (0.000)	0,679** (0.000)	1		
Estoy satisfecho con las actividades deportivas que se desarrollan (P15)	0,386** (0.000)	0,237** (0.000)	0,252** (0.000)	0,247* (0.000)*	0,234 (0.000)**	0,212** (0.000)	0,251* (0.000)*	0,150* (0.000)	0,174** (0.000)	0,254** (0.000)	0,193** (0.000)	0,222** (0.000)	0,243** (0.000)	0,157* (0.000)	0,228** (0.000)	1	

## Cuestionario de gestión administrativa operativa

Tabla 13

### Índice de homogeneidad de la dimensión planificación

	Sum_G_Planificación	(P1)	(P2)	(P3)	(P4)	(P5)	(P6)	(P7)	(P8)	(P9)
Sum_G_Planificación	1									
Recibo el plan de estudios a seguir (P1)	0,787** (0.000)	1								
Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura (P2)	0,708** (0.000)	0,536** (0.000)	1							
Me informan la fecha de inicio y termino de cada semestre (P3)	0,848** (0.000)	0,644** (0.000)	0,576** (0.000)	1						
Me informan sobre el cronograma de pagos (P4)	0,745** (0.000)	0,509** (0.000)	0,406** (0.000)	0,649** (0.000)	1					
Los programas de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos (P5)	0,791** (0.000)	0,621** (0.000)	0,461** (0.000)	0,653** (0.000)	0,518** (0.000)	1				
La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas (P6)	0,757** (0.000)	0,516** (0.000)	0,471** (0.000)	0,598** (0.000)	0,496** (0.000)	0,557** (0.000)	1			
Recibo los horarios de clases (P7)	0,854** (0.000)	0,641** (0.000)	0,541** (0.000)	0,705** (0.000)	0,672** (0.000)	0,635** (0.000)	0,569** (0.000)	1		
Existe una distribución de aulas adecuada (P8)	0,817** (0.000)	0,606** (0.000)	0,507** (0.000)	0,648** (0.000)	0,542** (0.000)	0,559** (0.000)	0,575** (0.000)	0,685** (0.000)	1	
Existen equipos de trabajo por asignatura (P9)	0,773** (0.000)	0,494** (0.000)	0,451** (0.000)	0,572** (0.000)	0,493** (0.000)	0,599** (0.000)	0,580** (0.000)	0,630** (0.000)	0,663** (0.000)	1

Tabla 14

*Índice de homogeneidad de la dimensión organización*

	Sum_G_Organización	(P10)	(P11)	(P12)	(P13)	(P14)	(P15)
Sum_G_Organización	1						
Se enfatiza en los medios de evaluación académica (P10)	0,798** (0.000)	1					
Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje (P11)	0,764** (0.000)	0,677** (0.000)	1				
Recibo información sobre el manual de procedimientos para tramites más frecuentes (P12)	0,751** (0.000)	0,492** (0.000)	0,527** (0.000)	1			
El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro (P13)	0,804** (0.000)	0,619** (0.000)	0,520** (0.000)	0,493** (0.000)	1		
El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado (P14)	0,856** (0.000)	0,561** (0.000)	0,552** (0.000)	0,535** (0.000)	0,620** (0.000)	1	
El personal administrativo es accesible para la atención de las demandas del estudiante (P15)	0,855** (0.000)	0,606** (0.000)	0,494** (0.000)	0,514** (0.000)	0,646** (0.000)	0,819** (0.000)	1

