

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA



SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS
ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE
TRUJILLO, 2019

Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

AUTOR (ES)

Br. Lizbeth Susans Lezama Miñano

Br. Verónica Del Pilar Vargas De La Cruz

ASESOR (A)

Dr. Nolberto Arnildo Leyva Aguilar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Educación universitaria: Ingreso, retención y flujo.

TRUJILLO, PERÚ
2020

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Excmo. Mons. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.
Arzobispo Metropolitano de Trujillo Fundador y Gran Canciller
de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Juan José Lydon Mc Hugh, O.S.A.
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta
Vicerrectora Académica

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz
Vicerrector de Investigación

Pbro. Dr. Alejandro Preciado Muñoz
Director de la Escuela de Posgrado

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán
Secretario General

DEDICATORIA



Al Soberano Dios por sus bendiciones y sabiduría, concediéndome escalar un peldaño más en mi vida. A mi amada familia (Roger, Gladys y Rogger) por su apoyo, valores y motivación permanente en mi desarrollo personal y profesional.

Lizbeth Lezama



A Dios por su inmenso amor y fortaleza para concluir mis estudios de maestría, a la memoria de mi padre Mario, a mi querida madre Juana y mi hermana Chabela por su amor y apoyo incondicional para lograr mi meta.

Verónica Vargas



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, darle gracias a Dios por su bondad, sabiduría, y voluntad nos da la oportunidad de culminar un eslabón más en nuestra vida profesional.

A nuestras familias por su apoyo vital que nos brindan fuerza y energía así animarnos a crecer como personas y profesionales.

A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, específicamente la Escuela de Posgrado, por brindarnos sus instalaciones y a la vez otorgarnos a través de sus docentes conocimientos y orientación profesional en esta etapa de maestría.

A nuestro asesor Dr. Norberto Arnildo Leyva Aguilar, por su comprensión, eficacia y eficiencia a lo largo del proceso de investigación.

A la Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela de Posgrado, Segunda especialidad de Enfermería en Emergencia y Desastres, por brindarnos las facilidades, del mismo modo a sus respectivos estudiantes por ofrecernos la información requerida para lograr los objetivos trazados en esta investigación.

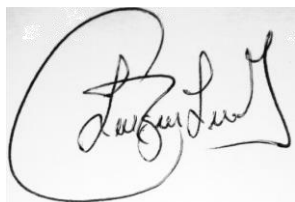
Las autoras.

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Nosotras: LEZAMA MIÑANO, Lizbeth Susans con DNI 46494059 y VARGAS DE LA CRUZ, Verónica del Pilar con DNI 18069283, estudiantes de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI , damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos, éticos y administrativos establecidos por la Universidad, para la elaboración y sustentación de la tesis titulada **SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONORREGO,2019**. Presentada en 134 folios distribuidos en 15 tablas y 9 figuras, más un total de 68 páginas de apéndices y anexos.

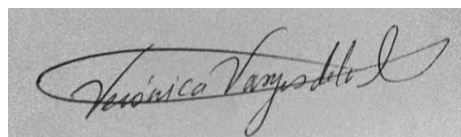
Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la presente investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho informe corresponde a nuestra autoría tanto en planificación, ejecución y redacción; del mismo modo, se garantiza la fundamentación teórica respaldada por la referencia bibliográfica, asumiendo de no tener el uso de material ajeno sin ser reconocido de su fuente o autor, por lo tanto acatamos las sanciones disciplinarias al respecto.

Trujillo, 12 de Marzo del 2020



Lic. LEZAMA MIÑANO, Lizbeth Susans

DNI 46494059



Lic. VARGAS DE LA CRUZ, Verónica

DNI1806928

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	vi
DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1 Planteamiento del problema.	13
1.2 Formulación del problema.	15
1.2.1 Problema general.	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Formulación de objetivos.	16
1.3.1 Objetivo general.	16
1.3.2 Objetivos específicos.	16
1.4 Justificación de la investigación.	17
Capítulo II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes de la investigación.....	18
2.2 Bases teórico científicas.	20
2.3 Marco Conceptual.....	33
2.4 Identificación de dimensiones	35
2.5 Formulación de hipótesis.	36
2.4.1 Hipótesis general.	36

2.4.2 Hipótesis específicas.....	36
2.6 Variables.....	37
2.6.1 Definición conceptual.	37
2.6.2 Definición operacional.....	37
2.6.3 Operacionalización de variables.	38
Capítulo III. METODOLOGÍA	41
3.1 Tipo de investigación.	41
3.2 Método de investigación.....	41
3.3 Diseño de la investigación.....	41
3.4 Población y muestra.....	42
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	43
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45
3.7 Aspectos éticos.....	46
Capítulo IV. RESULTADOS.....	47
4.1 Presentación y análisis de resultados.	47
4.2 Prueba de hipótesis.	52
4.3 Discusión de resultados.....	58
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1 Conclusiones.....	62
5.2 Recomendaciones.	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64

APÉNDICES Y ANEXOS:

Anexo 1: Ficha técnica de la licenciamiento de la UPAO Según el SUNEDU

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos confiabilidad y validez

Anexo 3: Matriz de consistencia lógica

Anexo 4: Base de datos de las variables en estudio

Anexo 5: Testimonios fotográficos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones de las variables de estudio-----	35
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Satisfacción del estudiante.-----	38
Tabla 3: Operacionalización de la Variable Calidad del servicio educativo.-----	40
Tabla 4: Población de estudio-----	42
Tabla 5: Técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos-----	47
Tabla 6: Nivel de la satisfacción de los estudiantes-----	47
Tabla 7: Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes-----	49
Tabla 8: Nivel de la calidad de servicio-----	50
Tabla 9: Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio-----	51
Tabla 10: Prueba de Normalidad -----	52
Tabla 11: La satisfacción y su relación con la calidad de servicio-----	53
Tabla 12: La satisfacción y su relación con la calidad de la gestión estratégica -----	54
Tabla 13: La satisfacción y su relación con la calidad de la formación integral-----	55
Tabla 14: La satisfacción y su relación con la calidad del soporte institucional -----	56
Tabla 15: La satisfacción y su relación con la calidad de los resultados -----	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de Mercado educativo-----	20
Figura 2: La Satisfacción y su relación con la percepción y la expectativa-----	22
Figura 3: Modelo de brechas sobre la calidad en la educación superior -----	29
Figura 4. Dimensiones del nuevo modelo de calidad en la educación universitaria-----	31
Figura 5. Dimensiones y sub dimensiones de los estándares de calidad en la educación universitaria.-----	31
Figura 6. Gráfico de Barras Nivel de la satisfacción de los estudiantes-----	48
Figura 7. Gráfico de Barras- Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes -	49
Figura 8. Gráfico de Barras - Nivel de la calidad de servicio-----	50
Figura 9. Gráfico de Barras -Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio-----	51

RESUMEN

El presente informe de investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad del servicio educativo según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego en el año 2019. Es una investigación de tipo básico o teórico de nivel descriptivo, con el uso del método hipotético – deductivo, diseño de corte no experimental, transversal correlacional. La población de estudio estuvo compuesta por 72 estudiantes de Enfermería de la Segunda Especialidad de Emergencias y desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo. Dicha población de estudio estuvo distribuida en dos aulas del II y III Semestre del año 2019, la muestra fue no probabilística debido a que se estudió toda la población. Para recolectar los datos se aplicó la técnica encuesta con sus respectivos instrumentos que fueron dos cuestionarios con la escala de Likert, diseñados específicamente para esta investigación previa validación de juicio de expertos, con un resultado de fiabilidad según el coeficiente de Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.841$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que valúa la Satisfacción del estudiante, y $\alpha = 0.893$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que valúa la Calidad del servicio educativo. Estos miden las dimensiones según los estándares de calidad del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Los resultados obtenidos indican que la satisfacción del estudiante se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio educativo universitario, lo cual queda demostrado a través de la prueba estadística de Spearman, es $Rho = 0.840$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$).

Palabras claves: *Satisfacción estudiantil, calidad del servicio educativo, universidad y acreditación universitaria.*

ABSTRACT

The present report of this research has as general objective to determine the relationship between satisfaction and the quality of the educational service according to the students of Nursing in Emergencies and Disasters of the Private University Antenor Orrego in the year 2019. It is a basic or theoretical research at a descriptive level, with the use of the hypothetical-deductive method, non-experimental, cross-sectional design. The study population was composed of 72 students of Nursing from the Second Emergency and Disaster Specialty of the Private University Antenor Orrego of the city of Trujillo. This study population was distributed in two classrooms of the II and III Semester of the year 2019, the sample was not probabilistic because the entire population was studied. For to collect the data was carried the technique inquiry with their respective instruments these were two questionnaires with the Likert's scale, designed specifically for this work prior validation of experts judgment, with a result of reliability according to the Alpha coefficient of Cronbach of $\alpha = 0.841$ ($\alpha > 0.70$) for the instrument which evaluates student satisfaction, and $\alpha = 0.893$ ($\alpha > 0.70$) for the instrument that evaluates the Quality of the educational service. These measure the dimensions according to the quality standards of the National System of Evaluation, Accreditation and Certification of the Educational Quality (SINEACE). The results obtained indicate that student's satisfaction is positively and significantly related to the quality of the university educational service, which is demonstrated through the Spearman statistical test, $Rho = 0.840$ (there is a high positive relationship) with significance level less than 1% ($p < 0.01$).

Keywords: Student's satisfaction, quality of the educational service, university and university accreditation.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

El proceso de globalización ha generado cambios en todos los aspectos del desarrollo de la sociedad, y de manera particular un efecto en la educación universitaria, para aplicar y difundir el conocimiento. Las universidades cumplen desde sus orígenes en la gestión del servicio educativo y el conocimiento, así afrontar los grandes desafíos de este proceso; por ello cada vez se exige mayor índice de calidad.

En la actualidad, el servicio de la calidad educativa universitaria a nivel mundial se está integrando como: lo académico, la formación personal y la gestión universitaria; generando la creación de nuevos modelos de gestión y desempeño.

Yamada, Rivera y Castro (2013) menciona que el servicio brindado de la educación superior se direcciona en dos aspectos: La creación de nuevos conocimientos relacionado con la investigación y la enseñanza con la formación profesional. Es decir, un trabajo absoluto enfocado al desarrollo integral estudiante y su entorno.

Inclusive la ley universitaria N° 30220 en el Art. 6, inciso 6.2, dice que la universidad peruana tiene como una de sus metas como : Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país.
(p.7)

Asimismo, el aumento de ingresantes universitarios se elevó a partir de mediados de la década del noventa, con la inversión privada, liberando el mercado educativo, aumentando sus ganancias a las universidades privadas a través de la demanda de los servicios que

brinda la universidad que favorecería el aumento económico y de los mercados de trabajo (Cuenca y Reátegui, 2016).

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) , en sus informes manifiesta que las universidades privadas son las que concentran mayor cantidad de alumnos matriculados en el año 2016, esta institución busca alcanzar los estándares de calidad a través del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa(SINEACE).

En este contexto, la Universidad Privada Antenor Orrego no se encuentra ajena a buscar estándares de calidad en su servicio, por ello siguiendo un exigente procedimiento fue oficialmente licenciada por la SUNEDU en el año 2017.

Según su ficha técnica la UPAO cuenta con 101 programas entre Bachiller, Maestría, Doctorado y Segunda especialidad; en el periodo 2017-II un número de estudiantes de 22 416 entre pregrado y posgrado, ostenta de 55 programas siendo el programa de mayor demanda Medicina Humana; en cuanto a los docentes tiene 1 325; así mismo una infraestructura con laboratorios, talleres y servicios complementarios como tópicos, espacios deportivos, culturales y de bienestar social; sin dejar de lado la investigación; distribuidos en dos lugares Trujillo y Piura. (Anexo 1)

Actualmente se encuentra realizando un diagnóstico curricular, principalmente en la verificación de la pertinencia del perfil del egresado, se evalúa que cada programa de estudios cuente un mercado laboral en cuanto la demanda de los egresados y los empleadores estén satisfechos a las competencias, capacidades, habilidades y destrezas del ya graduado. asimismo se tiene que tener en cuenta que el estudiante y su nivel de

satisfacción durante su etapa educativa reflejaría de alguna manera el panorama general como se está brindando el servicio.

Por lo tanto, para efectos de este estudio, se eligió esta universidad privada en Trujillo con mayor número de estudiantes, específicamente en el Programa de Segunda Especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres, la cual cuenta una creciente demanda, por lo tanto, mayor exigencia de calidad servicio de educación superior.

1.2. Formulación del problema.

De lo descrito anteriormente se desprende como pregunta de investigación:

1.2.1 Problema General.

¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos.

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción y la calidad de gestión estratégica de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción y la calidad desde formación integral de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de soporte institucional de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019?

- d) ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de resultados de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019?

1.3. Formulación de objetivos.

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.

1.3.2. Objetivo Específicos.

- a) Establecer la relación que existe entre la satisfacción y calidad de **la gestión estratégica** de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.
- b) Identificar la relación que existe entre la satisfacción y calidad de **la formación integral** de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.
- c) Determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad del **soporte institucional** de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.
- d) Determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad de **los resultados** de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.

1.4. Justificación de la investigación.

La presente investigación encuentra su valor teórico en definir nueva terminología, enfoques, estándares, lineamientos y factores sobre calidad del servicio educativo superior, satisfacción del estudiante y sus respectivas relaciones, según modelos nacionales e internacionales, siendo estas variables primordiales para el proceso de acreditación nacional.

Asimismo, esta investigación tiene su implicancia práctica en permitir conocer si la institución superior a través de sus programas de segunda especialidad encuentran el camino para satisfacer su demanda, ofrecer conocimientos e instrumentos para un buen rendimiento en el campo laboral, ampliación de metodologías, estrategias e instrumentos para mejorar la calidad educativa universitaria.

Posteriormente, el estudio tiene como propósito contribuir con metodologías a través de la implementación de instrumentos para medir la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes bajo los lineamientos del SINEACE, estrategia que servirá como base para posteriores investigaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

Según Álvarez (2015) en un estudio de corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental; en México, buscaron conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios que brinda la universidad del Valle de Toluca, en donde se concluye una alta satisfacción en la educación de los docentes y nivel de mejora de los estudiantes, a diferencia de la Infraestructura y servicios administrativos con bajos niveles de satisfacción

Este trabajo contribuye a diseñar un instrumento original según bases bibliográficas, antecedentes y características de las variables, pero a su vez no tomó en cuenta la investigación y trabajo social esenciales actualmente en la formación integral del estudiante.

Asimismo, Ortega (2015) realizó un estudio de corte cuantitativo- transversal, en España, utilizó la escala de Likert, donde se concluyó que la variable satisfacción es clave en la calidad, y no encontró disimilitud significativas entre ambos tipos de estudiantes. En este estudio se intenta debatir y evaluar del desempeño de las universidades teniendo en cuenta la opinión del estudiante y crear una medida de escala, no obstante, utiliza de manera genérica el modelo de Brechas y SERVQUAL.

Para Dos Santos (2016) en su investigación constituye un modelo adaptado de estudios publicados en Chile, sobre las dos variables de estudio enfocado en el comportamiento del usuario, además, elabora un único instrumento que engloba cuatro elementos: Calidad de la infraestructura, rendimiento académico, actitud hacia la institución, intención a recomendar y satisfacción. No obstante, no detalla cada variable con dimensiones independientes.

También López (2015) realizó un estudio de carácter cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo, y diseño descriptivo – correlacional, en Junín, Perú . En donde se concluye que existe una relación directa y significativa entre ambas variables.

Asimismo Cahuana (2016) en su trabajo de investigación fue descriptivo, correlacional y transaccional, con diseño no experimental, transversal. En los resultados se observó una relación positiva de 0,871 de la calidad del servicio del bienestar ,0,817 la calidad de los servicios de investigación y 0,607 servicios académicos y la satisfacción de los estudiantes.

Así mismo Cerna (2017) realizó una investigación fue de tipo correlacional de diseño no experimental transversal; en Lima, Perú. Se usó la Correlación de Spearman. Así mismo se concluye correlación significativa entre calidad y satisfacción del estudiante.

Del mismo modo Arce (2018) en su investigación, fue de tipo descriptivo con diseño de investigación no experimental, correlacional, de corte transversal; en Tarapoto ,Perú. Se concluyó que existe una relación directa significativa ($r=0.770^{**}$; $p<0,00$) entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción educativa.

Por su parte Astete (2018) en su investigación de tipo cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental ;en Cusco, Perú. Se concluyó que existe relación significativa positiva al 57.4% entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

Por otro lado, Espíritu y Ramírez (2016) en su investigación fue de diseño descriptivo y de tipo no experimental, utilizó el cuestionario con evaluación tipo cotejo sobre la calidad educativa y la acreditación según el SINEACE; en Trujillo, Perú. A pesar que es una investigación en un nivel distinto (no en educación superior), nos ayuda a entender el uso de las dimensiones de calidad según el gobierno peruano, siendo un indicio del uso de estos.

2.2 Bases teóricas científicas

2.2.1 La educación en el mercado educativo.

2.2.1.1 El mercado educativo.

Para desarrollar este estudio es necesario entender que es y quienes interactúan en el mercado educativo. Por mercado se entiende como el espacio de encuentro de dos fuerzas: la oferta y la demanda. (Manene, 2012).

Por ello sistema educativo plantea propuestas de interés social, educativo, de formación para el consumidor/alumno durante el transcurso de su vida y su autorrealización. (Sánchez, s/a, párr.22)

2.2.1.2 Elementos Mercado educativo.

Los elementos básicos de un mercado es la oferta y la demanda. Sánchez (s/a, párr. 16) indica que *La oferta* desarrollada por las instituciones educativas y la *demanda* específicamente estudiantes con sus padres o tutores indirectamente, estos dos influenciados por *aspectos externos* (Economía, cultura, tecnología y legislación) que genera cambios sustanciales en su desarrollo.

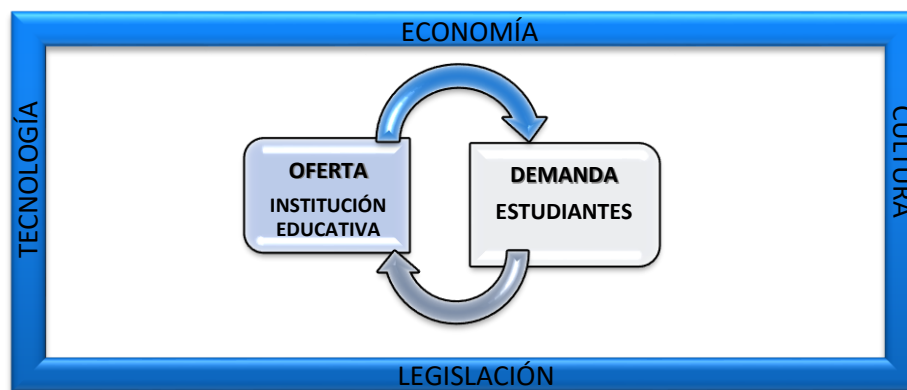


Figura 1. Diseño de Mercado educativo.

Fuente: Elaboración propia

2.2.1.3 La educación como servicio.

Al respecto, como señalaran Shank, Walker y Hayes (1996) las instituciones de educación superior se ubican en un entorno más competitivo, que conduce a entender la calidad del servicio que ofrecen. Por ello la educación superior como servicio integral o sistémico, con elementos heterogéneos, intangibles que producen y permanecen en un tiempo.(Parasuman,et,1985)

2.2.2 La Satisfacción.

La *Satisfacción*, que es de mayor uso en la teoría del marketing; para algunas investigaciones usan las expectativas fundamentadas en la experiencia, para otros investigadores proponen lo percibido como opción del proceso de evaluación post compra. (Moliner, Berenguer y Gil, 2001)

Es decir, la satisfacción está muy relacionada a las características de lo que brinda el servicio educativo superior y como lo percibe el estudiante desde su contexto.

En síntesis, se puede entender la satisfacción como un juicio de valoración basado sobre una experiencia de compra, dando como resultado un proceso cognitivo y que integra altos grados de afectividad (Moliner, et-al, 2001, p.156). es decir, relaciona al cliente y su consumo de un determinado bien o servicio; teniendo en cuenta su percepción personal (valor) en un determinado tiempo y espacio.

2.2.2.1 Satisfacción del estudiante como consumidor.

Destacando lo antes dicho, en cuanto al estudiante (cliente), Blanco y Blanco (como se citó en Martell, 2014) menciona que el producto de medir la satisfacción de los estudiantes de la calidad ,origina cambios en la institución aportando mejoras en la gestión y sistema institucional..

Para Alves y Raposo (2005) la satisfacción del universitario cobra una gran importancia para las instituciones superiores pues de ellas dependan que se fortalezcan o fracasen. Ya que se alcanza el éxito, la permanencia del estudiante, y sobre todo, una divulgación y recomendación.

En síntesis ,se debe tomar en cuenta elementos confiables que nos garanticen medir la satisfacción del estudiante tanto tangible como intangibles, permitiendo brindar a las instituciones la realidad, compararla con otras instituciones y analizarla en el tiempo.

2.2.2.2 Componentes de la satisfacción del estudiante.

La satisfacción viene hacer la diferencia de la percepción y la expectativa, como se observa en la figura 2, por lo tanto, esta diferencia operante ejerce en la mente de los estudiantes y el resultado es su satisfacción.



Figura 2. La Satisfacción y su relación con la percepción y la expectativa. *Fuente:* Garrido (2014)

Esto reafirma Guardado (como cita Nobario, 2018, p.33) recata la idea que un estudiante se verá satisfecho y motivado cuando la calidad percibida sea igual o

superior a sus perspectivas. Todos los estudiantes inician con una concepción y actitud previa hacia el servicio y la institución educativa, por esto ellos deben orientarse a brindar calidad del servicio al cliente (estudiante) y permitir, al final, fidelizar con él.

2.2.2.3 Componentes de la satisfacción del estudiante.

Teniendo en cuenta estos puntos y también los indicadores de la herramienta del SINEACE se han determinado las siguientes dimensiones:

a) Dimensión 1: Servicio Académico.

Es la satisfacción que percibe el estudiante en relación a todos los factores relacionados con la adquisición de conocimientos.

El servicio académico en la universidad es el eje principal de la formación académica profesional, por ende la satisfacción del estudiante manifiesta la eficiencia de los distintos factores de la experiencia académica. Es decir que se encuentra relacionada principalmente calidad de gestión y servicios que acompañan a la formación del estudiante, (Astete, 2018).

De manera más detallada se muestra a continuación:

- Satisfacción con el plan curricular de la especialidad.
- Satisfacción con el proceso de Enseñanza – Aprendizaje
- Satisfacción con el seguimiento al desempeño de los estudiantes
- Satisfacción con el proceso de admisión e inscripción.
- Satisfacción del cumplimiento de lineamientos de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.
- Satisfacción en actividades de responsabilidad social de la universidad

b) Dimensión 2: Plana docente

Así como el estudiante es importante para el desarrollo del proceso educativo, el docente es primordial dentro de la educación, el estudiante universitario desde su ingreso a las aulas necesita un mentor capaz de formarlo con el perfil profesional que se proyecta al ingresar a una carrera, y estar satisfecho del conjunto de docentes que le instruirán a lo largo.

Estos de alguna manera están regidos del sistema educativo, por lo que este debe ser claro en cuanto a sus metas y objetivos educacionales, por ello la responsabilidad no es solo del profesor, sino también de la organización institucional.

El docente es quien muestra la planificación, organización y dominio de los cursos que tiene a cargo, busca el logro de competencias y aprendizaje, buena conducta y el compromiso de sus estudiantes. (Retamozo, 2018, p. 24)

c) Dimensión 3: Ambiente de la universidad.

Referente a la satisfacción con los espacios y el equipamiento para la enseñanza. Está constituido por las áreas construidas, aulas, pasadizos, patios, campos deportivos, instalaciones sanitarias, facilidades arquitectónicas, etc.

Si la infraestructura de la universidad responde propiciamente a lo básico, entonces sus estudiantes lograrán aprendizajes significativos y una sólida formación integral profesional según su contexto. (Vexler, 2005), en resumen los factores que el estudiante debe estar satisfecho son:

- Satisfacción en infraestructura, equipamiento y material pedagógico.
- Satisfacción con Laboratorios, ICODEM (en el caso de carreras relacionadas con la salud)
- Satisfacción con soporte del sistema de informática internet y página virtual.

d) Dimensión 4: Servicio administrativo

Es el servicio de apoyo logístico, servicio administrativos, de acuerdo con los procedimientos y procesos señalados para cumplir con los objetivos, para una total prestación de los servicios prometidos a los estudiantes en general. (Palominos, et-al, 2016), al respecto Duque (como cita Espinoza 2019) define al servicio administrativo como el producto de incorporar la técnica (qué se da), lo funcional (cómo se da), asimismo la responsabilidad y empatía personal, que evidencia el cumplimiento de funciones manteniendo relaciones positivas con los clientes, por ende su satisfacción; los factores que se envían al respecto son:

- Satisfacción con los servicios de bienestar integral.
- Satisfacción con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.

e) Dimensión 5: .Competencias profesionales:

Satisfacción que señalan los estudiantes en relación a su desarrollo profesional y personal, en el logro de competencias según el perfil de egreso; en ella de las oportunidades que brinda la universidad para lograr autonomía relacionado con su futuro profesional.

El estudiante universitario, es el centro de la formación profesional. Solicita tener conocimientos, dominar destrezas que demande su profesión y formación deontología de su carrera. (Barret como cita Fernández, 2010), esto se demuestra en la Satisfacción en el desarrollo y logro de sus competencias.

2.2.2.4 Teorías de la satisfacción.

Como hemos visto, la satisfacción se basa en las necesidades y motivaciones que tiene el estudiante en relación al servicio académico, al servicio del personal, los docentes, las condiciones

de la infraestructura y la autorrealización como profesional, por ello dos teorías que fundamentan esto son las siguientes:

A) La teoría bifactorial de Herzberg (1923 – 2000)

También llamada de motivación e higiene, Herzberg plantea que la motivación es el enriquecimiento humano por medio del trabajo, en esta investigación en la experiencia del estudiante en la universidad. (López, 2014)

. El análisis concluyó que la motivación se derivan de dos factores :

- *Los factores de higiene:* Comprenden las condiciones ambientales donde se desenvuelve la persona, variables del contexto donde se desempeña el trabajador, siendo estas el sueldo y beneficios, políticas de empresa y organización, relación laboral, ambiente físico, supervisión, status y seguridad laboral
- *Los factores de motivación:* Se vinculan con lo que posee la persona, su atención es sostenible en el tiempo y a largo plazo, logrando trascendencia en la empresa, estos son: Logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad, promoción, crecimiento, madurez y consolidación,

B) La teoría de la motivación Maslow (1908 – 1970)

Maslow (1991) La vida del ser humano no podrá entenderse jamás así mismo si no tiene una jerarquía de necesidades como: crecimiento, autorrealización, salud, identidad, autonomía y anhelar grandeza. (p.19) su propuesta la resume en cinco necesidades : fisiológicas, seguridad, pertinencia, estima y de autorrealización.

Toda necesidad depende de la experiencia del estudiante, en satisfacer estas necesidades básicas; permite continuar avanzando hasta llegar a su crecimiento integral, para hacer

realidad sus metas, así sentirse plenamente satisfecho con sus logros; es decir cuando se hace profesional.

2.2.3 Calidad

Como hemos visto anteriormente, el estudiante se siente satisfecho respecto a la calidad recibida, entonces ¿qué es la calidad?, este término también ha variado según las percepciones, (González, 2017) es vista como:

Excelencia. Resultados absolutos.

Valor. Dar el mejor servicio.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores. Incluye factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio.

Por lo tanto, si se las trabaja en conjunto se tendría calidad en excelencia, tanto la organización, el consumidor, el proceso y el bien o servicio propiamente dicho. Al respecto, Lehtinen y Lehtinen (como cita Ávila, 2017) refieren que la calidad de servicio se produce en el proceso de entrega del servicio en si, por medio de la unión entre el cliente y la persona del lugar que ofrece el servicio.

2.2.3.1 Calidad de servicio educativo.

En cuanto a la calidad del servicio educativo, también ha habido controversias, pero teniendo en cuenta lo anterior, se debe visualizar en los dos aspectos del mercado educativo (oferta y demanda). Como corrobora Gvaramadze (como cita Ortega, 2015) que menciona dos caras de la calidad: La calidad como transformación del individuo como: docente, personal administrativo o estudiante y la calidad como proceso de mejora en relación a su autonomía, efectividad y transparencia.

2.2.3.2 Teorías sobre la calidad del servicio educativo

Históricamente se ha creado muchos modelos para medir la calidad, a continuación, los modelos más relevantes que de alguna manera ayudan a esta investigación, aportando términos y conceptos que se relacionan con el modelo de calidad del estado peruano (el cual se está tomando en cuenta):

- **Modelo de Grönroos, modelo de servicio de calidad. (1982, 1988)**

Como lo menciona Ávila (2017) Grönroos es un importante académico finlandés, el primer representante de la escuela nórdica, que centra la calidad total percibida y considera un resultado de correspondencia entre la calidad prevista y la calidad de la experiencia (la experiencia que el cliente consigue al utilizar el servicio).

Cuando, por ejemplo, un individuo es un potencial estudiante de una institución, espera obtener clases interesantes que le proporcionen conocimientos y herramientas para que sea capaz de actuar en determinada área. Por lo tanto, la finalidad del modelo era proporcionar una mejor visión de los factores que constituyen la calidad.

- **Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, modelo de servicio de calidad (1985).**

La escuela norteamericana representada por Parasuraman, Zeithaml y Berry crearon el *modelo SERVQUAL* producto de una investigación realizada a distintos tipos de servicios. Según ellos (como cita Pinedo, 2006) se define este modelo como, calidad de servicio como una función de la incompatibilidad entre expectativas y percepciones sobre el servicio que reciben. Este modelo cuenta un instrumento, cuestionario de 22 preguntas bajo dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.

Para Colmenares y Saavedra (2007), comentan que la calidad de servicio como una actitud que se genera a partir de la percepción del consumidor respecto de la prestación del servicio. (párr. 17-18)

•**Modelo de brechas de la Calidad**

Al respecto Ortega (2015, p.195) define a este modelo como “el que gira alrededor de la figura del cliente y sus expectativas y percepciones respecto del servicio ofrecido al mismo” el mismo autor lo adaptó este modelo entorno al estudiante y aplicado al ámbito específico de la educación superior.

Este modelo relaciona muy bien la calidad del servicio educativo superior según la satisfacción del estudiante, pero cada país tiene distinta legislación, cultura, economía y tecnología; por ende, las dimensiones para medir la calidad del servicio educativo pueden variar.

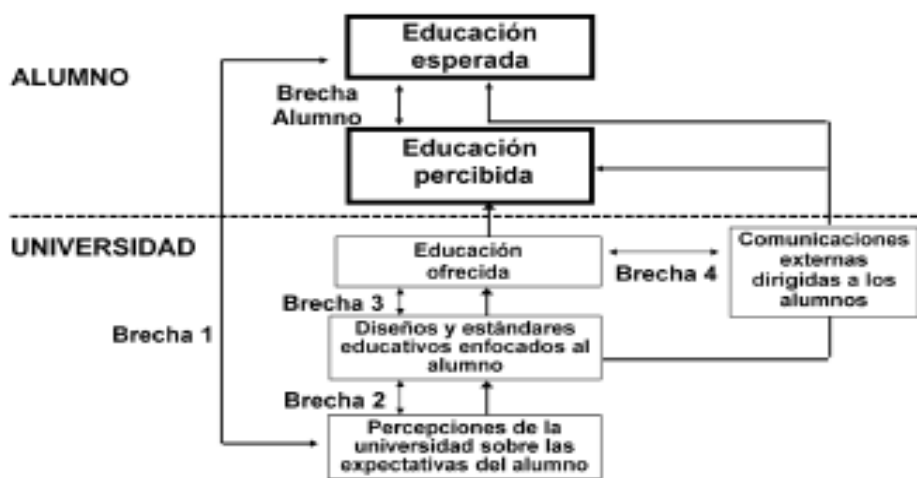


Figura 3. Modelo de brechas sobre la calidad en la educación superior Fuente: Adaptación de original por Pinedo (2015, p.196)

Esta última, como se puede observar relaciona muy bien la calidad del servicio educativo superior según la satisfacción del estudiante, pero a pesar que otorgaría buena

estructura, hay que tener en cuenta que no es estandarizado, ya que cada país tiene distinta legislación, cultura, economía y tecnología; haciéndolos variantes.

2.2.3.3 Acreditación Universitaria - Modelo Peruano.

El sistema peruano de educación se ve fortalecido con mecanismos de aseguramiento de calidad desde el 2006 cuando se crea el SINEACE, según la Ley N° 28740, con alcance a instituciones públicas y privadas, en las distintas etapas, niveles y modalidades del sistema educativo peruano (SINEACE, 2006).

El SINEACE comenzó a tomar más énfasis en la educación luego de reorganización del en la nueva ley universitaria N° 30220, modificando y creando matrices de estándares de la educación en todos los niveles. Pretende ser una herramienta de gestión que potencie la autoevaluación, incorporando una práctica de mejora continua y avanzar hacia la autorregulación.

2.2.3.4 Dimensiones del modelo de calidad educativa peruana.

El modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria está organizada en 4 dimensiones (figura 4), 12 factores y 34 estándares que se acompañan de criterios a evaluar.

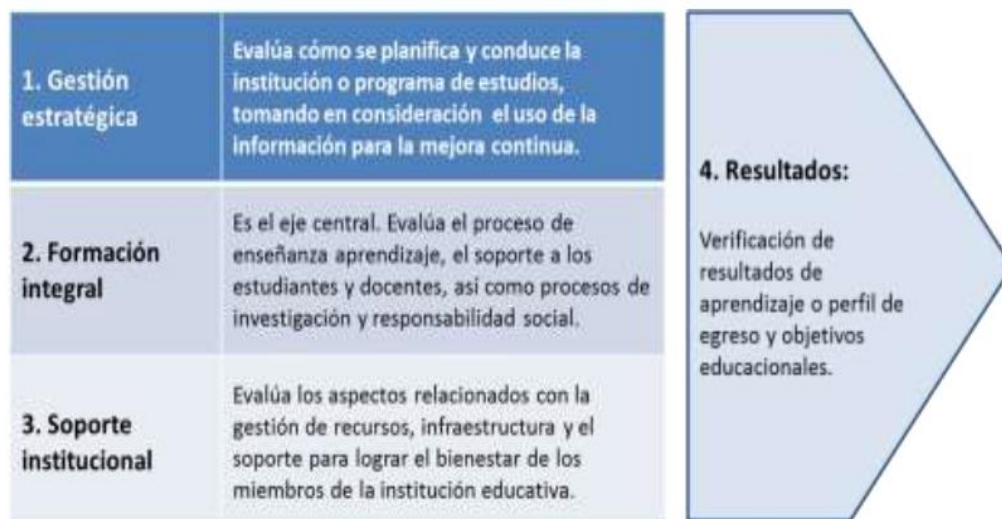


Figura 4. Dimensiones del nuevo modelo de calidad en la educación universitaria.
Fuente: SINACE (2016)

Para que se cumpla este proceso de evaluación, cada programa de estudios debe cumplir con cada uno de los estándares de calidad por medio de evidencias verificables, ya que esta tiene una interconexión como se observa en la figura 5, así mismo programa de estudios pretende mejorar un diseño en relación con el perfil de egreso.

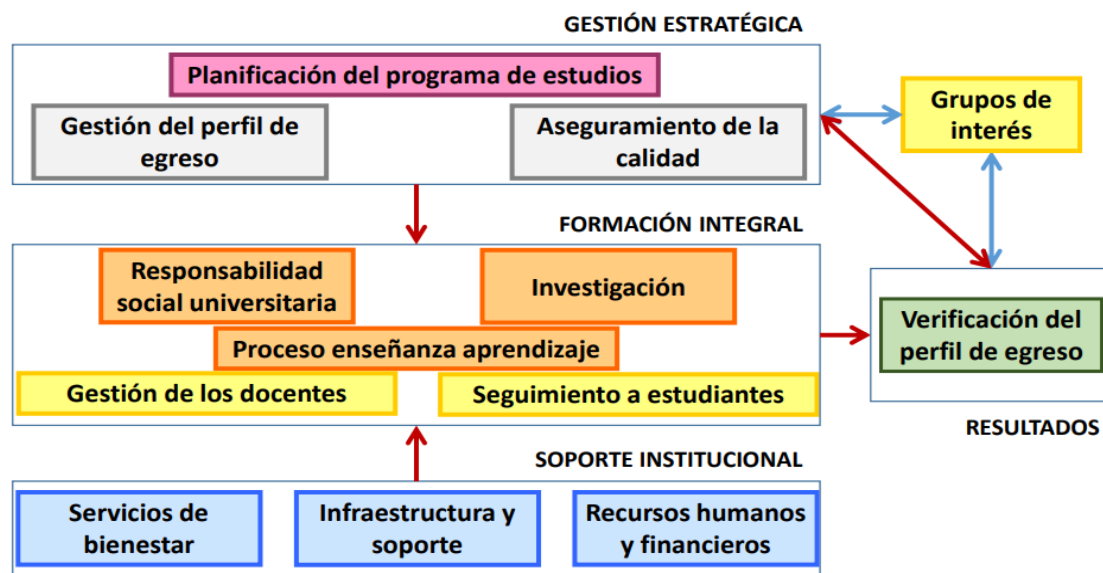


Figura 5. Relación de dimensiones y sub dimensiones de los estándares de calidad en la educación universitaria.
Fuente: SINACE (2016)

Después de ver el modelo educativo y sus cuatro dimensiones básicas: Gestión estratégica, formación integral, soporte institucional y resultados. A continuación, se detalla cada uno basándonos según los lineamientos del SINEACE (2016);

a) Dimensión 1: Gestión estratégica: Consiste en:

- *Planificación del programa de estudios.*
- *Gestión del perfil de egreso.*
- *Aseguramiento de la calidad..*

Según Díaz (2010, p. 56) Las instituciones educativas están conformadas por sistema de gestión cuyos integrantes conformados son: profesores, alumnos, administrativos- se organizan e intervienen en su funcionamiento para lograr los resultados esperados.

Dimensión 2: Formación integral. Consiste en:

- *Proceso enseñanza aprendizaje*
- *Gestión de los docentes*
- *Seguimiento a estudiante.*
- *Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.*
- *Responsabilidad social universitaria.*

Según Díaz (2010, p. 57) menciona con respecto a la calidad de la enseñanza se encuentra relacionado de manera directa con la labor del docente en las aulas, por la relación didáctica docente – alumno; asimismo la actitud y compromiso del docente que incide una buena atmosfera en clase dando como respuesta que los estudiantes se desarrollen en la innovación, investigación y tecnología (I+D+i).

b) Dimensión 3: Soporte institucional. Consiste en:

- *Servicios de bienestar.*
- *Infraestructura y soporte.*
- *Recursos humanos.*

Es primordial que un programa tenga operacinalización es donde juega un rol importante los elementos materiales, servicios adicionales y el calor humano. Una buena administración financiera y equipamiento permitirá que la Institución Educativa ejecuten tareas que eleven la eficiencia en sus operaciones. (Díaz 2010, p. 59)

c) Dimensión 4: Resultados. Consiste en:

- *Factor 12. Verificación del perfil de egreso*

Lograr en los egresados el perfil establecido en malla curricular para evaluar el desempeño profesional y objetivos educacionales del egresado.

2.3 Marco conceptual

- **Calidad.** Se define a la propiedad conjunto de estas de cualquier cosa, que tiene como fin o aptitud de satisfacer necesidades, pero sigue estándares las cuales son variantes a la percepción de cada individuo.
- **Calidad en el servicio.** Es garantizar la plena satisfacción de su cliente tanto interna como externa para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido.
- **Estudiante.** Sustantivo masculino, pero en realidad hace referencia de manera genérica a la persona que se dedica a la adquisición, puesta en práctica y lectura de conocimientos y competencias que cumple los requisitos para ser estudiante de posgrado.