Tabla 15

*Índice de homogeneidad de la dimensión dirección y control.*

	Sum_G_ Dirección yControl	(P16)	(P17)	(P18)	(P19)	(P20)	(P21)	(P22)	(P23)	(P24)	(P25)	(P26)	(P27)	(P28)	(P29)	(P30)	(31)
Sum_G_DirecciónyControl	1																
Existe un jefe/coordinador en la toma de decisiones o conducción de las especialidades (P16)	0,819** (0.000)	1															
El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante (P17)	0,803** (0.000)	0,715** (0.000)	1														
Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación (P18)	0,799** (0.000)	0,661** (0.000)	0,620** (0.000)	1													
Se mantiene un alto nivel de motivación en los estudiantes (P19)	0,810** (0.000)	0,616** (0.000)	0,618** (0.000)	0,636** (0.000)	1												
Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante (P20)	0,827** (0.000)	0,661** (0.000)	0,600** (0.000)	0,593** (0.000)	0,807** (0.000)	1											
Se monitoriza la asistencia en el aula (P21)	0,793** (0.000)	0,608** (0.000)	0,611** (0.000)	0,573** (0.000)	0,641** (0.000)	0,677** (0.000)	1										
Se monitoriza el desempeño en clase (P22)	0,839** (0.000)	0,609** (0.000)	0,602** (0.000)	0,601** (0.000)	0,733** (0.000)	0,786** (0.000)	0,789** (0.000)	1									
Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos (P23)	0,780** (0.000)	0,588** (0.000)	0,633** (0.000)	0,653** (0.000)	0,622** (0.000)	0,654** (0.000)	0,582** (0.000)	0,638** (0.000)	1								
Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes (P24)	0,825** (0.000)	0,674** (0.000)	0,629** (0.000)	0,620** (0.000)	0,637** (0.000)	0,640** (0.000)	0,565** (0.000)	0,624** (0.000)	0,634** (0.000)	1							
El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación de las asignaturas se cumplan en la fecha programada (P25)	0,871** (0.000)	0,738** (0.000)	0,663** (0.000)	0,733** (0.000)	0,652** (0.000)	0,665** (0.000)	0,654** (0.000)	0,670** (0.000)	0,665** (0.000)	0,784** (0.000)	1						



Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes (P26)	0,776** (0.000)	0,621** (0.000)	0,593** (0.000)	0,598** (0.000)	0,511** (0.000)	0,566** (0.000)	0,570** (0.000)	0,563** (0.000)	0,544** (0.000)	0,687** (0.000)	0,734** (0.000)	1					
Las evaluaciones se realizan a la totalidad de los estudiantes sin distinción alguna(P27)	0,840** (0.000)	0,651** (0.000)	0,670** (0.000)	0,630** (0.000)	0,662** (0.000)	0,641** (0.000)	0,628** (0.000)	0,675** (0.000)	0,601** (0.000)	0,682** (0.000)	0,685** (0.000)	0,649** (0.000)	1				
La evaluación se realiza en interacción entre el docente y el estudiante según las competencias a lograr (P28)	0,871** (0.000)	0,656** (0.000)	0,685** (0.000)	0,678** (0.000)	0,671** (0.000)	0,656** (0.000)	0,673** (0.000)	0,720** (0.000)	0,607** (0.000)	0,654** (0.000)	0,684** (0.000)	0,650** (0.000)	0,815** (0.000)	1			
La evaluación comprende el rendimiento académico (P29)	0,757** (0.000)	0,606** (0.000)	0,561** (0.000)	0,610** (0.000)	0,529** (0.000)	0,565** (0.000)	0,482** (0.000)	0,572** (0.000)	0,507** (0.000)	0,644** (0.000)	0,670** (0.000)	0,606** (0.000)	0,594** (0.000)	0,696** (0.000)	1		
La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula (P30)	0,863** (0.000)	0,678** (0.000)	0,649** (0.000)	0,634** (0.000)	0,695** (0.000)	0,676** (0.000)	0,692** (0.000)	0,715** (0.000)	0,576** (0.000)	0,684** (0.000)	0,689** (0.000)	0,646** (0.000)	0,768** (0.000)	0,853** (0.000)	0,711** (0.000)	1	
Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente (P31)	0,792** (0.000)	0,627** (0.000)	0,585** (0.000)	0,584** (0.000)	0,560** (0.000)	0,603** (0.000)	0,588** (0.000)	0,649** (0.000)	0,585** (0.000)	0,621** (0.000)	0,675** (0.000)	0,610** (0.000)	0,668** (0.000)	0,733** (0.000)	0,603** (0.000)	0,685** (0.000)	1