- **Estudiante universitario.** Ser protagonista de su propia carrera, es decir conducir las riendas de su formación superior, que ha cumplido con los requisitos establecidos para la admisión a la universidad y se encuentra matriculado en una Facultad de Posgrado.
- **Formación integral.** Es el núcleo de la educación universitaria, y una de las dimensiones que evalúa la calidad educativa en el gobierno peruano, valora el proceso enseñanza-aprendizaje, al estudiante y docente, así como el desarrollo en la investigación y responsabilidad social.
- **Gestión estratégica.** Dimensión de la calidad educativa universitaria en el Perú, dirigido a evaluar la planificación y desarrollo del programa de estudios, basado en el uso pertinente de la información.
- **Resultados.** Dimensión que evalúa los resultados de la formación del estudiante tanto dentro como en su egreso, si logra el perfil esperado (competencias y objetivos educativos).
- **Satisfacción.** Llega a ser una respuesta de índole emocional y de juicio individual, se relaciona a las propiedades que ofrece un producto y/o servicio y obviamente de las percepciones de la calidad del mismo.
- **Servicio.** Son operaciones o acciones que se identifican, pero son intangibles, con el objetivo principal de satisfacer deseos o necesidades de los clientes, asimismo se ofrecen con una utilidad. No obstante, son precederos, no se encuentran en stop, siendo a tiempo real, lo que le da más peligro en lograr los objetivos de satisfacción.
- **SopORTE institucional.** Dimensión de la calidad del servicio educativo que valora los recursos y aspectos tangibles que permiten su buen desarrollo, tales son la infraestructura y el soporte de bienestar a los participantes en una universidad.

- **Universidad.** Es una institución superior de enseñanza, formada por facultades, escuelas y programas, por lo que otorga distintos grados académicos, asimismo incluye centros de investigación, laboratorios, bibliotecas, espacios deportivos entre otros..

2.4 Identificación de dimensiones de las variables.

Según Guardañó (como cita Nobario, 2018) resalta la idea que un estudiante se mostrará satisfecho y entusiasta cuando la calidad educativa percibida sea igual o superior a lo que esperaba recibir. Por lo tanto, esta investigación busca medir la calidad del servicio educativo universitario y el nivel de satisfacción utilizando el enfoque de las dimensiones del SINEACE, desde la perspectiva del estudiante.

El estudiante es clave en la valoración y evaluación de la calidad del servicio educativo, a través de su nivel de satisfacción, ya que es fuente de información de la eficacia y eficiencia de las dimensiones mencionadas en el SINEACE que están relacionados con la calidad educativa (formación integral, soporte institucional y resultados).

Tabla 1 : Dimensiones de las variables de estudio.

VARIABLES	DIMENSIONES
Calidad de servicio educativo	A. Gestión estratégica
	B. Formación integral
	C. Soporte institucional
	D. Resultados
Satisfacción estudiantil	A. Servicio Académico
	B. Plana docente
	C. Ambiente de la universidad
	D. Servicio administrativo
	E. Competencias profesionales

Nota: Tabla de autoría propia de las investigadoras.

2.5 Formulación de hipótesis.

2.5.1. Hipótesis General.

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de servicio educativo de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.

2.5.2. Hipótesis Específicas.

- a) Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de la gestión estratégica de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.
- b) Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de la formación integral de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.
- c) Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad del soporte institucional de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.
- d) Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de los resultados de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres en la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

2.6 Variables.

2.6.1. Variable 1: Calidad de servicio educativo.

- **Definición conceptual.** Es la calidad percibida por el cliente (estudiante) en el contexto de educación superior universitario, determinada en gran parte por la forma en que se brinda el servicio, es decir, por los elementos funcionales que interactúa lo personal y lo físico. (Capelleras y Veciana , 2001)
- **Definición operacional.** Determinada con la medición de escala de Likert de las dimensiones: Gestión estratégica, formación integral, soporte institucional y resultados; la cual será aplicada a estudiantes de la especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres, determinando los consecutivos niveles:

20-47	48 – 74	75 - 100
Deficiente	Regular	Bueno

2.6.2. Variable 2: Satisfacción.

- **Definición conceptual.** Según Alves y Raposo. (2005) la satisfacción de los estudiantes en el contexto universitario tiene una gran importancia, pues de ella depende su desarrollo. Solo con este aspecto se podrá lograr el éxito a través del servicio de calidad educativa brindada.
- **Definición operacional.** La satisfacción está determinada con la medición de escala de Likert sobre las dimensiones: Gestión estratégica, formación integral, soporte institucional y resultados; la cual será aplicada a estudiantes de la especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres. determinando los consecutivos niveles:

20 – 47	48 - 74	75 - 100
Insatisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho

2.7 Operacionalización de variables.

Tabla 2.

Operacionalización de la Variable Satisfacción del estudiante.

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
la satisfacción de los estudiantes en el contexto universitario tiene una gran importancia, pues de ella depende su desarrollo. Solo con este aspecto se podrá lograr el éxito a través del servicio de calidad educativa brindada. Alves. H. y Raposo, M. (2005)	1.Servicio académico	Satisfacción con el plan curricular de la especialidad.	1. ¿Usted se encuentra satisfecho con la sesión de inducción del plan curricular de la especialidad brindada en los primeros días de clase?	Cuestionario VALORACIÓN 1 .Insatisfecho 2.Poco satisfecho 3 Indiferente 4 Satisfecho 5 .Muy satisfecho NIVELES • Completament e satisfecho:75-100 • Satisfecho:48-74 Insatisfecho:20-47
			2. ¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de los contenidos en los sílabos?	
			3. ¿Usted se encuentra satisfecho con el horario de los cursos?	
		Satisfacción con el proceso de Enseñanza – Aprendizaje.	4. ¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de competencias de la especialidad?	
			5. ¿Usted se encuentra satisfecho con las becas, movilidad académica y pasantías contribuyen en mi formación?	
		Satisfacción con el seguimiento al desempeño de los estudiantes	6. ¿Usted se encuentra satisfecho con las prácticas de su especialidad?	
			7. ¿Usted se encuentra satisfecho con el proceso de admisión e inscripción?	
		Satisfacción con el proceso de admisión e inscripción.	8. ¿Usted se encuentra satisfecho con el seguimiento al desempeño de los estudiantes?	
			9. ¿Usted se encuentra satisfecho con las actividades como conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.?	
		Satisfacción del cumplimiento de lineamientos de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	10. ¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación?	
			11. ¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico?	
	Satisfacción en actividades de responsabilidad social de la universidad	Satisfacción con los docentes que enseñan en la especialidad.	12. ¿Usted se encuentra satisfecho con respecto las actividades de proyección social dentro del plan de estudios?	
			13. ¿Usted se encuentra satisfecho con la plana docente en sus actitudes y aptitudes?	
			14. ¿Usted se encuentra satisfecho con la metodología de enseñanza del docente?	
2.Plana docente	Satisfacción con la metodología empleada por el docente.			

3. Ambiente de la universidad	Satisfacción en infraestructura, equipamiento y material pedagógico.	15. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación)?
	Satisfacción con la infraestructura y equipamiento. (Laboratorios, ICODEM)	16. ¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios (ICODEM), cafetines, SS HH y espacios deportivos?
	Satisfacción con la infraestructura y soporte del sistema de informática internet y página virtual.	17. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios sistema de información y comunicación (internet)?
4. Servicio administrativo	Satisfacción con los servicios de bienestar integral.	18. ¿Usted se encuentra satisfecho con la atención y horario del personal administrativo?
	Satisfacción con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	19. ¿Usted se encuentra satisfecho con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad?
5. Competencias profesionales	Satisfacción en el desarrollo y logro de competencias.	20. ¿Usted se encuentra satisfecho con el logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad?

Nota: Tabla de autoría propia de las investigadoras.

Tabla 3. Operacionalización de la Variable Calidad del servicio educativo.

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Es la calidad percibida por el cliente (estudiante) en el contexto de educación superior universitario, determinada en gran parte por la forma en que se brinda el servicio, es decir, por los elementos funcionales que interactúa lo personal y lo físico. Capelleras y Veciana (2001).	1. De la gestión estratégica	Planificación del Programa de Aseguramiento de la calidad.	1.El propósito de la especialidad según la demanda social	Cuestionario
			2. El plan curricular de la especialidad.	
	2. De la formación integral	Proceso Enseñanza – Aprendizaje.	3. El contenido de los sílabos.	VALORACIÓN 1= Muy deficiente 2= Poco deficiente 3= Deficiente 4= Eficiente 5= Excelente NIVELES • Bueno :75-100 • Regular:48-74 • Deficiente:20-47
			4. El horario de los cursos.	
			5. El desarrollo de competencias de la especialidad.	
			6. La entrega de becas, movilidad académica, pasantías para contribuir a su formación.	
			7. La plana docente adecuada (actitudes y aptitudes).	
			8. La metodología de enseñanza del	
			9. El proceso de admisión e	
			10. El seguimiento al desempeño de los estudiantes.	
			11. Las actividades extracurriculares (conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.).	
			12. La gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico	
	3. Del soporte institucional	Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	13. Los lineamientos de investigación para la obtención del grado	
			14. Las actividades de proyección social dentro del plan de estudios.	
			15. El servicio de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación).	
			16. El equipamiento y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios, cafetines, SS HH, espacios deportivos y otros.	
3. Del soporte institucional	Responsabilidad social universitaria.	17. Sistema de información y comunicación (internet).		
		18. Centros de información y referencia (libros de biblioteca tradicional, y virtual, bases de datos,		
		19. El trato del personal administrativo, bibliotecario,		
		20. El logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad.		
4. De los resultados	Logro de competencias en el egresado.			

Nota: Tabla de autoría propia de las investigadoras.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación.

Según Sánchez y Reyes (2006) la presente investigación es de tipo **básico**, ya que se centra en el problema y busca el aumento del saber científico y el conocimiento teórico basado en leyes y principios.

Consecuentemente este trabajo busca profundizar y ampliar los conocimientos relacionados a la satisfacción del estudiante y la calidad de servicios educativos.

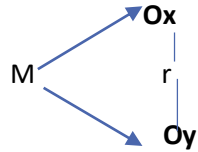
3.2 Método de la investigación.

En esta investigación se utilizó el modelo **hipotético deductivo**, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Esta aproximación se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas (hipótesis) que el investigador somete a prueba”.

Por ende, la presente investigación aplicó estas dos operaciones: Formular hipótesis y deducir sus consecuencias, aunque sean también hipotéticos estén bien fundamentadas.

3.3 Diseño de investigación.

El diseño que se utilizó para esta investigación es de corte **No experimental, transversal, correlacional**, porque se dedica básicamente a la descripción de las relaciones entre dos o más conceptos, variables o categorías en un determinado tiempo y espacio de manera correlacional (Hernández, et al, 2014, p.154). A continuación el gráfico que le corresponde a esta investigación:



Dónde:

M : Muestra de estudiantes de enfermería en Emergencias y Desastres

Ox: Satisfacción.

Oy: Calidad de servicio.

r :Relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción

3.4 Población y muestra.

Unidad de estudio:

Un estudiante de enfermería de la segunda especialidad en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, año 2019.

Población:

Según Carrasco (2009) “la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

La población de estudio fue conformada por 72 estudiantes de enfermería de la Segunda Especialidad de Emergencias y desastres de la Universidad Antenor Orrego de Trujillo, distribuidos en dos aulas del II y III Semestre del año 2019.

Tabla 4

Población de estudiantes de enfermería de la segunda especialidad en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego 2019 – Trujillo.

Semestre	Estudiantes
III Semestre	34
II Semestre	38
Total	72

Nota: Fuente, Nomina de matrícula del año 2019.

Muestra:

Para Carrasco (2009) “La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población”.

Estuvo conformada por el 100% de estudiantes (72) de enfermería de la Segunda Especialidad de Emergencias y desastres de la Universidad Antenor Orrego de Trujillo.

Se utilizará un diseño muestral no probabilístico de selección directa donde los dos grupos quedan definidos en el cuadro anterior (Tabla 2), porque proporcionará la participación voluntaria total de la unidad de estudio, en un tiempo determinado y se tiene un conocimiento claro y preciso de la población.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

A) Técnica.

Se utilizó la técnica **encuesta** debido a su importe cuantitativo y gran cobertura; según Carrasco (2009) es de uso prioritario en el desarrollo de una investigación de índole social, por la utilidad, variabilidad, sencillez y objetividad de los datos obtenidos (p.314).

B) Instrumento.

Como instrumento se aplicó el **cuestionario**, para medir las dos variables de estudio, este permite obtener una consulta directa de la unidad de análisis a través de una hoja de preguntas (Carrasco, 2009, p.318), las cuales se encuentran debidamente organizadas y sintetizadas.

En la presente investigación diseñó y aplicó los siguientes:

Tabla 5.

Distribución de técnicas e instrumentos de recolección de datos según las variables de estudio

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Satisfacción del estudiante	Encuesta	Cuestionario de Satisfacción de estudiantes.
Calidad del servicio educativo	Encuesta	Cuestionario de calidad de servicios educativos

Nota: Elaboración propia

Dichos instrumentos fueron elaborados por las autoras de manera auténtica, teniendo como base las cuatro dimensiones del SINEACE. (SINEACE, 2016). Y los procedimientos correspondientes de en el procedimiento de confiabilidad y validez (Anexo 2)

a) Prueba Piloto

Se aplicó el instrumento a 15 estudiantes, los cuales mostraron un mismo perfil característico de la unidad de estudio, pero que no formaron parte de ella.

b) Validez

(Hernández, et al, 2014) Es el nivel real para medir lo que intenta medir. Para validar los instrumentos de este trabajo se realizó el juicio de 05 expertos, especialistas en el tema de estudio.

c) Confiabilidad

De un total de 15 pruebas aplicadas de modo piloto que tuvo como fin evaluar la confiabilidad de los instrumentos; para esto se hizo uso del índice de confiabilidad Alfa de Cronbach; para el instrumento que mide la **Satisfacción** un $\alpha = 0.841$ ($\alpha > 0.70$), y para el instrumento que mide la **Calidad** un $\alpha = 0.893$ ($\alpha > 0.70$), esto indica que los instrumentos son confiables.

3.6 Técnicas de procedimiento y análisis estadístico de datos.

- a) En cuanto al procesamiento de datos de la estadística descriptiva se usó el programa de Office Excel-2016.
- b) Para el análisis estadístico inferencial se usó el programa estadístico SSPS versión 25, con la prueba de Correlación de Spearman, ya que las dimensiones de las variables no tienen normalidad en su distribución. sirviendo para determinar si existen diferencias significativas; tuvo un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual indica la relación positiva y significativa de la satisfacción con la calidad de servicio educativo, teniendo en cuenta la formulación de la Hipótesis Nula (H_0) y la Hipótesis Alterna (H_1).

3.7 Aspectos éticos

Toda investigación científica demandan conductas éticas tanto en el investigador; según Emanuel (Como cita Gonzales, 2002, p. 98) existe ocho requisitos éticos en la investigación: Importe social, valor científico, equidad, análisis de riesgo-beneficio, comunicación eficaz, independencia evaluativa, consentimiento y respeto de los participantes.

Este trabajo se desarrolló teniendo en cuenta la ética profesional y bases teóricas – metódicas de la investigación científica. Se contó con la autorización de la escuela de posgrado y directivos de la especialidad de Enfermería en Emergencia y Desastres; teniendo en cuenta los requisitos éticos dichos anteriormente manteniendo la particularidad de la técnica y el anonimato del evaluado resguardando los instrumentos respecto a las respuestas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de resultados

Para la presentación y análisis de resultados, se ha tomado en cuenta las valoraciones de las dos variables a estudiar: Satisfacción y calidad del servicio educativo según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019., según los niveles vistos en las tablas de Operacionalización, a partir de los instrumentos ya diseñados y validados.

Para iniciar, se muestran los niveles generales de cada variable a través de tablas, gráficos y manera descriptiva e inferencial.. Posteriormente se presenta de forma específica los resultados de los niveles de las dimensiones de cada variable. Seguido de la prueba de hipótesis y la contratación respectiva (general y específica).

Estos resultados fueron obtenidos por programa estadístico SPSS- 25, lo que se detalla seguidamente:

Variable 1: Satisfacción del estudiante

Tabla 6

Nivel de la satisfacción de estudiantes de enfermería en emergencias y desastres de UPAO 2019.

Variable 1	Escala	N°	%
SATISFACCIÓN			
Insatisfecho	20 - 47	31	43,1%
Satisfecho	48 - 74	25	34,7%
Completamente satisfecho	75 - 100	16	22,2%
Total		72	100%

Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada sobre la variable satisfacción ,UPAO -2019.

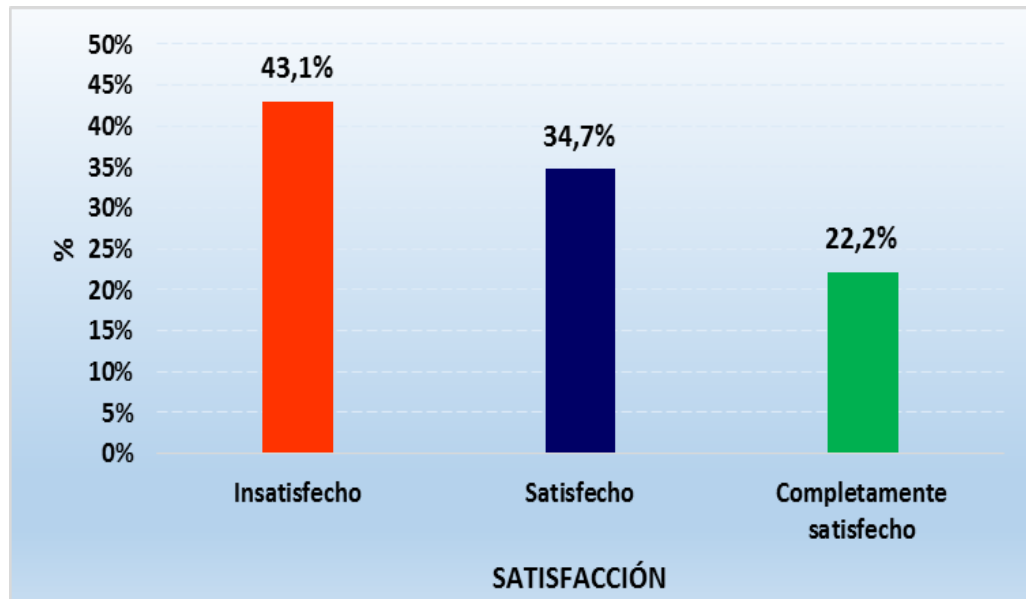


Figura 6. Nivel de satisfacción de estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019. Fuente: Datos de la tabla 6.

Descripción : En la figura 6 se evidencia gráficamente que el 43.1% de las estudiantes de enfermería obtienen un nivel de insatisfacción, el 34.7% tienen un nivel de satisfacción, en tanto que el 22.2% obtienen un nivel de completamente satisfecho. estableciendo que la satisfacción de los estudiantes hay una mayor proporción de satisfacción de 56.9%. Por tanto 100% (72) estudiantes de estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, el 56.9% (41) presentan satisfacción frente 43.1%(31) de estudiantes presentan insatisfacción. Esto indica que los usuarios de este programa están satisfechos y que la calidad educativa brindada cumple las normas establecidas por el SINEACE.

Tabla 7

Nivel satisfacción según sus dimensiones de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019

Nivel	Servicio académico		Plana docente		Ambiente de la universidad		Servicio administrativo		Competencias profesionales	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	30	41,7%	34	47,2%	31	43,1%	33	45,8%	31	43,1%
Satisfecho	26	36,1%	25	34,7%	26	36,1%	25	34,8%	25	34,7%
Completamente satisfecho	16	22,2%	13	18,1%	15	20,8%	14	19,4%	16	22,2%
Total	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%

Nota: Aplicación del cuestionario de la satisfacción, UPAO - 2019.

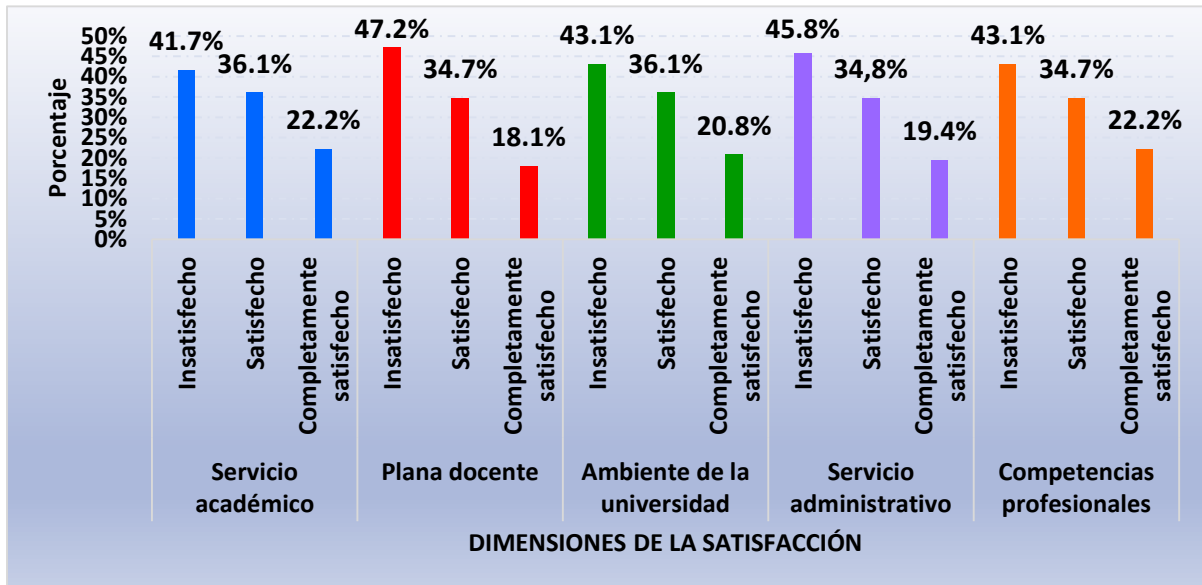


Figura 7. Nivel de satisfacción según sus dimensiones de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019,. Fuente: Datos de la tabla 7.

Descripción: En la figura 7 se observa los niveles de satisfacción según sus cinco dimensiones según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO son en promedio de nivel insatisfecho y satisfecho. (79.4%). Estos resultados nos indican un alto nivel de insatisfacción evidenciado en los resultados de asignatura como investigación.

Variable 2: Calidad del servicio educativo.

Tabla 8

Nivel de la calidad de servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Variable 1	Escala	Nº	%
CALIDAD DEL SERVICIO			
Deficiente	20 - 47	31	43,1%
Regular	48 - 74	26	36,1%
Bueno	75 - 100	15	20,8%
Total		72	100%

Nota: Aplicación del cuestionario de la calidad de servicio, UPAO - 2019.

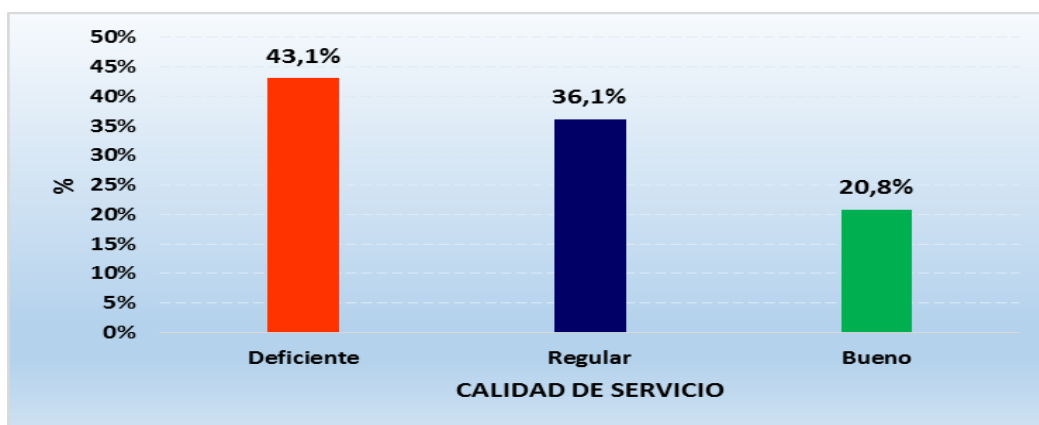


Figura 8. Nivel de la calidad de servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019. Fuente: Datos de la tabla 8.

Descripción. En la figura 8 se ve como resultados que el 43.1% de las estudiantes de enfermería perciben un nivel deficiente en la calidad de servicio, el 36.1% un nivel regular, en tanto que el 20.8% un nivel deficiente. Determinándose que la calidad de servicio de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, es de nivel deficiente y regular (79.2%). Lo que indica que la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa se encuentran relacionados al servicio brindado esto indica que los estudiantes se encuentran motivados por parte de sus docentes a mostrar un buen rendimiento.

Tabla 9

Nivel de calidad de servicio de sus dimensiones según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Nivel	Gestión estratégica		Formación integral		Soporte institucional		Resultados	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	37	51.4%	30	41.7%	31	43.1%	31	43.1%
Regular	21	29.2%	26	36.1%	25	34.7%	26	36.1%
Bueno	14	19.4%	16	22.2%	16	22.2%	15	20.8%
Total	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%

Nota: Aplicación del cuestionario de la calidad de servicio, UPAO - 2019.

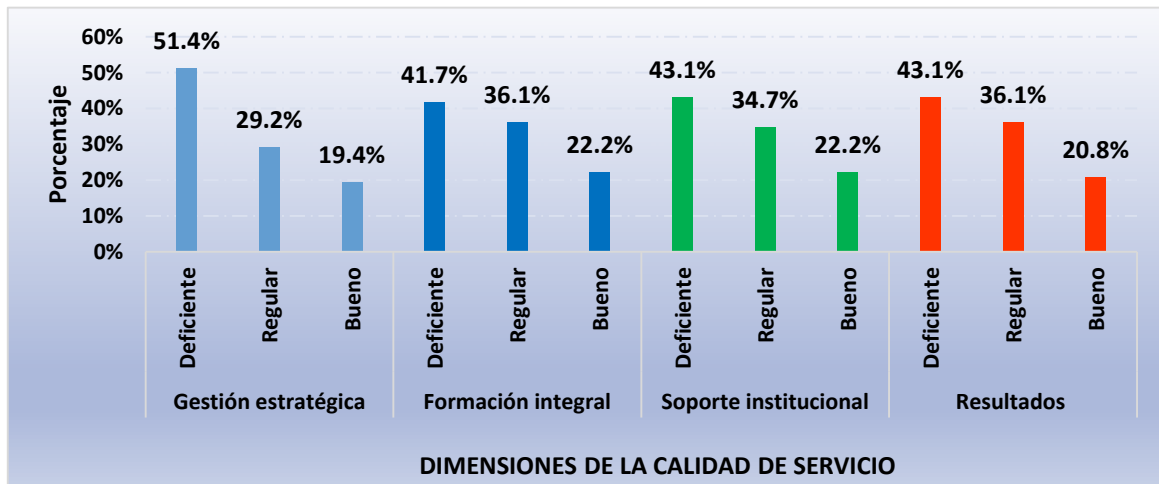


Figura 9. Nivel calidad de servicio de sus dimensiones según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019. Fuente: Datos de la tabla 8.

Descripción: En la Tabla 9 se observa que las dimensiones de la calidad de servicio desde la perspectiva de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO son en promedio de nivel deficiente y regular (78.8%). esto indica que los estudiantes presentan actitudes positivas ante acciones disciplinarias por parte de la institución educativa docentes y administrativos.

4.2 Prueba de hipótesis.

Contraste de Hipótesis de la Normalidad de los datos

Hipótesis Nula: Datos con distribución normal.

Hipótesis Alternativa: Datos con distribución anormal.

Tabla 10

Prueba de Normalidad de Kolmogorov de la satisfacción y la calidad de servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN	0.147	72	0.001
Servicio académico	0.163	72	0.000
Plana docente	0.185	72	0.000
Ambiente de la universidad	0.144	72	0.001
Servicio administrativo	0.226	72	0.000
Competencias profesionales	0.177	72	0.000
CALIDAD DE SERVICIO	0.117	72	0.016
Gestión estratégica	0.178	72	0.000
Formación integral	0.154	72	0.000
SopORTE institucional	0.200	72	0.000
Resultados	0.265	72	0.000

Nota: Aplicación del cuestionario de satisfacción y calidad de servicio, UPAO - 2019.

Descripción: La Tabla 10 de la prueba de Kolmogorov Smirnov utilizada en muestras mayores a 50 ($n > 50$) y como fin medir la normalidad de datos de las variables; se observa que los niveles de significancia en las variables son menores al 5% ($p < 0.05$), lo que expresa que hay una distribución de datos de manera anormal; lo que conlleva usar la prueba no paramétrica correlacional de Spearman, para determinar la relación entre las variables satisfacción y la calidad de servicio.

Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general :

Hipótesis alterna (H₁): La satisfacción se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Hipótesis nula (H₀): La satisfacción no se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Tabla 11

La satisfacción y su relación con la calidad de servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Calidad de servicio	Satisfacción						Total	
	Completamente Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	15	20,8%	0	0,0%	0	0,0%	15	20,8%
Regular	1	1,4%	15	20,8%	10	13,9%	26	36,1%
Deficiente	0	0,0%	10	13,9%	21	29,2%	31	43,1%
Total	16	22,2%	25	34,7%	31	43,1%	72	100%

R_{ho} de Spearman = 0.840 (p < 0.01)**

Nota: Aplicación del cuestionario de satisfacción y calidad de servicio, UPAO - 2019. ** La relación altamente significativa al 1% (0.01)

Descripción.

En la Tabla 11 se evidencia que la satisfacción se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO en el año 2019, ya que como resultado del coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.840$ y un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$).

Hipótesis específica 1:

Hipótesis alterna (H₁): La satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de la gestión estratégica de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Hipótesis nula (H₀): La satisfacción no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de la gestión estratégica de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Tabla 12

La satisfacción y su relación con la calidad de la gestión estratégica según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Gestión estratégica	Satisfacción						Total	
	Completamente Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	14	19,4%	0	0,0%	0	0,0%	14	19,4%
Regular	2	2,8%	9	12,5%	10	13,9%	21	29,2%
Deficiente	0	0,0%	16	22,2%	21	29,2%	37	51,4%
Total	16	22,2%	25	34,7%	31	43,1%	72	100%

R_{ho} de Spearman = 0.821 (p < 0.01)**

Nota: Aplicación del cuestionario de satisfacción y calidad de servicio, UPAO - 2019. ** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 12 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.821$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de la gestión estratégica de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Hipótesis Específica 2:

Hipótesis alterna (H₁): La satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de la formación integral de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Hipótesis nula (H₀): La satisfacción no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de la formación integral de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Tabla 13

La satisfacción y su relación con la calidad de la formación integral según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Formación integral	Satisfacción						Total	
	Completamente Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	16	22,2%	0	0,0%	0	0,0%	16	22,2%
Regular	0	0,0%	15	20,8%	11	15,3%	26	36,1%
Deficiente	0	0,0%	10	13,9%	20	27,8%	30	41,7%
Total	16	22,2%	25	34,7%	31	43,1%	72	100%

R_{ho} de Spearman = 0.838 (p < 0.01)**

Nota: Aplicación del cuestionario de satisfacción y calidad de servicio, UPAO - 2019.** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.838$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de la formación integral de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Hipótesis específica 3:

Hipótesis alterna (H₁): La satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del soporte institucional de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Hipótesis nula (H₀): La satisfacción no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del soporte institucional de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Tabla 14

La satisfacción y su relación con la calidad del soporte institucional según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Soporte institucional	Satisfacción						Total	
	Completamente Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	16	22,2%	0	0,0%	0	0,0%	16	22,2%
Regular	0	0,0%	15	20,8%	10	13,9%	25	34,7%
Deficiente	0	0,0%	10	13,9%	21	29,2%	31	43,1%
Total	16	22,2%	25	34,7%	31	43,1%	72	100%

R_{ho} de Spearman = 0.830 (p < 0.01)**

Nota: Fuente: Aplicación del cuestionario de satisfacción y calidad de servicio, UPAO - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 14 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.830$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del soporte institucional de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Hipótesis específica 4:

Hipótesis alterna (H₁): La satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de los resultados de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Hipótesis nula (H₀): La satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de los resultados de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Tabla 15

La satisfacción y su relación con la calidad de los resultados según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Resultados	Satisfacción						Total	
	Completamente Satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		N°	%
Bueno	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	15	20,8%	0	0,0%	0	0,0%	15	20,8%
Regular	1	1,4%	15	20,8%	10	13,9%	26	36,1%
Deficiente	0	0,0%	10	13,9%	21	29,2%	31	43,1%
Total	16	22,2%	25	34,7%	31	43,1%	72	100%

R_{ho} de Spearman = 0.803 (p < 0.01)**

Nota: Aplicación del cuestionario de satisfacción y calidad de servicio, UPAO - 2019. ** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 15 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.803$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de los resultados de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

4.3 Discusión de resultados.

Con respecto al Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

De los resultados obtenidos observamos en la tabla 6, el 43,1% está insatisfecho, el 56,9% satisfecho de la calidad del servicio educativo.

Este resultado concuerda parcialmente con el obtenido por Dos Santos (2016) en su Tesis para obtener su grado de maestría sobre la Calidad y la satisfacción de una universidad de Jaén, Chile, donde muestra que la satisfacción del estudiante primordial sobre la calidad de infraestructura, rendimiento académico, actitud hacia la institución e intención a recomendar el servicio educativo de una universidad. No obstante, no se evidencia la percepción de la satisfacción del estudiante en general.

En este sentido, es extremadamente importante medir la satisfacción del estudiante en lo positivo y negativo del servicio educativo, permitiendo tomar decisiones pro bien de la institución.

Con respecto al Nivel satisfacción según sus dimensiones de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019

Según los resultados observados en la tabla 7, el 41.7% está insatisfecho, el 58,3% satisfecho y 22,2% de los estudiantes se relaciona servicio académico; el 47.2% está insatisfecho, el 42,8% satisfecho con la plana docente; el 43.1% está insatisfecho, el 56,9% satisfecho con ambiente de la universidad; el 45.8% está insatisfecho, el 54,2% satisfecho con el servicio administrativo y el 43.1% está insatisfecho, el 56,9% satisfecho con las competencias profesionales.

Este resultado concuerda parcialmente con la investigación de Álvarez (2015) que buscaba conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios que brinda la universidad

del Valle de Toluca, se concluye que, la mayor satisfacción en la **educación brindada por los docentes y nivel de autorrealización de estudiantes, en cambio, la Infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción menor.**

Este trabajo contribuye a diseñar un instrumento original según bases bibliográficas, antecedentes y características de las variables, pero a su vez no tomó en cuenta la investigación y trabajo social esenciales actualmente en la formación integral del estudiante.

En base a lo investigado y los resultados obtenidos para determinar las dimensiones, queda claro que es importante sentar a la satisfacción del estudiante es centro de cada procesos en las universidades, en otras palabras este es punto clave para valorar y evaluar la calidad del servicio educativo, siendo fuente de información de la eficacia y eficiencia de todos los elementos o dimensiones que están relacionados con la calidad educativa (gestión, proceso enseñanza aprendizaje, instalaciones, resultados. (Salinas, Morales y Illes, 2008)

Con respecto al Nivel de la calidad de servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Se observa en la tabla 8 según los resultados obtenidos que el 43.1% está deficiente el 36,1% regular y 20,8% bueno de la calidad del servicio educativo siendo estos porcentajes efecto que el rendimiento académico. Asimismo podemos observar que el 56,9% tiene un nivel de calidad aceptable en relación a la satisfacción en el rendimiento académico.

Este resultado concuerda parcialmente con el obtenido por Astete (2018) en su investigación sobre Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de Cusco, concluyó con un 95% de confiabilidad mediante la prueba tau b de Kendal, que existe relación significativa **positiva al 57.4% entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil.**

Al respecto Ortega (2015, p.195) define a este modelo como “el que gira alrededor de la figura del cliente y sus expectativas y percepciones respecto del servicio ofrecido al mismo” el mismo autor lo adaptó este modelo centrado en el alumno y aplicado al ámbito específico de la educación superior.

Con respecto al Nivel calidad de servicio de sus dimensiones según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los estudiantes, como observamos en la tabla 9, el 51,4% está deficiente, el 29,2% regular y 19,4% de los estudiantes se relaciona gestión estratégica; el 41,7% deficiente, el 36,1% regular y 22,2% bueno con la formación integral; el 43,1% deficiente, el 34,7% regular y 22,2% bueno con el soporte institucional y el 43,1% deficiente, el 36,1% regular y 20,8% bueno con la formación integral.

Este resultado concuerda parcialmente con el obtenido por Espíritu y Ramírez (2016) en su investigación sobre la Calidad educativa con visión a la acreditación según el SINEACE en una institución educativa básica regular para obtener su grado de maestría, por la Universidad Católica de Trujillo, Perú. A pesar que es una investigación en un nivel distinto (no en educación superior), nos ayuda a entender el uso de las dimensiones de calidad según el gobierno peruano, siendo un indicio del uso de estos.

El SINEACE comenzó a tomar más énfasis en la educación luego de reorganización del en la nueva ley universitaria N° 30220, modificando y creando matrices de estándares de la educación en todos los niveles, que permita reflexionar entre lo que se propone en el programa y lo que se desarrolla.

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad del servicio educativo en los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Esta relación se determinó con la aplicación de la prueba de Correlación de Spearman, la cual tuvo como resultado un $R_{ho} = 0.840$ [nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$)] mostrando una relación positiva altamente. Por lo tanto quiere decir que la satisfacción se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la UPAO, 2019.

Así mismo en la tabla 11 se observa en los resultados que los estudiantes el 56.9% está totalmente de satisfecho y el 43.1% está insatisfecho, lo cual se relaciona con la calidad del servicio educativo siendo estos porcentajes el mayor número de estudiantes encuestados.

Este resultado concuerda con otros autores como: López (2015), Arce (2018) y Astete (2018) en su investigaciones concluyen, que existe una **relación directa y significativa entre ambas variables**, lo cual queda demostrado a través de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Sperman; a pesar de contar con dimensiones diferentes pero no alejadas a esta investigación.

Para finalizar, en base a lo investigado y los resultados obtenidos se está de acuerdo con Ortega (2015, p.195) define a este modelo según SINEACE relaciona muy bien la calidad del servicio educativo superior según la satisfacción del estudiante, pero a pesar que otorgaría buena estructura, hay que tener en cuenta que no es estandarizado, ya que cada país tiene distinta legislación, cultura, economía y tecnología; por ende pueden variar las dimensiones para medir la calidad del servicio educativo.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El nivel de la satisfacción de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo, se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio, lo cual queda demostrado a través de la prueba estadística de Spearman [Rho = 0.840, nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$)].
- La satisfacción de los estudiantes se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de **la gestión estratégica**, [Rho = 0.821, con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$)]. En relación a la calidad el 48.6% es bueno y el 51.4 % es deficiente, y en satisfacción el 56.9 % está satisfecho y el 43.1% insatisfecho.
- La satisfacción de los estudiantes se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de **la formación integral** [Rho = 0.838, con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$)]. En relación a la calidad el 41,7% deficiente, el 36,1% regular y 22,2% bueno con la formación integral.
- La satisfacción de los estudiantes se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del **soporte institucional** [Rho = 0.830, con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$)]. En relación a la calidad el 43,1% deficiente, el 34,7% regular y 22,2% bueno con el soporte institucional.
- La satisfacción de los estudiantes se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de **los resultados** [Rho = 0.803, con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$)]. En relación a la calidad el 43,1% deficiente, el 36,1% regular y 20,8% bueno con la formación integral.

5.2 Recomendaciones

1. La Segunda especialidad de Enfermería debe tomar en cuenta los resultados de la investigación para elaborar planes de mejora continua a fin de elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes.
2. Es necesario analizar la investigación en el nivel explicativo a fin de establecer los factores favorables y desfavorables que afectan en la satisfacción de los estudiantes y la calidad del servicio brindado.
3. Tomar esta investigación como base para tomar decisiones a fin de mejorar la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes.
4. Los directivos tomen en cuenta la investigación para desarrollar una política de mejora y sobrevivir en el mercado.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2015). 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*, 3(2), 5-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Arce, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Ávila, M. I. (2017). *Percepción de la Calidad Educativa y Análisis de Estrategias de Posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate y Meza* (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Alves H. y Raposo M. (2005). *La Medición De La Satisfacción En La Enseñanza Universitaria: El Ejemplo De La Universidade Da Beira Interior*, University Library of Munich, Germany. Recuperado de HEW 0511004
- Capelleras, J. y Veciana, J. (2001). *Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida*. Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Cahuana, J. (2016). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima – Perú: San Marcos.
- Cerna, R. L (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Colmenares, O. y Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Ciencia y Técnica Administrativa*, 6(4). Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Cuenca, R., y Reátegui, L. (2016). *La (Incumplida) Promesa Universitaria En El Perú*. Recuperado de <http://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/859>
- Díaz, F. (2010) *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60446825006>
- Espinoza, J (2019) *Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en tres Filiales de una universidad privada de la región norte*, (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Espíritu, F., & Ramírez, C. (2016) *Calidad educativa con visión a la acreditación según el SINEACE en una institución educativa de educación básica regular* (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Feigenbaum, A. (2011) *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa (La calidad es lo que el cliente dice que es)*. Recuperado de <http://calidad->

gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

Fernández, N. et.al. (2010). *Calidad Universitaria: expectativas de los estudiantes recién incorporados. Publicado en revista Nacional de Administración. La Rioja.*

Garrido, M. (06 de febrero del 2014) *La felicidad en el trabajo.* Recuperado de <https://humangreenworld.wordpress.com/>

Gonzales, O. G.(2017) *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad ciencias contables y administrativas (Tesis de pregrado).* Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica* 6ta. Ed. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. DCV.