## Apéndice G

### Confiabilidad del instrumento

#### Instrumento de satisfacción de los estudiantes

Tabla 16

*Confiabilidad general del instrumento “Satisfacción de los estudiantes”*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.970	23

Tabla 17

*Confiabilidad de la dimensión estructura*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.	15.07	8.699	0.786	0.877
Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialidad.	15.07	9.133	0.749	0.885
Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.	15.04	8.678	0.806	0.872
Estoy satisfecho con el ambiente de confort.	14.99	8.901	0.766	0.881
Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.	14.98	9.541	0.689	0.897
Confiabilidad global estructura				0.904

Tabla 18

*Confiabilidad de la dimensión proceso*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.	30.83	25.683	0.699	0.920
Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.	30.54	27.024	0.711	0.919
Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.	30.50	27.136	0.687	0.920

Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.	30.68	26.480	0.720	0.918
Estoy satisfecho con la atención que reciben los reclamos relacionados a la asignación de tareas o resultados de evaluación.	30.78	25.358	0.795	0.913
Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.	30.71	25.297	0.789	0.914
Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.	30.66	25.529	0.754	0.916
Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.	30.57	26.973	0.746	0.917
Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.	30.72	26.289	0.702	0.920
Confiabilidad global proceso				0.926

Tabla 19

*Confiabilidad de la dimensión higiénicos (estructura y proceso)*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.	49.57	68.831	0.750	0.945
Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialidad.	49.57	69.811	0.730	0.946
Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.	49.54	68.866	0.760	0.945
Estoy satisfecho con el ambiente de confort.	49.49	69.516	0.722	0.946
Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.	49.48	69.610	0.776	0.944
Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.	49.62	69.367	0.718	0.946
Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.	49.33	71.574	0.727	0.946
Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.	49.29	71.788	0.701	0.946
Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.	49.46	70.700	0.736	0.945
Estoy satisfecho con la atención que reciben los reclamos relacionados a la asignación de tareas o resultados de evaluación.	49.57	69.322	0.773	0.944
Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.	49.50	69.334	0.759	0.945
Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.	49.45	69.553	0.738	0.945
Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.	49.36	71.559	0.754	0.945
Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.	49.51	70.875	0.680	0.947
Confiabilidad global higiénicos				0.949

Tabla 20

*Confiabilidad de la dimensión resultados*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.	31.59	26.898	0.842	0.965
Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.	31.69	26.862	0.762	0.970
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.	31.58	26.718	0.870	0.964
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.	31.49	27.207	0.880	0.964
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.	31.63	27.039	0.836	0.966
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.	31.51	26.875	0.897	0.963
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.	31.57	26.452	0.900	0.963
Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.	31.52	26.772	0.905	0.963
Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.	31.50	26.599	0.899	0.963
Confiabilidad global				0.968

**Instrumento de la gestión administrativa operativa**

Tabla 21

*Confiabilidad del instrumento "Gestión administrativa operativa"*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.974	31

Tabla 22

*Confiabilidad de la dimensión Planificación*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Recibo el plan de estudios a seguir.	32.45	25.482	0.722	0.911
Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.	32.60	25.576	0.613	0.920
Me informan la fecha de inicio y termino de cada semestre.	32.31	25.818	0.808	0.907
Me informan sobre el cronograma de pagos.	32.35	25.706	0.668	0.915
Los programas de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.	32.53	25.365	0.726	0.911
La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.	32.52	25.776	0.686	0.914
Recibo los horarios de clases.	32.27	25.479	0.813	0.906
Existe una distribución de aulas adecuada.	32.56	25.125	0.759	0.909
Existen equipos de trabajo por asignatura.	32.60	25.695	0.706	0.912
Confiabilidad global				0.921

Tabla 23

*Confiabilidad dimensión organización*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se enfatiza en los medios de evaluación académica.	18.86	11.490	0.722	0.869
Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.	18.91	11.347	0.667	0.874
Recibo información sobre el manual de procedimientos para tramites más frecuentes.	19.25	10.608	0.616	0.885
El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.	19.06	10.783	0.711	0.867
El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.	19.08	10.168	0.776	0.856
El personal administrativo es accesible para la atención de las demandas del estudiante.	19.06	9.989	0.770	0.857
Confiabilidad Global				0.888