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C. ISO 9000:2005(2008) *Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y vocabulario.* Recuperado de <http://integra.cimav.edu.mx/intranet/data/files/calidad/documentos/externos/NMX-CC-9000-IMNC-2008.pdf>

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SINEACE (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria,* Lima, Perú.

Sociología de la Empresa '9. (09 de 11 de 2009). wordpress.com. Recuperado el 03 de diciembre del 2019, de <http://sociologiaempresa/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>

Ley N° 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 19 de mayo del 2006.

Ley N° 30220 Ley Universitaria. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 03 de julio del 2014.

- López, J. (2014) Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de frederick Herzberg. *Revista de Investigación de La Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad mayor de San Marcos*, 8 (15). Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692>
- López, F. (2015). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la Región Junín* (Tesis doctoral). Huancayo, Perú.
- Manene, L.M. (04 de abril del 2012) *Mercado: concepto, tipos, estrategias, atractivo y segmentación*. Recuperado de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/04/04/el-mercado-concepto-tipos-estrategias-atractivo-y-segmentacion/>
- Martell, L. (2014) *Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Maslow (1991) *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. 1991 Juan Bravo, 3 – A. 28006. Madrid, España.
- Moliner, B., Berenguer G. y Gil, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. *Revista de Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 7(3), 155-172. Recuperado de <file:///C:/Users/COMPUTER%20EXPRESS/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDeLaPerformanceYLasExpectativasEnLaFo-206181.pdf>
- Nobario, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior*.

Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico (Tesis doctoral). Universidad Salamanca, Salamanca, España.

Palominos, P., Osorio, C., Quezada, L., Torres, J. y Lippi, L. (2016). *Calidad de los Servicios Educativos según los estudiantes en una Universidad Pública en Chile*. *Revista iberoamericana de educación superior*, 7(18), 130-142. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&nrm=iso

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50. Recuperado de https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

Pinedo, E.C. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

Retamozo E. (2018) *Desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes del X ciclo de la facultad de enfermería de la universidad Cesar Vallejo* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo Lima Perú.

Romero, A. (2014). *Evaluación del desempeño docente en una Red de Colegios Particulares de Lima*. Pontificia Universidad Católica. Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5786>

Salinas, A., Morales, J. y Illes, C. (2008) Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un

análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31(1), 39-55. Recuperado de

<http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>

Sánchez C. H. y Reyes M. C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.

Sánchez, M.E. (s/a) Sistema educativo / Sistema de producción El papel de las ofertas en la producción de las demandas. *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales* [versión electrónica]. Madrid, EDE: Equipo de Estudios Proyecto Crítico de Ciencias Sociales - Universidad Complutense de Madrid., Recuperado de

https://webs.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/sistema_educativo.htm

Shank, M. D., Walker, M., y Hayes, T. (1996). Understanding Professional Service Expectations: Do We Know What Our Studentsw Expect in a Quality Education?. *Journal of Professional Services Marketing*, 13 (1),71-89. Recuperado de

https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J090v13n01_08

Vexler, I. (20 de Diciembre de 2005). Infraestructura y Calidad educativa. *La Republica*.

Vilca, C. (2016). *Nivel de satisfacción de los alumnos de la escuela Profesional de administración con respecto al sistema de Evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje Implementado por la UPAO a partir del 2013-20 en la ciudad de Trujillo* (tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Yamada, G., Rivera, M., y Castro, J. (2013). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2013/08/Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf>

APÉNDICES Y ANEXOS

ANEXO 1

Ficha técnica de la licenciamiento de la UPAO Según el SUNEDU

PIURA
LA LIBERTAD

Para la relación con el Licenciamiento Institucional, la Universidad solo debe registrar aquellos locales y filiales donde se presta el servicio de educación superior conlucense a los grados académicos de bachiller, maestro y doctor, y título profesional.

UPAO

Universidad Privada Antenor Orrego

La Universidad Privada Antenor Orrego –UPAO– es una institución sin fines de lucro, la cual desde su creación, hace 20 años, es conocida por poseer un carácter social a través del fomento de la producción intelectual en beneficio del desarrollo sostenible del país.

La UPAO, a través de la Unidad de Emprendimiento e Innovación Impulsa y promueve el desarrollo en la región mediante proyectos productivos en agricultura y ganadería, haciendo uso de herramientas tecnológicas. Además, cuenta con el Laboratorio de Investigación Multidisciplinario (LAIMM) donde desarrolla proyectos de investigación financiados con fondos externos.

De acuerdo a uno de sus objetivos institucionales, la universidad incentiva la promoción del desarrollo y el mejoramiento continuo de las competencias profesionales, lo cual se evidencia a través de sus acciones de evaluación, promoción, ratificación y capacitación docente.

Con respecto a la política de investigación, la UPAO cuenta con mecanismos para promover y gestionar a través del desarrollo de concursos para el financiamiento de proyectos de investigación; capacitaciones para mejorar las publicaciones de docentes a fin de que publiquen en revistas indexadas, talleres y realización de trabajos de tesis.

ASPECTOS INSTITUCIONALES

FECHA DE CREACIÓN
26 de julio de 1988

FECHA DE LICENCIAMIENTO
29 de marzo de 2018

GESTIÓN
Privada, asociativa

SEDE
Av. América Sur N° 3145, Urb. Monserrate, Trujillo - La Libertad

FILIAL
Sector Norte Parcela 03, Piura, Piura

SITIO WEB
<http://www.upao.edu.pe/>

PROGRAMAS

CONJUNTO A GRADO Y/O TÍTULO

101

Nivel de enseñanza	Número de programas
Bachiller	23
Maestría	26
Doctorado	6
Segunda especialidad	46*

*Ingeniería únicamente en la sede

Nº DE ESTUDIANTES AL 2017-II

22 416

Pregrado	21 950
Postgrado	466

DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES SEGÚN SEDE/FILIAL

Sede/Filial	Cantidad
Trujillo (Sede)	17 023
Piura (Filial)	5 393
Total	22 416

PROGRAMAS DE ESTUDIO

55

Medicina Humana	
Ingeniería CIV	
Agricultura	
Programas con mayor demanda	

DOCENTES

1 325

CALIFICADOS

Docentes a tiempo completo 2017-II	25 % (336)
------------------------------------	------------

GRADO ACADÉMICO DE LOS DOCENTES

Grado académico	Cantidad	Porcentaje
Bachiller	565	43 %
Maestría	518	39 %
Doctor	242	18 %
Total	1 325	100 %

INFRAESTRUCTURA

3

LOCALES
(2 construidos y 1 en proceso)

111

LABORATORIOS

20

TALLERES

81

AMBIENTES PARA DOCENTES

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Temas de salud

Disciplinas deportivas
(7 para su sede y 3 para su filial)

Servicios psicopedagógicos y culturales
(Asesoría, talleres, cursos, talleres, eventos de capacitación y 7 grupos culturales)

Servicio de apoyo social
(asesoría estudiantil, responsabilidad social, entre otros)

INVESTIGACIÓN

La UPAO cuenta con:

- **1** Centro de Investigación y Aplicación
- **55** líneas de Investigación.
- **33** docentes que realizan investigación, todos registrados en el Directorio Nacional de Investigadores e Innovadores (DNI).
- **10** investigadores calificados identificados en el Registro Nacional de Investigadores (Rogina)
- **1** Repositorio Institucional que almacena 1 500 tesis de pregrado y postgrado.
- **1** Fondo Editorial en el que se ha publicado hasta la fecha, 120 títulos entre revistas y libros digitales.
- **2** Bibliotecas.
- **1** Laboratorio de Investigación Multidisciplinario.
- **1** Museo de Historia Natural y Cultural.
- **17** proyectos aprobados por el Fondo de Apoyo a la Investigación (FAVI) para el período 2017-2018.

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

DE DATOS

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL 1

- 1. Título:** Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- 2. Autores:** El presente instrumento ha sido elaborado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar
- 3. Fundamentación y Descripción:**

El cuestionario es un instrumento de la técnica encuesta para recopilar datos cuantitativos, aplicado a estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, para medir su nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio educativo en dicha universidad desde su percepción.

Consta de 20 ítems, dos son respecto a cinco dimensiones determinadas por los investigadores teniendo en cuenta los criterios de calidad en una institución universitaria, doce ítems en la dimensión Servicio Académico, dos en la dimensión plana docente, tres en relación a la dimensión ambiente de la universidad, dos en cuanto a la dimensión servicio administrativo y uno a la dimensión competencias profesionales.

- 4. Objetivo:**

Medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de enfermería en emergencias y desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego en el año 2019.

- 5. Instrucciones:**

A continuación, encontrarás una lista de aspectos que determinan la satisfacción con respecto a la calidad de servicio en una institución educativa superior, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
<i>Insatisfecho</i>	<i>Poco satisfecho</i>	<i>Indiferente</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>

6. Estructura:

Dimensiones	Ítems
1.Servicio académico	Satisfacción con el plan curricular de la especialidad.
	2. ¿Usted se encuentra satisfecho con la sesión de inducción del plan curricular de la especialidad brindada en los primeros días de clase?
	2. ¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de los contenidos en los sílabos?
	Satisfacción con el proceso de Enseñanza – Aprendizaje.
	3. ¿Usted se encuentra satisfecho con el horario de los cursos?
	4. ¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de competencias de la especialidad?
	5. ¿Usted se encuentra satisfecho con las becas, movilidad académica y pasantías contribuyen en mi formación?
	Satisfacción con el seguimiento al desempeño de los estudiantes
	6. ¿Usted se encuentra satisfecho con las prácticas de su especialidad?
	7. ¿Usted se encuentra satisfecho con el proceso de admisión e inscripción?
	Satisfacción con el proceso de admisión e inscripción.
	8. ¿Usted se encuentra satisfecho con el seguimiento al desempeño de los estudiantes?
9. ¿Usted se encuentra satisfecho con las actividades como conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.?	
Satisfacción del cumplimiento de lineamientos de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación	
10. ¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación?	
11. ¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico?	
Satisfacción en actividades de responsabilidad social de la universidad	
12. ¿Usted se encuentra satisfecho con respecto las actividades de proyección social dentro del plan de estudios?	
2.Plana docente	Satisfacción con los docentes que enseñan en la especialidad.
	13. ¿Usted se encuentra satisfecho con la plana docente en sus actitudes y aptitudes?
	Satisfacción con la metodología empleada por el docente.
3.Ambiente de la universidad	14. ¿Usted se encuentra satisfecho con la metodología de enseñanza del docente?
	Satisfacción en infraestructura, equipamiento y material pedagógico.
	15. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación)?
	Satisfacción con la infraestructura y equipamiento. (Laboratorios, ICODEM
	16. ¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios (ICODEM), cafetines, SS HH y espacios deportivos?
Satisfacción con la infraestructura y soporte del sistema de informática internet y página virtual.	
17. ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios sistema de información y comunicación (internet)?	
4.Servicio administrativo	Satisfacción con los servicios de bienestar integral.
	18. ¿Usted se encuentra satisfecho con la atención y horario del personal administrativo?
	Satisfacción con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.
19. ¿Usted se encuentra satisfecho con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad?	
5.Competencias profesionales	Satisfacción en el desarrollo y logro de competencias.
	20. ¿Usted se encuentra satisfecho con el logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad?

7. Niveles

20 - 47	48 - 74	75 - 100
Insatisfecho	Satisfecho	completamente satisfecho



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

INSTRUCCIONES: *Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X) la alternativa que usted considere, utilizando los siguientes criterios*

1	2	3	4	5
<i>Insatisfecho</i>	<i>Poco satisfecho</i>	<i>Indiferente</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>

N°	Ítems	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
SERVICIO ACADÉMICO						
1	¿Usted se encuentra satisfecho con la sesión de inducción del plan curricular de la especialidad brindada en los primeros días de clase?					
2	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de los contenidos en los sílabos?					
3	¿Usted se encuentra satisfecho con el horario de los cursos?					
4	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de competencias de la especialidad?					
5	¿Usted se encuentra satisfecho con las becas, movilidad académica y pasantías contribuyen en mi formación?					
6	¿Usted se encuentra satisfecho con las prácticas de su especialidad?					
7	¿Usted se encuentra satisfecho con el proceso de admisión e inscripción?					
8	¿Usted se encuentra satisfecho con el seguimiento al desempeño de los estudiantes?					
9	¿Usted se encuentra satisfecho con las actividades como conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.?					
10	¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación?					
11	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico?					
12	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto las actividades de proyección social dentro del plan de estudios?					
PLANA DOCENTE						
13	¿Usted se encuentra satisfecho con la plana docente en sus actitudes y aptitudes?					
14	¿Usted se encuentra satisfecho con la metodología de enseñanza del docente?					
AMBIENTE DE LA UNIVERSIDAD						
15	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación)?					
16	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios (ICODEM), cafetines, SS HH y espacios deportivos?					
17	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios sistema de información y comunicación (internet)?					
SERVICIO ADMINISTRATIVO						
18	¿Usted se encuentra satisfecho con la atención y horario del personal administrativo?					
19	¿Usted se encuentra satisfecho con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad?					
COMPETENCIAS PROFESIONALES						
20	¿Usted se encuentra satisfecho con el logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad?					

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL 2

1. **Título:** Cuestionario para medir la calidad del servicio según los estudiantes de enfermería en emergencias y desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego.

2. **Autores:** El presente instrumento ha sido elaborado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar

3. **Fundamentación y Descripción:**

El cuestionario es un instrumento de la técnica encuesta para recopilar datos cuantitativos, aplicado a estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, para medir el nivel de la calidad del servicio educativo en dicha universidad desde su percepción.

Consta de 20 ítems, dos son respecto a la dimensión gestión estratégica, doce en relación a la dimensión formación integral, cinco dirigidos a la dimensión de soporte institucional y uno a la dimensión de resultados.

4. **Objetivo:**

Medir el nivel de la calidad del servicio educativo según los estudiantes de enfermería en emergencias y desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego en el año 2019.

5. **Instrucciones:**

A continuación, encontrarás una lista de aspectos que determinan la calidad de servicio en una institución educativa superior, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
<i>Muy deficiente</i>	<i>Poco Deficiente</i>	<i>Deficiente</i>	<i>Eficiente</i>	<i>Excelente</i>

6. Estructura:

Dimensiones	Ítems
De la gestión estratégica	Planificación del Programa de estudios.
	1.El propósito de la especialidad según la demanda social
	Aseguramiento de la calidad
De la formación integral	2. El plan curricular de la especialidad.
	Proceso Enseñanza – Aprendizaje.
	3. El contenido de los sílabos.
	4. El horario de los cursos.
	5. El desarrollo de competencias de la especialidad.
	6. La entrega de becas, movilidad académica, pasantías para contribuir a mi formación.
	Gestión de los docentes.
	7. La plana docente adecuada (actitudes y aptitudes).
	8. La metodología de enseñanza del docente
	Seguimiento a estudiantes.
	9. El proceso de admisión e inscripción.
	10. El seguimiento al desempeño de los estudiantes.
	11. Las actividades extracurriculares (conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.).
	Investigación, desarrollo tecnológico e innovación
12. La gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	
13. Los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico.	
Responsabilidad social universitaria.	
14. Las actividades de proyección social dentro del plan de estudios.	
Del soporte institucional	Servicio de bienestar.
	15. El servicio de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación).
	Infraestructura y soporte.
	16. El equipamiento y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios, cafetines, SS HH, espacios deportivos y otros.
	17. Sistema de información y comunicación (internet).
	18. Centros de información y referencia (libros de biblioteca tradicional, y virtual, bases de datos, repertorio de tesis, etc.)
Recursos humanos	
19. El trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	
De los resultados	Logro de competencias en el egresado.
	20. El logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad.

7. Niveles

20 - 47	48 - 74	75 - 100
Deficiente	Regular	Bueno



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO SEGÚN LOS
ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES DE LA
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO**

INSTRUCCIONES: *Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X) la alternativa que usted considere, utilizando los siguientes criterios*

1	2	3	4	5
<i>Muy Deficiente</i>	<i>Poco Deficiente</i>	<i>Deficiente</i>	<i>Eficiente</i>	<i>Muy eficiente</i>

N°	PLANIFICACION DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
GESTIÓN ESTRATEGICA						
1	El propósito de la especialidad según la demanda social					
2	El plan curricular de la especialidad.					
FORMACIÓN INTEGRAL						
3	El contenido de los sílabos.					
4	El horario de los cursos.					
5	El desarrollo de competencias de la especialidad.					
6	Las entrega de becas, movilidad académica, pasantías para contribuir a mi formación.					
7	La plana docente adecuada (actitudes y aptitudes).					
8	La metodología de enseñanza del docente					
9	El proceso de admisión e inscripción.					
10	El seguimiento al desempeño de los estudiantes.					
11	Las actividades extracurriculares (conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.).					
12	La gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					
13	Los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico.					
14	Las actividades de proyección social dentro del plan de estudios.					
SOPORTE INSTITUCIONAL						
15	El servicio de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación).					
16	El equipamiento y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios, cafetines, SS HH, espacios deportivos y otros.					
17	Sistema de información y comunicación (internet).					
18	Centros de información y referencia (libros de biblioteca tradicional, y virtual, bases de datos, repertorio de tesis, etc.).					
19	El trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.					
RESULTADOS						
20	El logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad.					

Muchas gracias por su colaboración.

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos elaborados por las investigadoras para medir las variables de investigación de: Satisfacción del estudiante y calidad del servicio educativo, se utilizó la técnica de **la Encuesta** que sirve para la investigación social, por ser útil, variable, sencillo y objetivo de los datos obtenidos (Carrasco, 2009, p.314) como ideas, conocimientos, y opiniones con el propósito de determinar las características de los sujetos, lugares y situaciones o hechos.

Los instrumentos utilizados respectivamente fueron los Cuestionarios denominados: Cuestionario para medir nivel de Satisfacción del Servicio Educativo y Cuestionario para medir la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad Privada Antenor Orrego de según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres.

que permite obtener una respuesta directa, por medio de una hoja de preguntas que se entrega a las personas que son unidades de estudio. (Carrasco, 2009, p.318).

Prueba Piloto

La prueba piloto se aplicó a fin encontrar elementos que pueden ocasionar un efecto negativo para la investigación, como un diseño inadecuado que puedan confundir al encuestado.

Se aplicó 02 cuestionarios a 15 estudiantes que presentaron las mismas características de la unidad de estudio, pero que no formaron parte de ella. Los estudiantes fueron seleccionados de la segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y desastres – UPAO y se tuvo en cuenta algunas preguntas que no se entendían a fin de modificarlas y hacerlas más entendibles.

Su aplicación fue voluntaria con un tiempo aproximado de 15 minutos cada instrumento para contestarlas, solicitando sinceridad en sus respuestas.

Confiabilidad

A. Satisfacción de los estudiantes

La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach y los instrumentos se aplicaron a la muestra piloto obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 16 . Estadísticos de fiabilidad

Instrumento de Recolección de Datos	Alfa de Cronbach
Cuestionario dirigido estudiantes	0.841

Nota: Fuente: Programa SPSS 25.

Interpretación de la significancia de $\alpha = 0.841$; lo que significa que los resultados de opinión de las 15 unidades de estudio respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera confiable y aceptable.

MATRIZ DE LA MUESTRA PILOTO DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO SEMESTRE 2019-16

Unidad de estudio	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	TOTAL
1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	53
2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	35
3	3	3	4	2	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	4	53
4	0	3	0	0	0	1	1	1	3	3	2	0	1	1	3	1	3	3	3	1	30
5	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	2	3	4	3	3	1	51
6	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	40
7	1	3	4	1	3	2	1	2	1	1	4	3	4	4	1	2	1	4	1	1	44
8	1	0	1	3	2	0	0	1	0	3	1	2	1	1	0	2	1	0	3	1	23
9	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	4	1	1	1	3	4	2	3	2	1	47
10	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	1	38
11	4	3	1	3	3	3	4	3	3	4	2	1	3	3	3	2	1	3	1	3	53
12	1	0	2	2	3	0	1	2	2	3	1	0	0	2	2	1	1	1	3	2	29
13	4	1	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	1	2	4	3	1	1	55
14	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	45
15	3	1	3	2	3	2	3	4	4	1	3	2	2	4	3	3	1	3	2	3	52

Nota: Base de datos de la aplicación de prueba piloto .

B. Calidad Educativa

La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach y los instrumentos se aplicaron a la muestra piloto obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 17. Estadísticos de fiabilidad

Instrumento de Recolección de Datos Cuestionario dirigido estudiantes	Alfa de Cronbach 0.893
--	--------------------------------------

Nota: Fuente: Programa SPSS 23.

Interpretación de la significancia de $\alpha = 0.893$; lo que significa que los resultados de opinión de las 15 unidades de estudio respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera confiable y aceptable.

MATRIZ DE LA MUESTRA PILOTO DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO SEMESTRE 2019-16

Unidad de estudio	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	TOTAL
1	3	3	3	1	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	1	2	3	1	55
2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	37
3	3	1	3	1	3	1	2	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	1	4	2	51
4	0	1	2	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1	1	1	2	14
5	3	3	2	4	4	3	2	3	3	1	2	2	2	1	3	2	1	1	3	1	46
6	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	42
7	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3	1	3	3	52
8	3	1	2	1	0	1	1	1	1	3	2	3	2	2	0	1	3	3	1	1	32
9	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	1	3	63
10	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	3	3	2	1	1	3	2	1	38
11	1	2	3	4	4	3	2	4	1	2	4	4	2	3	1	3	4	2	2	4	55
12	1	1	3	1	1	2	1	3	1	3	3	2	3	1	1	0	1	1	1	0	30
13	2	1	1	3	3	1	2	4	4	3	3	2	3	3	2	1	1	4	1	1	45
14	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	39
15	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	1	1	2	4	2	51

Nota: Base de datos de la aplicación de prueba piloto .

En conclusión, de un total de 15 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.841$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la **Satisfacción**, y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.893$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la **Calidad**, lo cual indica que los instrumentos que evalúan la satisfacción y la calidad son confiables.

Validez

Hernández, Fernández, y Baptista (2010) Refirió a la validez de un instrumento, como el nivel real para medir lo que intenta medir.

Para la validez se utilizó la opinión de 05 expertos, personas especializadas en Maestría de Educación, Medicina, Enfermería y Gestión, quienes dieron su opinión favorable para que el instrumento cumpla con las características apropiadas y se pueda medir las variables de estudio.

Así mismo, se tuvo en cuenta las observaciones según los criterios de evaluación como: Calidad de redacción de los ítems, amplitud del contenido a evaluar, congruencia con los indicadores y coherencia con las dimensiones.

Tomando en cuenta el criterio de Juicio de Expertos utilizando la técnica estadística con la aplicación de la fórmula de AIKEN, se determinó Valido.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDÉZ DE AIKEN DE LA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN.

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Significancia p < 0.05	Decisión de Aiken
		1	2	3	4	5				
1	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
2	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
3	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
4	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
5	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
6	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
7	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
8	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
9	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
10	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Significancia p < 0.05	Decisión de Aiken
		1	2	3	4	5				
11	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
12	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
13	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
14	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
15	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
16	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
17	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
18	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
19	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
20	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido

Nota: Validación de contenido de la satisfacción evaluado por 5 expertos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDÉZ DE AIKEN DE LA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN.

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Significancia p < 0.05	Decisión de Aiken
		1	2	3	4	5				
1	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
2	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
3	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
4	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
5	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
6	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
7	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
8	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
9	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
10	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Significancia p < 0.05	Decisión de Aiken
		1	2	3	4	5				
11	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
12	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
13	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
14	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
15	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
16	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
17	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
18	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
19	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
20	Calidad de redacción	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Amplitud del contenido	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Congruencia de indicadores	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido
	Coherencia de dimensiones	3	3	3	3	3	5	1	0.032	Válido

Nota: Validación de contenido de la calidad de atención evaluado por 5 expertos.

En consecuencia, se considera válido los Instrumentos de Investigación antes referido, con la estructura del cuestionario.

a) Satisfacción estudiantil

Tabla 18. Estructura del Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego

Dimensiones	Número de Ítems	Puntuación	Mínimos/máximos
D1	12	Insatisfecho=1	1/60
D2	2	Poco satisfecho=2	1/10
D3	3	Indiferente=3	1/15
D4	2	Satisfecho=4	1/10
D5	1	Muy satisfecho=5	1/5
Total	20		1/100

Nota: Elaborada por las autoras

b) Calidad Educativa

Tabla 19 Estructura Cuestionario para medir la calidad del servicio según los estudiantes de enfermería en emergencias y desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Dimensiones	Número de ítems	Puntuación	Mínimos/ Máximos
D1	2	Muy deficiente=1	1/10
D2	12	Poco deficiente=2	1/60
D3	5	Deficiente=3	1/25
D4	1	Eficiente=4	1/5
		Excelente =5	
Total	20		1/100

Nota: Elaborada por las autoras.

Protocolo de validación



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: MS. CARMEN JANNETT VALVERDE MEZA

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, diseñado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, el cual será aplicado a estudiantes de la Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable 1: Satisfacción del estudiante

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Satisfacción del estudiante	1.Servicio académico	Satisfacción con el plan curricular de la especialidad.	1,2	SI	
		Satisfacción con el proceso de Enseñanza – Aprendizaje.	3,4 y 5	SI	
		Satisfacción con el seguimiento al desempeño de los estudiantes	6,7	SI	
		Satisfacción con el proceso de admisión e inscripción.	8,9	SI	
		Satisfacción del cumplimiento de lineamientos de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	10,11	SI	
		Satisfacción en actividades de responsabilidad social de la universidad	12	SI	
	2.Plana docente	Satisfacción con los docentes que enseñan en la especialidad.	13	SI	
		Satisfacción con la metodología empleada por el docente.	14	SI	
	3.Ambiente de la universidad	Satisfacción en infraestructura, equipamiento y material pedagógico.	15	SI	
		Satisfacción con la infraestructura y equipamiento. (Laboratorios, ICODEM)	16	SI	
		Satisfacción con la infraestructura y soporte del sistema de informática internet y página virtual.	17	SI	
	4.Servicio administrativo	Satisfacción con los servicios de bienestar integral.	18	SI	
		Satisfacción con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	19	SI	
5.Competencias profesionales	A. Satisfacción en el desarrollo y logro de competencias.	20	SI		



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:
MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Nº	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Usted se encuentra satisfecho con la sesión de inducción del plan curricular de la especialidad brindada en los primeros días de clase?	X					
2	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de los contenidos en los sílabos?	X					
3	¿Usted se encuentra satisfecho con el horario de los cursos?	X					
4	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de competencias de la especialidad?	X					
5	¿Usted se encuentra satisfecho con las becas, movilidad académica y pasantías contribuyen en mi formación?	X					
6	¿Usted se encuentra satisfecho con las prácticas de su especialidad?	X					
7	¿Usted se encuentra satisfecho con el proceso de admisión e inscripción?	X					
8	¿Usted se encuentra satisfecho con el seguimiento al desempeño de los estudiantes?	X					
9	¿Usted se encuentra satisfecho con las actividades como conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.?	X					
10	¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación?	X					
11	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico?	X					
12	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto las actividades de proyección social dentro del plan de estudios?	X					
13	¿Usted se encuentra satisfecho con la plana docente en sus actitudes y aptitudes?	X					
14	¿Usted se encuentra satisfecho con la metodología de enseñanza del docente?	X					
15	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación)?	X					
16	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios (ICODEM), cafetines, SS HH y espacios deportivos?	X					
17	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios sistema de información y comunicación (internet)?	X					
18	¿Usted se encuentra satisfecho con la atención y horario del personal administrativo?	X					
19	¿Usted se encuentra satisfecho con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad?	X					
20	¿Usted se encuentra satisfecho con el logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad?	X					
Total:		20					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Valverde Meza Carmen Jannett

D.N.I.: 18216758

Fecha: 02/01/20

Firma:

Carmen Valverde Meza
 LIC. CARMEN J. VALVERDE MEZA
 ENFERMERA
 C.R.P. 33513



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carmen Jannett Valverde Meza, con Documento Nacional de Identidad N° 18216758, de profesión Enfermera, grado académico Maestría en Educación con código de colegiatura 33513, labor que ejerzo actualmente como Docente - Facultad de Enfermería, en la Institución Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, a los efectos de su aplicación a estudiantes de Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor.
Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado (X) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco Adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 02 días del mes de Enero del 2020

Apellidos y nombres: Valverde Meza Carmen Jannett DNI: 18216758 Firma:

Carmen Jannett Meza
LIC. CARMEN J. VALVERDE MEZA
ENFERMERA
C.E.P. 33513



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: MS. CARMEN JANNETT VALVERDE MEZA

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, diseñado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar, cuyo propósito es medir la calidad del servicio educativo según los estudiantes, el cual será aplicado a estudiantes de la Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Variables	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	Coherencia		
				SI	NO	
Calidad del servicio educativo	1. De la gestión estratégica	Planificación del Programa de estudios	1	SI		
		Aseguramiento de la calidad.	2	SI		
	2. De la formación integral	Proceso Enseñanza – Aprendizaje		3,4,5, 6	SI	
			Gestión de los docentes.	7,8	SI	
		Seguimiento a estudiantes.	9,10, 11	SI		
		Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	12,13	SI		
		Responsabilidad social universitaria.	14	SI		
	3. Del soporte institucional	Servicio de bienestar.	15	SI		
		Infraestructura y soporte.	16,17,18	SI		
		Recursos humanos	19	SI		
	4. De los resultados	Logro de competencias en el egresado.	20	SI		



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes: *MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N.º	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	El propósito de la especialidad según la demanda social	X					
2	El plan curricular de la especialidad.	X					
3	El contenido de los sílabos.	X					
4	El horario de los cursos.	X					
5	El desarrollo de competencias de la especialidad.	X					
6	Las entrega de becas, movilidad académica, pasantías para contribuir a mi formación.	X					
7	La plana docente adecuada (actitudes y aptitudes).	X					
8	La metodología de enseñanza del docente	X					
9	El proceso de admisión e inscripción.	X					
10	El seguimiento al desempeño de los estudiantes.	X					
11	Las actividades extracurriculares (conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.).	X					
12	La gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X					
13	Los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico.	X					
14	Las actividades de proyección social dentro del plan de estudios.	X					
15	El servicio de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación).	X					
16	El equipamiento y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios, cafetines, SS HH, espacios deportivos y otros.	X					
17	Sistema de información y comunicación (internet).	X					
18	Centros de información y referencia (libros de biblioteca tradicional, y virtual, bases de datos, repertorio de tesis, etc.).	X					
19	El trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	X					
20	El logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad.	X					
Total:		20					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Valverde Meza Carmen Jannett

D.N.I.: 18216758

Fecha: 02/01/20

Firma: Carmen Valverde Meza
C.A. CARMEN VALVERDE MEZA
EMPRESARIA
C.R.P. 2011



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carmen Jannett Valverde Meza, con Documento Nacional de Identidad N° 18216758, de profesión Enfermera, grado académico Maestra en Educación, con código de colegiatura 33513, labor que ejerzo actualmente como Docente - Facultad de Enfermería, en la Institución Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir la Calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo propósito es medir calidad del servicio educativo según los estudiantes, a los efectos de su aplicación a estudiantes de Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado (X) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco Adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 02 días del mes de Enero del 2019

Apellidos y nombres: Valverde Meza Carmen Jannett DNI: 18216758 Firma: Carmen Jannett Valverde Meza
LIC. CARMEN J. VALVERDE MEZA
ENFERMERA
C.E.P. 33513



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: MS. VICTORIA MOYA VEGA

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, diseñado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, el cual será aplicado a estudiantes de la Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable 1: Satisfacción del estudiante

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Satisfacción del estudiante	1.Servicio académico	Satisfacción con el plan curricular de la especialidad.	1,2	SI	
		Satisfacción con el proceso de Enseñanza – Aprendizaje.	3,4 y 5	SI	
		Satisfacción con el seguimiento al desempeño de los estudiantes	6,7	SI	
		Satisfacción con el proceso de admisión e inscripción.	8,9	SI	
		Satisfacción del cumplimiento de lineamientos de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	10,11	SI	
		Satisfacción en actividades de responsabilidad social de la universidad	12	SI	
	2.Plana docente	Satisfacción con los docentes que enseñan en la especialidad.	13	SI	
		Satisfacción con la metodología empleada por el docente.	14	SI	
	3.Ambiente de la universidad	Satisfacción en infraestructura, equipamiento y material pedagógico.	15	SI	
		Satisfacción con la infraestructura y equipamiento. (Laboratorios, ICODEM)	16	SI	
		Satisfacción con la infraestructura y soporte del sistema de informática internet y página virtual.	17	SI	
	4.Servicio administrativo	Satisfacción con los servicios de bienestar integral.	18	SI	
		Satisfacción con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	19	SI	
	5.Competencias profesionales	A. Satisfacción en el desarrollo y logro de competencias.	20	SI	



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:
 MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Nº	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Usted se encuentra satisfecho con la sesión de inducción del plan curricular de la especialidad brindada en los primeros días de clase?	X					
2	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de los contenidos en los sílabos?	X					
3	¿Usted se encuentra satisfecho con el horario de los cursos?	X					
4	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de competencias de la especialidad?	X					
5	¿Usted se encuentra satisfecho con las becas, movilidad académica y pasantías contribuyen en mi formación?	X					
6	¿Usted se encuentra satisfecho con las prácticas de su especialidad?	X					
7	¿Usted se encuentra satisfecho con el proceso de admisión e inscripción?	X					
8	¿Usted se encuentra satisfecho con el seguimiento al desempeño de los estudiantes?	X					
9	¿Usted se encuentra satisfecho con las actividades como conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.?	X					
10	¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación?	X					
11	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico?	X					
12	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto las actividades de proyección social dentro del plan de estudios?	X					
13	¿Usted se encuentra satisfecho con la plana docente en sus actitudes y aptitudes?	X					
14	¿Usted se encuentra satisfecho con la metodología de enseñanza del docente?	X					
15	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación)?	X					
16	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios (ICODEM), cafeterías, SS HH y espacios deportivos?	X					
17	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios sistema de información y comunicación (internet)?	X					
18	¿Usted se encuentra satisfecho con la atención y horario del personal administrativo?	X					
19	¿Usted se encuentra satisfecho con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad?	X					
20	¿Usted se encuentra satisfecho con el logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad?	X					
Total:		20					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Victoria Moya Vega

D.N.I.: 42075794

Fecha: 02/01/20

Firma: _____

REGION "LA LIBERTAD"
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Etc VICTORIA MOYA VEGA
ENFERMERA DEL SERVICIO DE EPIDEMIOLOGIA
Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas
"Dr. Luis Flores García" - IREN-2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victoria Moya Vega, con Documento Nacional de Identidad N° 42075794, de profesión Enfermera, grado académico Maestría en Salud Pública con código de colegiatura _____, labor que ejerzo actualmente como Coordinadora - Posgrado de Enfermería, en la Institución Universidad Privada Antenor Orrego.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, a los efectos de su aplicación a estudiantes de Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco Adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 02 días del mes de Enero del 2019

Apellidos y nombres: Moya Vega Victoria DNI: 42075794 Firma: _____

REGION "LA LIBERTAD"
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Lic VICTORIA MOYA VEGA
ENFERMERA DEL SERVICIO DE EPIDEMIOLOGIA
Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas
"Dr. Luis Pinillos Ganoza" IREN-NORTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: MS. VICTORIA MOYA VEGA

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, diseñado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar, cuyo propósito es medir la calidad del servicio educativo según los estudiantes, el cual será aplicado a estudiantes de la Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad. El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Calidad del servicio educativo	1. De la gestión estratégica	Planificación del Programa de estudios	1	SI	
		Aseguramiento de la calidad.	2	SI	
	2. De la formación integral	Proceso Enseñanza – Aprendizaje	3,4,5, 6	SI	
		Gestión de los docentes.	7,8	SI	
		Seguimiento a estudiantes.	9,10, 11	SI	
		Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	12,13	SI	
		Responsabilidad social universitaria.	14	SI	
	3. Del soporte institucional	Servicio de bienestar.	15	SI	
		Infraestructura y soporte.	16,17,18	SI	
		Recursos humanos	19	SI	
	4. De los resultados	Logro de competencias en el egresado.	20	SI	



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes: *MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N.º	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	El propósito de la especialidad según la demanda social	X					
2	El plan curricular de la especialidad.	X					
3	El contenido de los sílabos.	X					
4	El horario de los cursos.	X					
5	El desarrollo de competencias de la especialidad.	X					
6	Las entrega de becas, movilidad académica, pasantías para contribuir a mi formación.	X					
7	La plana docente adecuada (actitudes y aptitudes).	X					
8	La metodología de enseñanza del docente	X					
9	El proceso de admisión e inscripción.	X					
10	El seguimiento al desempeño de los estudiantes.	X					
11	Las actividades extracurriculares (conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.).	X					
12	La gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X					
13	Los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico.	X					
14	Las actividades de proyección social dentro del plan de estudios.	X					
15	El servicio de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación).	X					
16	El equipamiento y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios, cafetines, SS HH, espacios deportivos y otros.	X					
17	Sistema de información y comunicación (internet).	X					
18	Centros de información y referencia (libros de biblioteca tradicional, y virtual, bases de datos, repertorio de tesis, etc.).	X					
19	El trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	X					
20	El logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad.	X					
Total:		20					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Victoria Moya Vega

D.N.I.: 42075994

Fecha: 02/01/20

Firma: _____

REGION "LA LIBERTAD"
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Lic VICTORIA MOYA VEGA
ENFERMERA DEL SERVICIO DE EPIDEMIOLOGIA
Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas
"Dr. Luis Prieto Ganoza" IREN-NORTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victoria Moya Vega, con Documento Nacional de Identidad N° 42075794, de profesión Enfermera grado académico Maestría en Salud Pública, con código de colegiatura _____, labor que ejerzo actualmente como Coordinadora - Posgrado de Enfermería en la Institución Universidad Privada Antenor Orrego.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir la Calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo propósito es medir calidad del servicio educativo según los estudiantes, a los efectos de su aplicación a estudiantes de Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco Adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 02 días del mes de Enero del 2019

Apellidos y nombres: Moya Vega Victoria DNI: 42075794 Firma: _____

REGIÓN "LA LIBERTAD"
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Lic VICTORIA MOYA VEGA
ENFERMERA DEL SERVICIO DE EPIDEMIOLOGIA
Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas
"Dr Luis Pinillos Ganoza" IREN-NORTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: MS. ENRIQUE RAFAEL POMA GIL

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, diseñado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, el cual será aplicado a estudiantes de la Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable 1: Satisfacción del estudiante

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Satisfacción del estudiante	1.Servicio académico	Satisfacción con el plan curricular de la especialidad.	1,2	SI	
		Satisfacción con el proceso de Enseñanza – Aprendizaje.	3,4 y 5	SI	
		Satisfacción con el seguimiento al desempeño de los estudiantes	6,7	SI	
		Satisfacción con el proceso de admisión e inscripción.	8,9	SI	
		Satisfacción del cumplimiento de lineamientos de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	10,11	SI	
		Satisfacción en actividades de responsabilidad social de la universidad	12	SI	
	2.Plana docente	Satisfacción con los docentes que enseñan en la especialidad.	13	SI	
		Satisfacción con la metodología empleada por el docente.	14	SI	
	3.Ambiente de la universidad	Satisfacción en infraestructura, equipamiento y material pedagógico.	15	SI	
		Satisfacción con la infraestructura y equipamiento. (Laboratorios, ICODEM)	16	SI	
		Satisfacción con la infraestructura y soporte del sistema de informática internet y página virtual.	17	SI	
	4.Servicio administrativo	Satisfacción con los servicios de bienestar integral.	18	SI	
		Satisfacción con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	19	SI	
	5.Competencias profesionales	A. Satisfacción en el desarrollo y logro de competencias.	20	SI	



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:
MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Nº	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Usted se encuentra satisfecho con la sesión de inducción del plan curricular de la especialidad brindada en los primeros días de clase?	X					
2	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de los contenidos en los sílabos?	X					
3	¿Usted se encuentra satisfecho con el horario de los cursos?	X					
4	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de competencias de la especialidad?	X					
5	¿Usted se encuentra satisfecho con las becas, movilidad académica y pasantías contribuyen en mi formación?	X					
6	¿Usted se encuentra satisfecho con las prácticas de su especialidad?	X					
7	¿Usted se encuentra satisfecho con el proceso de admisión e inscripción?	X					
8	¿Usted se encuentra satisfecho con el seguimiento al desempeño de los estudiantes?	X					
9	¿Usted se encuentra satisfecho con las actividades como conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.?	X					
10	¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación?	X					
11	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico?	X					
12	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto las actividades de proyección social dentro del plan de estudios?	X					
13	¿Usted se encuentra satisfecho con la plana docente en sus actitudes y aptitudes?	X					
14	¿Usted se encuentra satisfecho con la metodología de enseñanza del docente?	X					
15	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación)?	X					
16	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios (ICODEM), cafetines, SS HH y espacios deportivos?	X					
17	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios sistema de información y comunicación (internet)?	X					
18	¿Usted se encuentra satisfecho con la atención y horario del personal administrativo?	X					
19	¿Usted se encuentra satisfecho con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad?	X					
20	¿Usted se encuentra satisfecho con el logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad?	X					
Total:		20					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres)

Roma Gil Lopez Rafael

D.N.I.: 18123648

Fecha: 3/01/2020

Firma:

Roma Gil Lopez Rafael
 DR. Rafael Roma Gil
 C.M.P. 1018 INE 20079
 MEDICO ESPECIALISTA EN ANESTESIOLOGIA
 HOSPITAL DE DOLOR Y CUIDADOS PALLIATIVOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, E. Rafael Rivera Gil, con Documento Nacional de Identidad N° 18123648, de profesión Médico, grado académico Maestría, especialista, con código de colegiatura 41316, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario, en la Institución UPAO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, a los efectos de su aplicación a estudiantes de Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Table with 5 columns: Criterios evaluados, MA (3), BA (2), A (1), PA, NA. Rows include: Calidad de redacción de los ítems, Amplitud del contenido a evaluar, Congruencia con los indicadores, Coherencia con las dimensiones.