Tabla 24

*Confiabilidad de la dimensión dirección y control*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Existe un jefe/coordinador la toma de decisiones o conducción de las especialidades.	58.75	85.602	0.793	0.964
El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.	58.93	83.777	0.768	0.964
Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.	58.78	85.289	0.768	0.964
Se mantiene un alto nivel de motivación en los estudiantes.	58.82	85.633	0.783	0.964
Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.	58.85	84.908	0.800	0.963
Se monitoriza la asistencia en el aula.	58.76	84.691	0.760	0.964
Se monitoriza el desempeño en clase.	58.79	84.553	0.813	0.963
Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.	59.00	83.842	0.741	0.965
Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.	58.81	85.134	0.798	0.963
El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación de las asignaturas se cumplan en la fecha programada.	58.82	83.712	0.849	0.963
Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.	58.98	85.755	0.743	0.964
Las evaluaciones se realizan a la totalidad de los estudiantes sin distinción alguna.	58.74	85.650	0.817	0.963
La evaluación se realiza en interacción entre el docente y el estudiante según las competencias a lograr.	58.76	85.053	0.852	0.963
La evaluación comprende el rendimiento académico.	58.75	86.701	0.724	0.965
La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.	58.70	85.999	0.845	0.963
Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	58.92	85.709	0.762	0.964
Confiabilidad global				0.966

## Apéndice H

### Análisis factorial

#### Instrumento de satisfacción de los estudiantes

Tabla 25

#### *Prueba de KMO y Bartlett: Satisfacción*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.959
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5854.206
	gl	253
	Sig.	0.000

Tabla 26

#### *Varianza total explicada*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	14.062	61.140	61.140	14.062	61.140	61.140	7.935	34.498	34.498
2	1.741	7.570	68.710	1.741	7.570	68.710	7.869	34.212	68.710
3	0.977	4.246	72.956						
4	0.725	3.151	76.107						
5	0.677	2.942	79.049						
6	0.529	2.302	81.351						
7	0.491	2.137	83.487						
8	0.477	2.076	85.563						
9	0.432	1.877	87.440						
10	0.366	1.593	89.033						
11	0.339	1.472	90.505						
12	0.300	1.305	91.810						
13	0.260	1.132	92.942						
14	0.243	1.056	93.998						
15	0.234	1.017	95.015						
16	0.207	0.898	95.914						
17	0.182	0.790	96.704						
18	0.177	0.771	97.474						
19	0.155	0.676	98.150						
20	0.142	0.618	98.768						

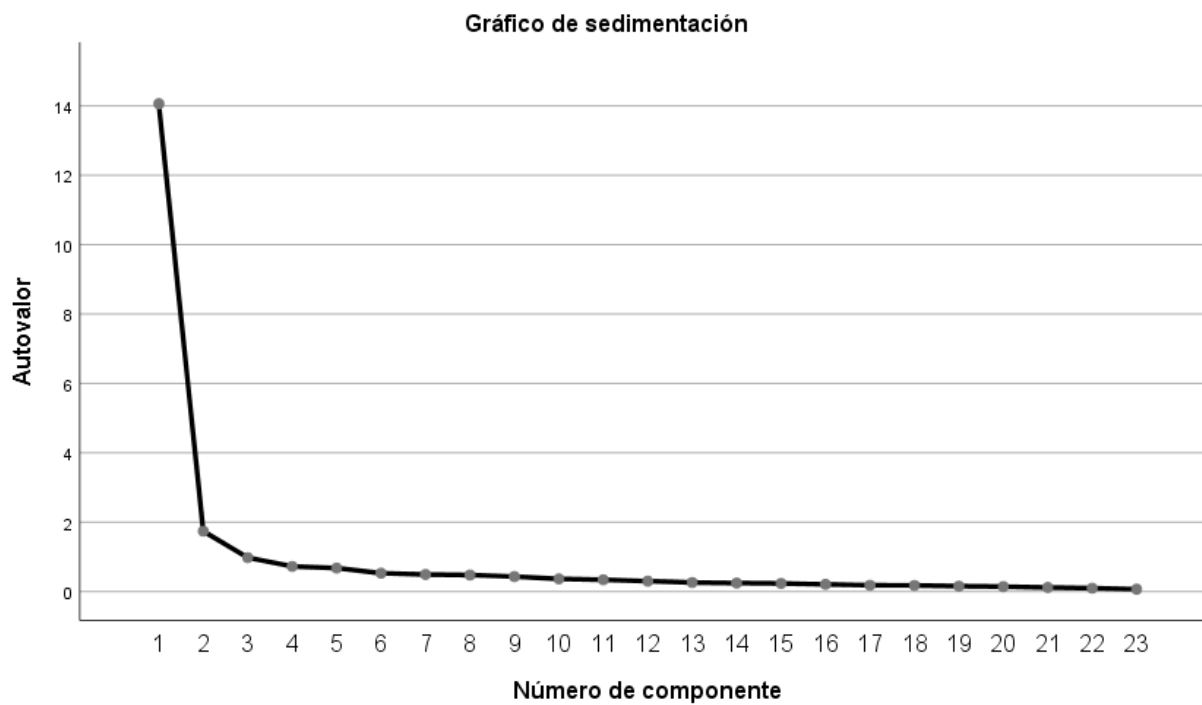
21	0.117	0.508	99.276
22	0.098	0.426	99.702
23	0.068	0.298	100.000