Apreciación total:

Muy adecuado (x) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco Adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 3 días del mes de enero del 2020

Apellidos y nombres: Rivera Gil E. Rafael. DNI: 18123648 Firma:

Handwritten signature and official stamp of Dr. Rafael Rivera Gil, Médico Especialista en Anestesiología y Medicina del Dolor y Cuidados Paliativos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: MS. ENRIQUE RAFAEL POMA GIL

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, diseñado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar, cuyo propósito es medir la calidad del servicio educativo según los estudiantes, el cual será aplicado a estudiantes de la Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Calidad del servicio educativo	1. De la gestión estratégica	Planificación del Programa de estudios	1	SI	
		Aseguramiento de la calidad.	2	SI	
	2. De la formación integral	Proceso Enseñanza – Aprendizaje	3,4,5, 6	SI	
		Gestión de los docentes.	7,8	SI	
		Seguimiento a estudiantes.	9,10, 11	SI	
		Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	12,13	SI	
		Responsabilidad social universitaria.	14	SI	
	3. Del soporte institucional	Servicio de bienestar.	15	SI	
		Infraestructura y soporte.	16,17,18	SI	
		Recursos humanos	19	SI	
4. De los resultados	Logro de competencias en el egresado.	20	SI		



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes: *MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N.º	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	El propósito de la especialidad según la demanda social	X					
2	El plan curricular de la especialidad.	X					
3	El contenido de los sílabos.	X					
4	El horario de los cursos.	X					
5	El desarrollo de competencias de la especialidad.	X					
6	Las entrega de becas, movilidad académica, pasantías para contribuir a mi formación.	X					
7	La plana docente adecuada (actitudes y aptitudes).	X					
8	La metodología de enseñanza del docente	X					
9	El proceso de admisión e inscripción.	X					
10	El seguimiento al desempeño de los estudiantes.	X					
11	Las actividades extracurriculares (conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.).	X					
12	La gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X					
13	Los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico.	X					
14	Las actividades de proyección social dentro del plan de estudios.	X					
15	El servicio de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación).	X					
16	El equipamiento y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios, cafetines, SS HH, espacios deportivos y otros.	X					
17	Sistema de información y comunicación (internet).	X					
18	Centros de información y referencia (libros de biblioteca tradicional, y virtual, bases de datos, repertorio de tesis, etc.).	X					
19	El trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	X					
20	El logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad.	X					
Total:		X					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres)

F. Rafael Pomal Gil

D.N.I.: 18123648

Fecha: 3/01/2020

Firma:

F. Rafael Pomal Gil
C.R.P. 41616 R.N.E. 20079
MÉDICO ESPECIALISTA EN ANESTESIOLOGÍA
INGENIERO DEL DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, F. Rafael Peres Gil, con Documento Nacional de Identidad N° 18123648, de profesión Médico, grado académico Maestría, especialista, con código de colegiatura 41316, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario, en la Institución UPAO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, a los efectos de su aplicación a estudiantes de Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Table with 6 columns: Criterios evaluados, Valoración positiva (MA (3), BA (2), A (1)), and Valoración negativa (PA, NA). Rows include: Calidad de redacción de los ítems, Amplitud del contenido a evaluar, Congruencia con los indicadores, and Coherencia con las dimensiones.

Apreciación total:

Muy adecuado (✓) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco Adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 3 días del mes de enero del 2020

Apellidos y nombres: Peres Gil F. Rafael DNI: 18123648 Firma:

Handwritten signature and official stamp: Dr. Rafael Peres Gil, C.M. 41616 R.N.E. 20079, MÉDICO ESPECIALISTA EN ANESTESIOLOGÍA, MEDICINA DEL DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: MS. CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, diseñado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, el cual será aplicado a estudiantes de la Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable 1: Satisfacción del estudiante

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Satisfacción del estudiante	1.Servicio académico	Satisfacción con el plan curricular de la especialidad.	1,2	SI	
		Satisfacción con el proceso de Enseñanza – Aprendizaje.	3,4 y 5	SI	
		Satisfacción con el seguimiento al desempeño de los estudiantes	6,7	SI	
		Satisfacción con el proceso de admisión e inscripción.	8,9	SI	
		Satisfacción del cumplimiento de lineamientos de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	10,11	SI	
		Satisfacción en actividades de responsabilidad social de la universidad	12	SI	
	2.Plana docente	Satisfacción con los docentes que enseñan en la especialidad.	13	SI	
		Satisfacción con la metodología empleada por el docente.	14	SI	
	3.Ambiente de la universidad	Satisfacción en infraestructura, equipamiento y material pedagógico.	15	SI	
		Satisfacción con la infraestructura y equipamiento. (Laboratorios, ICODEM)	16	SI	
		Satisfacción con la infraestructura y soporte del sistema de informática internet y página virtual.	17	SI	
	4.Servicio administrativo	Satisfacción con los servicios de bienestar integral.	18	SI	
		Satisfacción con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	19	SI	
5.Competencias profesionales	A. Satisfacción en el desarrollo y logro de competencias.	20	SI		



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:
MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Usted se encuentra satisfecho con la sesión de inducción del plan curricular de la especialidad brindada en los primeros días de clase?	X					
2	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de los contenidos en los sílabos?	X					
3	¿Usted se encuentra satisfecho con el horario de los cursos?	X					
4	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de competencias de la especialidad?	X					
5	¿Usted se encuentra satisfecho con las becas, movilidad académica y pasantías contribuyen en mi formación?	X					
6	¿Usted se encuentra satisfecho con las prácticas de su especialidad?	X					
7	¿Usted se encuentra satisfecho con el proceso de admisión e inscripción?	X					
8	¿Usted se encuentra satisfecho con el seguimiento al desempeño de los estudiantes?	X					
9	¿Usted se encuentra satisfecho con las actividades como conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.?	X					
10	¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación?	X					
11	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico?	X					
12	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto las actividades de proyección social dentro del plan de estudios?	X					
13	¿Usted se encuentra satisfecho con la plana docente en sus actitudes y aptitudes?	X					
14	¿Usted se encuentra satisfecho con la metodología de enseñanza del docente?	X					
15	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación)?	X					
16	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios (ICODEM), cafetines, SS HH y espacios deportivos?	X					
17	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios sistema de información y comunicación (internet)?	X					
18	¿Usted se encuentra satisfecho con la atención y horario del personal administrativo?	X					
19	¿Usted se encuentra satisfecho con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad?	X					
20	¿Usted se encuentra satisfecho con el logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad?	X					
Total:		20					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) CASTILLO RIVERA CECILIA EVELYN

D.N.I.: 40063712

Fecha: 02/01/2020

Firma: Cecilia E. Castillo

Cecilia E. Castillo Rivera
 LIC. EN ENFERMERÍA
 C.E.P. 38097- REE. 11707





UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Evelyn Castillo Rivera, con Documento Nacional de Identidad N° 40063712, de profesión ENFERMERA, grado académico MAESTRIA GESTIÓN EN SALUD, con código de colegiatura 38097, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE - SEGUNDA ESPECIALIDAD, en la Institución UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, a los efectos de su aplicación a estudiantes de Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco Adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 02 días del mes de ENERO del 2019

Apellidos y nombres: CASTILLO RIVERA CECILIA. DNI: 40063712 Firma: Cecilia Castillo

Cecilia E. Castillo Rivera
LIC. EN ENFERMERÍA
C.E.P. 38097- REE. 11707



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: MS. CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, diseñado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar, cuyo propósito es medir la calidad del servicio educativo según los estudiantes, el cual será aplicado a estudiantes de la Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia		
				SI	NO	
Calidad del servicio educativo	1. De la gestión estratégica	Planificación del Programa de estudios	1	SI		
		Aseguramiento de la calidad.	2	SI		
	2. De la formación integral	Proceso Enseñanza – Aprendizaje		3,4,5, 6	SI	
			Gestión de los docentes.	7,8	SI	
		Seguimiento a estudiantes.	9,10, 11	SI		
		Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	12,13	SI		
		Responsabilidad social universitaria.	14	SI		
	3. Del soporte institucional	Servicio de bienestar.	15	SI		
		Infraestructura y soporte.	16,17,18	SI		
		Recursos humanos	19	SI		
	4. De los resultados	Logro de competencias en el egresado.	20	SI		



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes: *MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N.º	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	El propósito de la especialidad según la demanda social	X					
2	El plan curricular de la especialidad.	X					
3	El contenido de los sílabos.	X					
4	El horario de los cursos.	X					
5	El desarrollo de competencias de la especialidad.	X					
6	Las entrega de becas, movilidad académica, pasantías para contribuir a mi formación.	X					
7	La plana docente adecuada (actitudes y aptitudes).	X					
8	La metodología de enseñanza del docente	X					
9	El proceso de admisión e inscripción.	X					
10	El seguimiento al desempeño de los estudiantes.	X					
11	Las actividades extracurriculares (conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.).	X					
12	La gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X					
13	Los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico.	X					
14	Las actividades de proyección social dentro del plan de estudios.	X					
15	El servicio de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación).	X					
16	El equipamiento y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios, cafeterías, SS HH, espacios deportivos y otros.	X					
17	Sistema de información y comunicación (internet).	X					
18	Centros de información y referencia (libros de biblioteca tradicional, y virtual, bases de datos, repertorio de tesis, etc.).	X					
19	El trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	X					
20	El logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad.	X					
Total:		20					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) CASTILLO RIVERA CECILIA EVELYN

D.N.I.: 40063712

Fecha: 02/09/2020

Firma: Cecilia Castillo R

Cecilia E. Castillo Rivera
LIC. EN ENFERMERÍA
C.E.P. 38097- R.EE. 11707



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CECILIA EVELYN CASTILLO RIVERA, con Documento Nacional de Identidad N° 40063712, de profesión ENFERMERA, grado académico MAESTRA GESTIÓN EN SALUD, con código de colegiatura 38097, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE - SEGUNDA ESPECIALIDAD, en la Institución UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir la Calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo propósito es medir calidad del servicio educativo según los estudiantes, a los efectos de su aplicación a estudiantes de Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco Adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 02 días del mes de ENERO del 2019

Apellidos y nombres: CASTILLO RIVERA CECILIA EVELYN DNI: 40063712 Firma: Cecilia Castillo

Cecilia E. Castillo Rivero
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 38097- REE. 11707



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: MS. DORA PAULINA MEZA CARRASCO

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, diseñado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, el cual será aplicado a estudiantes de la Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable 1: Satisfacción del estudiante

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Satisfacción del estudiante	1.Servicio académico	Satisfacción con el plan curricular de la especialidad.	1,2	SI	
		Satisfacción con el proceso de Enseñanza – Aprendizaje.	3,4 y 5	SI	
		Satisfacción con el seguimiento al desempeño de los estudiantes	6,7	SI	
		Satisfacción con el proceso de admisión e inscripción.	8,9	SI	
		Satisfacción del cumplimiento de lineamientos de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	10,11	SI	
		Satisfacción en actividades de responsabilidad social de la universidad	12	SI	
		2.Plana docente	Satisfacción con los docentes que enseñan en la especialidad.	13	SI
		Satisfacción con la metodología empleada por el docente.	14	SI	
	3.Ambiente de la universidad	Satisfacción en infraestructura, equipamiento y material pedagógico.	15	SI	
		Satisfacción con la infraestructura y equipamiento. (Laboratorios, ICODEM)	16	SI	
		Satisfacción con la infraestructura y soporte del sistema de informática internet y página virtual.	17	SI	
	4.Servicio administrativo	Satisfacción con los servicios de bienestar integral.	18	SI	
		Satisfacción con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	19	SI	
	5.Competencias profesionales	A. Satisfacción en el desarrollo y logro de competencias.	20	SI	



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:
MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Nº	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Usted se encuentra satisfecho con la sesión de inducción del plan curricular de la especialidad brindada en los primeros días de clase?	X					
2	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de los contenidos en los sílabos?	X					
3	¿Usted se encuentra satisfecho con el horario de los cursos?	X					
4	¿Usted se encuentra satisfecho con el desarrollo de competencias de la especialidad?	X					
5	¿Usted se encuentra satisfecho con las becas, movilidad académica y pasantías contribuyen en mi formación?	X					
6	¿Usted se encuentra satisfecho con las prácticas de su especialidad?	X					
7	¿Usted se encuentra satisfecho con el proceso de admisión e inscripción?	X					
8	¿Usted se encuentra satisfecho con el seguimiento al desempeño de los estudiantes?	X					
9	¿Usted se encuentra satisfecho con las actividades como conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.?	X					
10	¿Usted se encuentra satisfecho con la gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación?	X					
11	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico?	X					
12	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto las actividades de proyección social dentro del plan de estudios?	X					
13	¿Usted se encuentra satisfecho con la plana docente en sus actitudes y aptitudes?	X					
14	¿Usted se encuentra satisfecho con la metodología de enseñanza del docente?	X					
15	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación)?	X					
16	¿Usted se encuentra satisfecho con respecto a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios (ICODEM), cafeterías, SS HH y espacios deportivos?	X					
17	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios sistema de información y comunicación (internet)?	X					
18	¿Usted se encuentra satisfecho con la atención y horario del personal administrativo?	X					
19	¿Usted se encuentra satisfecho con el trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad?	X					
20	¿Usted se encuentra satisfecho con el logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad?	X					
Total:		20					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Meza Carrasco Dora Paulina

D.N.I.: 17939534

Fecha: 03/01/20

Firma:



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dora Paulina Meza Carrasco con Documento Nacional de Identidad N° 17939534, de profesión Licenciada en Educación, grado académico Maestría en Educación con código de colegiatura _____, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario en la Institución Universidad Católica de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes, a los efectos de su aplicación a estudiantes de Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco Adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 03 días del mes de Enero del 2020

Apellidos y nombres: Meza Carrasco Dora Paulina DNI: 17939534 Firma: [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: MS. DORA PAULINA MEZA CARRASCO

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir la calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, diseñado por Lezama Miñano Lizbeth Susans y Vargas de la Cruz Verónica del Pilar, cuyo propósito es medir la calidad del servicio educativo según los estudiantes, el cual será aplicado a estudiantes de la Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2019.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: Magister en Investigación y Docencia Universitaria.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Calidad del servicio educativo	1. De la gestión estratégica	Planificación del Programa de estudios	1	SI	
		Aseguramiento de la calidad.	2	SI	
	2. De la formación integral	Proceso Enseñanza – Aprendizaje	3,4,5, 6	SI	
		Gestión de los docentes.	7,8	SI	
		Seguimiento a estudiantes.	9,10, 11	SI	
		Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	12,13	SI	
		Responsabilidad social universitaria.	14	SI	
	3. Del soporte institucional	Servicio de bienestar.	15	SI	
		Infraestructura y soporte.	16,17,18	SI	
		Recursos humanos	19	SI	
	4. De los resultados	Logro de competencias en el egresado.	20	SI	



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes: *MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Nº	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	El propósito de la especialidad según la demanda social	X					
2	El plan curricular de la especialidad.	X					
3	El contenido de los sílabos.	X					
4	El horario de los cursos.	X					
5	El desarrollo de competencias de la especialidad.	X					
6	Las entrega de becas, movilidad académica, pasantías para contribuir a mi formación.	X					
7	La plana docente adecuada (actitudes y aptitudes).	X					
8	La metodología de enseñanza del docente	X					
9	El proceso de admisión e inscripción.	X					
10	El seguimiento al desempeño de los estudiantes.	X					
11	Las actividades extracurriculares (conferencias, visitas campos, grupos culturales artísticos, etc.).	X					
12	La gestión y calidad de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X					
13	Los lineamientos de investigación para la obtención del grado académico.	X					
14	Las actividades de proyección social dentro del plan de estudios.	X					
15	El servicio de bienestar integral (médico-psicológico, seguridad, alimentación).	X					
16	El equipamiento y mantenimiento de la infraestructura de las aulas, bibliotecas, laboratorios, cafetines, SS HH, espacios deportivos y otros.	X					
17	Sistema de información y comunicación (internet).	X					
18	Centros de información y referencia (libros de biblioteca tradicional, y virtual, bases de datos, repertorio de tesis, etc.).	X					
19	El trato del personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	X					
20	El logro de competencias según el perfil de egreso de su especialidad.	X					
Total:		20					

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Heza Carrasco Dora Paulina

D.N.I.: 17939534

Fecha: 03/01/20

Firma: [Signature]



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dora Paulina Meza Carrasco, con Documento Nacional de Identidad N° 17939534, de profesión Magistrada en Educación, grado académico Maestría en Educación, con código de colegiatura _____, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario, en la Institución Universidad Católica de Trujillo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir la Calidad del servicio según los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo propósito es medir calidad del servicio educativo según los estudiantes, a los efectos de su aplicación a estudiantes de Segunda especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado (✓) Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco Adecuado ()
No adecuado ()

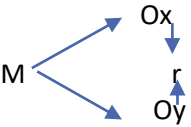
Trujillo, a los 03 días del mes de Enero del 2020

Apellidos y nombres: Meza Carrasco Dora Paulina DNI: 17939534 Firma: [Firma]

ANEXO Nº 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA TÍTULO: Satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería de Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego- 2019. AUTORES: LEZAMA MIÑANO, Lizbeth Susans y VARGAS DE LA CRUZ, Verónica Del Pilar						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
<p><i>Problema general:</i> ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y calidad del servicio educativo de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019</p> <p><i>Problemas específicos.</i> • PE1.- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de gestión estratégica de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019?</p> <p>• PE2.- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de formación integral de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad del servicio educativo en los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo,2019</p> <p>Objetivos específicos. OB1-Establecer la relación que existe entre la satisfacción y calidad de la gestión y la calidad de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo,2019. - OB2 Comprobar la relación que existe entre la satisfacción y calidad de la formación integral de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada</p>	<p>Hipótesis General. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de servicio educativo de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019</p> <p>Hipótesis Específicas. H1 Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de la gestión estratégica de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019. H2 Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de la formación integral de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres</p>	VARIABLE 1. Calidad de servicio educativo			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			1. De la gestión estratégica	A. Planificación del Programa de estudios. B. Aseguramiento de la calidad.	1 2	VALORACIÓN 1= Muy deficiente 2= Poco deficiente 3= Deficiente 4= Eficiente 5= Excelente NIVELES Bueno :75-100 Regular:48-74 Deficiente:20-47
			2. De la formación integral	A. Proceso Enseñanza – Aprendizaje. B. Gestión de los docentes. C. Seguimiento a estudiantes. D. Investigación, desarrollo tecnológico e innovación. E. Responsabilidad social universitaria.	3-6 7-8 9-11 12-13 14	
			3. Del soporte institucional	A. Servicio de bienestar. B. Infraestructura y soporte. C. Recursos humanos.	15 16-18 19	
			4. De los resultados	A. Logro de competencias en el egresado.	20	
			VARIABLE 2: Satisfacción del estudiante			
			1. Servicio académico	A. Satisfacción con el plan curricular de la especialidad. B. Satisfacción con la Enseñanza – Aprendizaje. C. Satisfacción con el seguimiento al desempeño de los estudiantes D. Satisfacción del cumplimiento de lineamientos de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	1-2 3-5 6-7 10-11	VALORACIÓN 1 .Insatisfecho 2.Poco satisfecho 3 Indiferente 4 Satisfecho 5 .Muy satisfecho NIVELES