Tabla 27

*Matriz de componente rotado*

	Componente	
	1	2
Estoy satisfecho con la planta física donde realizo mi formación especializada.		0.716
Estoy satisfecho con los equipos utilizados en el programa de especialidad.		0.765
Estoy satisfecho con la seguridad que me da la institución.		0.732
Estoy satisfecho con el ambiente de confort.		0.696
Estoy satisfecho con el personal administrativo en la intervención de sus funciones.		0.750
Estoy satisfecho con el tiempo de respuesta a mis problemas.		0.726
Estoy satisfecho con la interacción docente-estudiante.		0.682
Estoy satisfecho con la interacción entre los estudiantes.		0.703
Estoy satisfecho con la claridad y consistencia en los procedimientos utilizados en la enseñanza teórica-práctica.		0.616
Estoy satisfecho con la atención que reciben los reclamos relacionados a la asignación de tareas o resultados de evaluación.		0.722
Estoy satisfecho con el proceso administrativo en los permisos.		0.677
Estoy satisfecho con el proceso de justificación de tardanzas e inasistencias.		0.652
Estoy satisfecho con las actividades académicas que se desarrollan.		0.623
Estoy satisfecho con las actividades sociales que se desarrollan.	0.504	0.532
Estoy satisfecho con el conocimiento teórico obtenido.	0.762	
Estoy satisfecho con el conocimiento práctico obtenido.	0.725	
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para transferir el conocimiento teórico a la práctica.	0.803	
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ser mejor persona y profesional.	0.814	
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para cumplir la función docente.	0.779	
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para innovar en mi profesión.	0.860	
Estoy satisfecho con la capacidad obtenida para ejecutar procedimientos especializados.	0.847	
Estoy satisfecho con las competencias obtenidas para mi desempeño profesional.	0.867	
Estoy satisfecho con el perfil profesional de mi especialidad.	0.858	





*Figura H1:* Gráfico de sedimentación de la variable satisfacción de los estudiantes basados en autovalor 1.

## Instrumento de la gestión administrativa operativa

Tabla 28

### *Prueba de KMO y Bartlett: Gestión administrativa operativa*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.964
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	7076.545
	gl	465
	Sig.	0.000

Tabla 29

### *Varianza total explicada*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	17.980	57.999	57.999	17.980	57.999	57.999	9.393	30.299	30.299
2	1.457	4.699	62.698	1.457	4.699	62.698	6.303	20.331	50.630
3	1.201	3.875	66.573	1.201	3.875	66.573	4.942	15.943	66.573
4	1.006	3.245	69.818						
5	0.696	2.245	72.063						
6	0.639	2.060	74.123						
7	0.627	2.023	76.146						
8	0.589	1.899	78.045						
9	0.557	1.796	79.840						
10	0.550	1.776	81.616						
11	0.496	1.601	83.216						
12	0.478	1.543	84.760						
13	0.444	1.432	86.192						
14	0.413	1.334	87.526						
15	0.398	1.283	88.809						
16	0.355	1.144	89.953						
17	0.348	1.124	91.077						
18	0.315	1.016	92.092						
19	0.305	0.984	93.077						
20	0.265	0.854	93.931						
21	0.252	0.814	94.744						
22	0.241	0.777	95.522						
23	0.218	0.702	96.224						

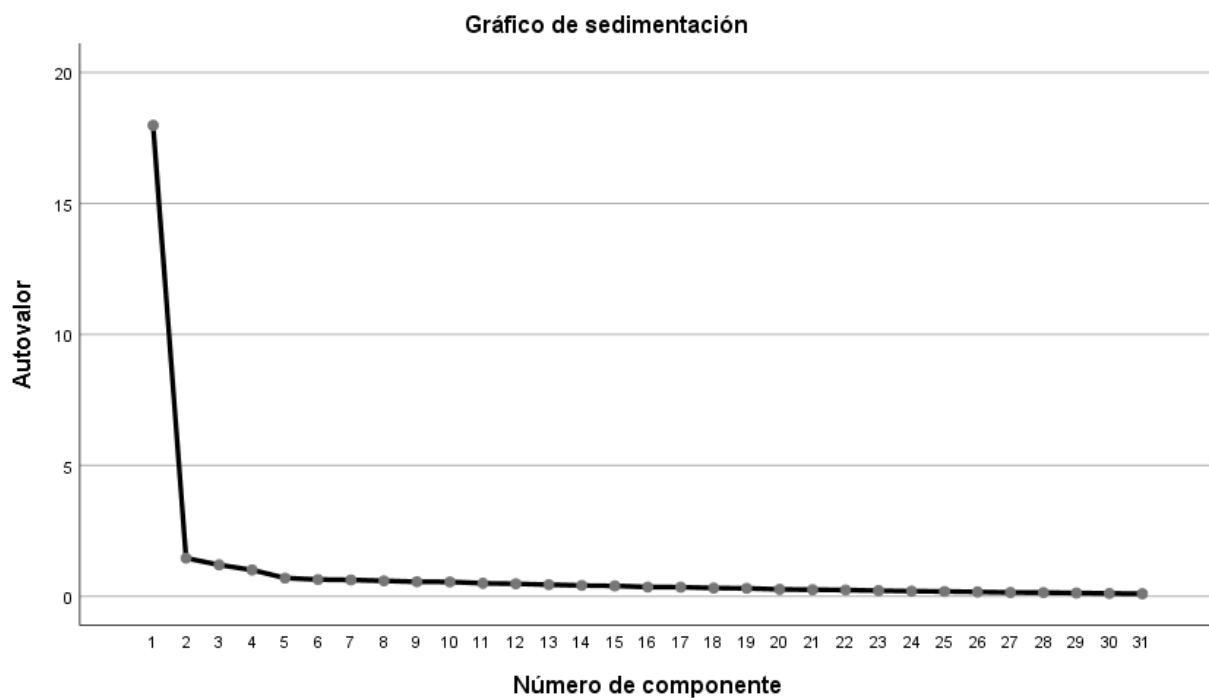
24	0.195	0.628	96.852
25	0.186	0.599	97.451
26	0.168	0.540	97.992
27	0.147	0.474	98.466
28	0.143	0.461	98.928
29	0.126	0.406	99.333
30	0.109	0.352	99.685
31	0.098	0.315	100.000

Tabla 30

*Matriz de componente rotado*

	Componente		
	1	2	3
Recibo el plan de estudios a seguir.	0.446	0.611	0.224
Recibo oportunamente el silabo de cada asignatura.	0.100	0.661	0.345
Me informan la fecha de inicio y termino de cada semestre.	0.310	0.773	0.218
Me informan sobre el cronograma de pagos.	0.275	0.722	0.106
Los programas de actividades sociales, científicas, espirituales esta definidos.	0.375	0.583	0.348
La especialidad elegida cuenta con campo clínico definido para las prácticas programadas.	0.341	0.546	0.390
Recibo los horarios de clases.	0.474	0.719	0.165
Existe una distribución de aulas adecuada.	0.355	0.685	0.274
Existen equipos de trabajo por asignatura.	0.424	0.541	0.327
Se enfatiza en los medios de evaluación académica.	0.511	0.492	0.411
Se aplican métodos variados de evaluación-aprendizaje.	0.455	0.407	0.397
Recibo información sobre el manual de procedimientos para tramites más frecuentes.	0.146	0.366	0.627
El proceso de elaboración y sustentación del trabajo académico es claro.	0.326	0.227	0.707
El personal administrativo es suficiente para la atención de las demandas académicas del estudiante de posgrado.	0.347	0.258	0.760
El personal administrativo es accesible para la atención de las demandas del estudiante.	0.421	0.234	0.733
Existe un jefe/coordinador la toma de decisiones o conducción de las especialidades.	0.624	0.386	0.360
El coordinador académico da solución a las necesidades del estudiante.	0.608	0.326	0.406
Las actividades académicas se realizan de acuerdo a la programación.	0.641	0.291	0.362
Se mantiene un alto nivel de motivación en los estudiantes.	0.693	0.354	0.249
Se monitoriza el rendimiento académico del estudiante.	0.684	0.380	0.269
Se monitoriza la asistencia en el aula.	0.726	0.434	0.057
Se monitoriza el desempeño en clase.	0.735	0.407	0.187
Se comunica oportunamente sobre cambios en la ejecución de las actividades académicas ante imprevistos.	0.570	0.304	0.405
Existe interacción positiva entre personal administrativo y los estudiantes.	0.616	0.222	0.555
El personal administrativo asegura los recursos a fin de que la evaluación de las asignaturas se cumplan en la fecha programada.	0.685	0.331	0.404
Identifico que los diversos instrumentos de evaluación a aplicar han sido revisados previamente en las instancias correspondientes.	0.647	0.159	0.442

Las evaluaciones se realizan a la totalidad de los estudiantes sin distinción alguna.	0.762	0.251	0.307
La evaluación se realiza en interacción entre el docente y el estudiante según las competencias a lograr.	0.787	0.301	0.284
La evaluación comprende el rendimiento académico.	0.547	0.403	0.353
La evaluación abarca el proceso de enseñanza, participación y conducta en el aula.	0.783	0.319	0.256
Identifico que existen mecanismos para detectar problemas no previstos de manera permanente.	0.662	0.288	0.328



*Figura H2:* Gráfico de sedimentación de la variable gestión administrativa operativa basados en autovalor 1.

## Apéndice I

### Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Gestión administrativa-operativa y satisfacción de los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería de una Universidad Privada de Lima, 2019.

#### INTRODUCCIÓN:

Buen día apreciada colega, soy la Lic. Katherine Mescua Fasanando egresada de la maestría en Administración y Gestión, me encuentro realizando mi tesis de grado, para lo cual te invito a desarrollar los siguientes cuestionarios, no sin antes mencionar que mi estudio tiene como propósito identificar la gestión administrativa – operativa percibida por ustedes, así mismo, identificar la satisfacción con el programa de segunda especialidad, dicha información será de mucha importancia para poder mejorar en la calidad de la gestión que se ha venido dando y a su vez ver si existe relación alguna entre ambas variables. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

Yo \_\_\_\_\_

He leído el contenido de este documento de CONSENTIMIENTO INFORMADO dado por la investigadora, y quiero colaborar con este estudio. Por esta razón firmo el documento.

\_\_\_\_\_  
Firma

## Apéndice J

### Comité de ética



Lima, Perú, 04 de setiembre de 2019

OFICIO N° 0089-2019/UPeU/FCS/CIISA

Doctora  
 María Teresa Cabanillas Chávez  
 Directora de la UPG de Ciencias de la Salud  
 UPeU  
 Presente

Asunto: Autorización del Comité de Ética para el desarrollo de la investigación

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigimos a usted para expresar un cordial saludo y desear muchas bendiciones en las funciones que desempeña.

Mediante la presente tenemos a bien presentar los investigadores: Katherine Mescua Fasanado, con DNI 70466817, asesorados por la Dra. Irene Zapata Silva con DNI 10206305.

El comité de ética de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud ha revisado el protocolo de investigación titulado "Gestión administrativa-operativa y satisfacción de los estudiantes en el programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima, 2019", presentado por la investigadora antes mencionada y se resuelve autorizar el desarrollo de la investigación de acuerdo a los procedimientos mencionados que será aplicado en la institución que Ud. dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente el apoyo que pueda brindar a los investigadores, a fin de concluir satisfactoriamente este proceso. Los resultados obtenidos serán difundidos por los canales correspondientes.

Atentamente,



Dr. Irineo Sainza  
 Director de Investigación  
 Facultad de Ciencias de la Salud



Mg. Vera Cuiña Gonzales  
 Coord. de Investigación UPG Ciencias de la Salud  
 Escuela de Posgrado

## Apéndice K

### Autorización institucional



**UNIVERSIDAD PERUANA UNION**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UPG CIENCIAS DE LA SALUD**

*Una Institución Adventista*

Lima, 02 de octubre de 2019

Licenciada

**Katherine Mescua Fasanando**

Presente

Estimada licenciada Mescua:

Mediante la presente le expreso un cordial saludo y el deseo de bendiciones de nuestro Dios en su importante labor.

Así mismo se comunica la aprobación de su solicitud para que realice la aplicación de los instrumentos del proyecto de tesis de la Maestría en Enfermería con Mención en Administración y Gestión, en la sede de Jr. Washington 1807, con las alumnas que actualmente están estudiando en el Programa de Segunda Especialidad en Enfermería de la Unidad de Posgrado Ciencias de la Salud.

Atentamente,



*M. Wilton*  
Dña. **Maria Teresa Cabanillas Chávez**  
**DIRECCIÓN**  
**UPG CIENCIAS DE LA SALUD**

## Apéndice L

### Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa operativa percibida con la satisfacción de los estudiantes en el programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo es la gestión administrativa operativa según los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del estudiante del programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa-operativa percibida con la satisfacción de los estudiantes del programa de segunda especialidad en enfermería de una universidad privada de Lima, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Identificar la gestión administrativa-operativa según los estudiantes del programa de segunda especialización en enfermería de una universidad peruana de Lima.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del estudiante del programa de segunda especialización en enfermería de una universidad peruana de Lima.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>H alterna: La gestión administrativa-operativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p>	<p><b>Variable independiente:</b> Gestión administrativa Operativa</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección y control</li> </ul> <p><b>Variable independiente:</b> Satisfacción de los estudiantes.</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Proceso</li> <li>• Resultado</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> 340 estudiantes.</p> <p><b>Muestra:</b> No probabilístico, por conveniencia, cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p><b>Instrumento:</b> Consta de dos cuestionarios sobre la satisfacción de los estudiantes y el segundo sobre la gestión administrativa-operativa, creados por la autora, los cuales fueron validados y con una confiabilidad de 0.970 y 0.974 respectivamente.</p>



<p>¿Existe relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión: estructura?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión: estructura de una universidad peruana de Lima.</p>	<p>H alterna: La gestión administrativa-operativa percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la dimensión: estructura de una Universidad Peruana de Lima.</p>		
<p>¿Existe relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión: proceso?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión: proceso de una universidad peruana de Lima.</p>	<p>H alterna: La gestión administrativa-operativa percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante en la dimensión: proceso de una Universidad Peruana de Lima.</p>		
<p>¿Existe relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión: resultado?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión administrativa-operativa percibida y la satisfacción del estudiante en la dimensión: resultado de una universidad peruana de Lima.</p>	<p>H alterna: La gestión administrativa-operativa percibida se relaciona significativamente la satisfacción del estudiante en la dimensión: resultado de una Universidad Peruana de Lima.</p>		