<p><i>Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019?</i></p> <p>•PE3.-¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de soporte institucional de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo , 2019?</p> <p>•PE4.-¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de los resultados de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019?</p>	<p>Antenor Orrego de Trujillo, 2019.</p> <p>- OB3 Determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad del soporte institucional de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo,2019</p> <p>- OB4 Determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad del de los resultados de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.</p>	<p>de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.</p> <p>H3 Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad del soporte institucional de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019.</p> <p>H4 Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de los resultados de los estudiantes de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, 2019</p>		E. Satisfacción en actividades de responsabilidad social de la universidad.	12	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente satisfecho: 75-100 • Satisfecho: 48-74 • Insatisfecho: 20-47
			2. Plana docente	A. Satisfacción con los docentes que enseñan en la especialidad. B. Satisfacción con la metodología empleada por el docente	13 14	
			3. Ambiente de la universidad	A. Satisfacción en infraestructura, equipamiento y material pedagógico. B. Satisfacción con la infraestructura y equipamiento. (Laboratorios, ICODEM) C. Satisfacción con la infraestructura y soporte del sistema de informática internet y página virtual.	15 16 17	
			4. Servicio administrativo	A. Satisfacción con los servicios de bienestar integral. B. Satisfacción con el personal administrativo, bibliotecario, mantenimiento y seguridad.	18 19	
			5. Competencias profesionales	A. Satisfacción en el desarrollo y logro de competencias	20	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básico.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, correlacional .</p>  <p>Dónde:</p> <p>M → Muestra de estudiantes de enfermería en Emergencias y Desastres</p> <p>Ox → Variable Calidad de servicio.</p> <p>Oy → Variable Satisfacción.</p> <p>r → Relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción</p> <p>MÉTODO: hipotético – deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>72 estudiantes de enfermería matriculados de la Segunda Especialidad de Emergencias y desastres de la Universidad Antenor Orrego de Trujillo.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>No probabilística-por conveniencia</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>72 estudiantes de enfermería matriculados de la Segunda Especialidad de Emergencias y desastres de la Universidad Antenor Orrego de Trujillo.</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio educativo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de 20 ítems, con el uso de la escala de Likert.</p> <p>Autores: LEZAMA MIÑANO, Lizbeth Susans y VARGAS DE LA CRUZ, Verónica Del Pilar-2019</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Universidad Privada Antenor Orrego</p> <p>Forma de Administración: Privada</p> <p>Variable 1: Satisfacción</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de 20 ítems, con el uso de la escala de Likert.</p> <p>Autores: LEZAMA MIÑANO, Lizbeth Susans y VARGAS DE LA CRUZ, Verónica Del Pilar -2019</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Universidad Privada Antenor Orrego</p> <p>Forma de Administración: Privada</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordenamiento y clasificación - Uso del Programa SPSS - Hoja de cálculo Excel. - Formula de Aiken <p>INFERENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coeficiente de correlación de Rho Sperman

ANEXO 4: BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO

N°	Servicio académico													Plana docente				Ambiente de la universidad				Servicio administrativo				Competencias profesionales			SATISFACCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ptje	Nivel	13	14	Ptje	Nivel	15	16	17	Ptje	Nivel	18	19	Ptje	Nivel	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel	
1	3	5	1	4	5	2	4	1	1	3	3	2	2	36	Satisfecho	2	4	6	Regular	4	1	5	10	Regular	2	3	5	Regular	3	3	Regular	60	Regular
2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	4	1	21	Insatisfecho	1	1	2	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	1	2	Deficiente	1	1	Deficiente	29	Deficiente	
3	4	2	2	5	3	4	1	1	2	5	1	2	32	Satisfecho	1	4	5	Regular	5	1	2	8	Regular	3	2	5	Regular	3	3	Regular	53	Regular	
4	5	4	3	4	5	3	5	3	5	5	3	5	50	Completamente satisfecho	4	5	9	Bueno	5	3	5	13	Bueno	5	4	9	Bueno	5	5	Bueno	86	Bueno	
5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	3	5	5	53	Completamente satisfecho	5	5	10	Bueno	5	5	4	14	Bueno	5	5	10	Bueno	5	5	Bueno	92	Bueno	
6	3	5	1	4	1	1	3	4	1	1	5	1	30	Satisfecho	3	1	4	Deficiente	4	1	3	8	Regular	2	2	4	Deficiente	3	3	Regular	49	Regular	
7	5	1	2	5	4	1	3	5	3	2	4	1	36	Satisfecho	5	1	6	Regular	3	2	5	10	Regular	1	4	5	Regular	4	4	Regular	61	Regular	
8	1	4	1	4	2	3	1	1	2	2	3	1	25	Insatisfecho	1	1	2	Deficiente	3	1	1	5	Deficiente	2	1	3	Deficiente	1	1	Deficiente	36	Deficiente	
9	2	4	4	5	5	3	4	5	3	4	2	2	43	Satisfecho	5	2	7	Regular	5	3	3	11	Regular	2	5	7	Regular	4	4	Regular	72	Regular	
10	5	3	5	3	4	3	4	5	3	5	4	5	49	Completamente satisfecho	5	3	8	Bueno	3	4	5	12	Bueno	5	3	8	Bueno	5	5	Bueno	82	Bueno	
11	3	2	1	2	1	4	4	1	2	1	1	1	23	Insatisfecho	1	1	2	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	1	2	3	Deficiente	1	1	Deficiente	33	Deficiente	
12	5	2	4	2	4	3	2	3	5	3	5	4	42	Satisfecho	3	4	7	Regular	1	5	5	15	Regular	4	3	7	Regular	4	4	Regular	71	Regular	
13	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	54	Completamente satisfecho	5	5	10	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	10	Bueno	5	5	Bueno	94	Bueno	
14	5	3	5	3	3	4	5	3	5	5	5	4	50	Completamente satisfecho	5	4	9	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	4	9	Bueno	5	5	Bueno	87	Bueno	
15	2	3	5	4	2	5	3	5	3	5	2	1	40	Satisfecho	2	4	6	Regular	1	4	5	10	Regular	4	1	5	Regular	4	4	Regular	65	Regular	
16	1	2	4	3	3	1	1	1	1	2	3	3	25	Insatisfecho	1	2	3	Deficiente	2	2	1	5	Deficiente	1	2	3	Deficiente	1	1	Deficiente	37	Deficiente	
17	2	2	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	45	Completamente satisfecho	3	4	7	Regular	2	5	4	11	Regular	5	2	7	Regular	5	5	Bueno	75	Bueno	
18	2	2	2	5	3	4	3	1	4	3	5	2	4	34	Satisfecho	2	3	5	Regular	1	3	5	9	Regular	4	1	5	Regular	3	3	Regular	56	Regular
19	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	50	Completamente satisfecho	4	5	9	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	4	9	Bueno	5	5	Bueno	87	Bueno	
20	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	1	1	19	Insatisfecho	1	1	2	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	1	2	Deficiente	1	1	Deficiente	27	Deficiente	
21	1	1	2	1	3	5	2	1	4	2	3	1	26	Insatisfecho	2	1	3	Deficiente	1	2	2	5	Deficiente	1	2	3	Deficiente	1	1	Deficiente	38	Deficiente	
22	4	3	5	4	2	3	1	2	5	2	1	2	34	Satisfecho	2	4	6	Regular	5	1	3	9	Regular	2	3	5	Regular	3	3	Regular	57	Regular	
23	2	5	1	1	5	1	2	1	1	3	3	3	28	Insatisfecho	3	1	4	Deficiente	1	3	3	7	Deficiente	2	2	4	Deficiente	2	2	Deficiente	45	Deficiente	
24	4	5	4	3	5	4	4	2	3	3	3	5	45	Completamente satisfecho	3	4	7	Regular	3	4	5	12	Bueno	4	3	7	Regular	5	5	Bueno	76	Bueno	
25	2	3	2	2	1	2	2	4	5	1	3	2	28	Insatisfecho	2	2	4	Deficiente	1	1	5	7	Deficiente	2	2	4	Deficiente	2	2	Deficiente	45	Deficiente	
26	4	1	2	1	4	1	1	1	1	1	3	3	23	Insatisfecho	1	1	2	Deficiente	1	2	1	4	Deficiente	1	2	3	Deficiente	1	1	Deficiente	33	Deficiente	
27	4	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	4	23	Insatisfecho	1	1	2	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	2	1	3	Deficiente	1	1	Deficiente	33	Deficiente	
28	1	2	3	1	1	3	2	4	3	1	4	1	26	Deficiente	1	2	3	Deficiente	2	1	3	6	Deficiente	1	2	3	Deficiente	1	1	Deficiente	39	Deficiente	
29	1	1	4	2	1	3	1	4	4	1	4	1	30	Regular	2	2	4	Deficiente	4	3	1	8	Regular	2	2	4	Deficiente	3	3	Regular	49	Regular	
30	5	2	4	5	4	2	5	4	5	5	5	3	49	Bueno	4	4	8	Bueno	3	4	5	12	Bueno	4	4	8	Bueno	5	5	Bueno	82	Bueno	
31	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	53	Bueno	5	5	10	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	5	10	Bueno	5	5	Bueno	92	Bueno	
32	1	1	4	4	3	2	2	2	2	1	2	1	25	Deficiente	2	1	3	Deficiente	2	2	1	5	Deficiente	1	2	3	Deficiente	1	1	Deficiente	37	Deficiente	
33	2	3	1	1	2	3	4	2	1	3	2	1	25	Deficiente	1	2	3	Deficiente	1	2	2	5	Deficiente	2	1	3	Deficiente	1	1	Deficiente	37	Deficiente	
34	2	5	5	2	5	5	4	2	5	5	4	4	49	Bueno	4	5	9	Bueno	5	4	4	13	Bueno	5	3	8	Bueno	5	5	Bueno	84	Bueno	
35	2	1	2	2	3	2	2	1	4	2	2	2	25	Deficiente	2	1	3	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	2	1	3	Deficiente	1	1	Deficiente	37	Deficiente	
36	3	5	1	4	1	5	5	5	5	1	3	1	39	Regular	4	2	6	Regular	2	3	5	10	Regular	4	1	5	Regular	4	4	Regular	64	Regular	
37	2	1	3	1	1	4	1	2	4	2	3	2	26	Deficiente	1	3	4	Deficiente	1	4	1	6	Deficiente	2	2	4	Deficiente	2	2	Deficiente	42	Deficiente	
38	3	2	1	3	5	2	1	3	3	1	2	1	27	Deficiente	1	3	4	Deficiente	2	1	3	6	Deficiente	1	3	4	Deficiente	2	2	Deficiente	43	Deficiente	
39	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	50	Bueno	4	5	9	Bueno	4	5	4	13	Bueno	4	5	9	Bueno	5	5	Bueno	86	Bueno	
40	2	5	4	3	3	1	1	4	3	1	3	3	33	Regular	4	1	5	Regular	2	1	5	8	Regular	1	4	5	Regular	3	3	Regular	54	Regular	
41	3	2	2	4	3	3	2	1	2	2	3	5	32	Regular	3	2	5	Regular	4	1	3	8	Regular	1	4	5	Regular	3	3	Regular	53	Regular	
42	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	4	26	Deficiente	2	1	3	Deficiente	3	1	2	6	Deficiente	2	1	3	Deficiente	1	1	Deficiente	39	Deficiente	
43	1	4	1	5	4	1	4	1	1	1	2	4	29	Regular	2	2	4	Deficiente	2	4	1	7	Deficiente	2	2	4	Deficiente	2	2	Deficiente	46	Deficiente	
44	2	3	1	2	1	2	5	2	3	2	3	5	31	Regular	2	2	4	Deficiente	2	2	4	8	Regular	3	2	5	Regular	3	3	Regular	51	Regular	
45	1	4	4	1	4	1	4	1	2	1	2	3	28	Deficiente	3	1	4	Deficiente	2	1	4	7	Deficiente	2	2	4	Deficiente	2	2	Deficiente	45	Deficiente	
46	4	2	1	4	4	4	4	3	2	4	1	5	38	Regular	4	2	6	Regular	4	5	1	10	Regular	3	2	5	Regular	4	4	Regular	63	Regular	
47	1	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	18	Deficiente	1	1	2	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	1	2	Deficiente	1	1	Deficiente	26	Deficiente	
48	2	3	2	3	3	3	1	2	1	1	1	4	26	Deficiente	2	2	4	Deficiente	1	3	2	6	Deficiente	2	2	4	Deficiente	2	2	Deficiente	42	Deficiente	
49	3	2	1	4	1	4	1	1	1	2	1	1	22	Deficiente	1	1	2	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	2	1	3	Deficiente	1	1	Deficiente	31	Deficiente	
50	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	53	Bueno	5	5	10	Bueno	5	5	4	14	Bueno	5	5	10	Bueno	5	5	Bueno	92	Bueno	
51	2	2	4	3	2	1	2	2	1	3	2	2	26	Deficiente	2	2	4	Deficiente	3	2	1	6	Deficiente	2	2	4	Deficiente	2	2	Deficiente	42	Deficiente	
52	1	4	1	3	3	4	3	1	1	2	1	2	26	Deficiente	1	3	4	Deficiente	1	3	2	6	Deficiente	2	2	4	Deficiente	2	2	Deficiente	42	Deficiente	
53	4	5	4	4	3	1	5	3	1	3	3	1	37	Regular	4	2	6	Regular	5	1	4	10	Regular	2	3	5	Regular	4	4	Regular	62	Regular	
54	3	3	3	5	5	3	1	5	3	5	5	1	42	Regular	4	3	7	Regular	4	4	3	11	Regular	2	5	7	Regular	4	4	Regular	71	Regular	
55	1	4	2	2	2	3	1	2	4	4	1	2	28	Deficiente	2	2	4	Deficiente	4	1	2	7	Deficiente	2	2	4	Deficiente	2	2	Deficiente	45	Deficiente	
56	3	2	1	2	2	4	2	1	1	1	4	2	25	Deficiente	1	1	2	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	2	1	3	Deficiente	1	1	Deficiente	36	Deficiente	
57	3	1	1	3	4	1	3	2	2	2	2	3	27	Def																			

N°	De la gestión estratégica				De la formación integral														Del soporte institucional						De los resultados			CALIDAD DE SERVICIO		
	1	2	Ptje	Nivel	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Ptje	Nivel	15	16	17	18	19	Ptje	Nivel	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	3	2	5	Regular	3	4	4	3	4	1	3	2	2	2	2	2	32	Regular	4	3	1	3	2	13	Regular	4	4	Regular	54	Regular
2	1	1	2	Deficiente	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	19	Deficiente	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	Deficiente	28	Deficiente	
3	3	1	4	Deficiente	1	4	4	3	1	4	3	1	3	1	1	3	29	Regular	4	1	1	3	3	12	Regular	4	4	Regular	49	Regular
4	5	4	9	Bueno	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	51	Bueno	4	3	5	4	5	21	Bueno	5	5	Bueno	86	Bueno
5	5	5	10	Bueno	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	51	Bueno	4	4	4	5	22	Bueno	5	5	Bueno	88	Bueno	
6	1	3	4	Deficiente	3	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	29	Regular	2	4	1	3	2	12	Regular	3	3	Regular	48	Regular
7	1	2	3	Deficiente	1	2	3	3	1	3	2	3	2	3	1	1	25	Deficiente	4	1	1	4	1	11	Deficiente	2	2	Deficiente	41	Deficiente
8	1	2	3	Deficiente	2	1	3	2	2	1	2	1	2	3	1	1	21	Deficiente	2	3	2	1	2	10	Deficiente	1	1	Deficiente	35	Deficiente
9	3	3	6	Regular	3	3	4	2	1	4	3	4	4	3	3	3	37	Regular	4	2	4	4	4	18	Regular	4	4	Regular	65	Regular
10	5	4	9	Bueno	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	51	Bueno	3	5	4	3	5	20	Bueno	5	5	Bueno	85	Bueno
11	1	1	2	Deficiente	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	20	Deficiente	1	3	1	1	3	9	Deficiente	1	1	Deficiente	32	Deficiente
12	3	3	6	Regular	3	4	2	4	2	3	4	3	4	1	4	2	36	Regular	3	4	3	2	4	16	Regular	4	4	Regular	62	Regular
13	5	5	10	Bueno	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	54	Bueno	5	4	4	5	4	22	Bueno	5	5	Bueno	91	Bueno
14	5	4	9	Bueno	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	51	Bueno	3	5	4	4	5	21	Bueno	5	5	Bueno	86	Bueno
15	2	2	4	Deficiente	1	1	3	1	3	4	1	3	3	4	1	2	27	Deficiente	1	2	4	3	1	11	Deficiente	2	2	Deficiente	44	Deficiente
16	1	2	3	Deficiente	1	1	4	1	1	1	1	2	2	3	2	4	23	Deficiente	1	1	4	2	2	10	Deficiente	1	1	Deficiente	37	Deficiente
17	3	3	6	Regular	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	45	Bueno	4	3	4	3	5	19	Bueno	4	4	Regular	74	Regular
18	2	3	5	Regular	2	3	4	4	1	1	1	2	3	4	2	3	30	Regular	2	4	1	3	3	13	Regular	4	4	Regular	52	Regular
19	5	4	9	Bueno	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	51	Bueno	5	4	4	3	5	21	Bueno	5	5	Bueno	86	Bueno
20	1	1	2	Deficiente	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	19	Deficiente	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	Deficiente	28	Deficiente	
21	2	1	3	Deficiente	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	1	23	Deficiente	2	3	1	2	2	10	Deficiente	1	1	Deficiente	37	Deficiente
22	3	2	5	Regular	2	1	4	4	3	3	1	3	2	3	3	1	30	Regular	1	3	2	3	4	13	Regular	4	4	Regular	52	Regular
23	2	3	5	Regular	3	4	3	3	4	4	4	1	2	2	4	1	35	Regular	2	3	4	4	1	14	Regular	4	4	Regular	58	Regular
24	3	4	7	Regular	2	2	2	5	5	4	4	4	4	5	4	5	46	Bueno	4	5	3	4	3	19	Bueno	5	5	Bueno	77	Bueno
25	4	2	6	Regular	3	2	4	2	4	1	4	3	4	3	1	4	35	Regular	2	3	2	4	4	15	Regular	4	4	Regular	60	Regular
26	1	1	2	Deficiente	1	3	1	1	3	1	1	2	1	2	3	1	20	Deficiente	4	1	2	1	1	9	Deficiente	1	1	Deficiente	32	Deficiente
27	1	1	2	Deficiente	1	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	20	Deficiente	1	1	3	3	1	9	Deficiente	1	1	Deficiente	32	Deficiente
28	1	2	3	Deficiente	2	3	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	23	Deficiente	1	3	3	2	1	10	Deficiente	1	1	Deficiente	37	Deficiente
29	2	2	4	Deficiente	4	2	2	2	3	3	1	4	3	1	2	2	29	Regular	1	3	3	2	3	12	Regular	3	3	Regular	48	Regular
30	4	5	9	Bueno	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	51	Bueno	5	3	3	5	4	20	Bueno	5	5	Bueno	85	Bueno
31	5	5	10	Bueno	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	52	Bueno	4	4	4	5	5	22	Bueno	5	5	Bueno	89	Bueno
32	2	1	3	Deficiente	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	4	2	23	Deficiente	1	1	2	2	4	10	Deficiente	1	1	Deficiente	37	Deficiente
33	1	2	3	Deficiente	2	3	1	3	2	1	3	1	1	1	2	3	23	Deficiente	1	1	3	1	4	10	Deficiente	1	1	Deficiente	37	Deficiente
34	5	4	9	Bueno	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	51	Bueno	4	3	5	5	3	20	Bueno	5	5	Bueno	85	Bueno
35	1	2	3	Deficiente	1	3	3	1	1	3	1	1	2	2	3	1	22	Deficiente	1	1	4	3	1	10	Deficiente	1	1	Deficiente	36	Deficiente
36	1	2	3	Deficiente	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	26	Deficiente	1	2	3	1	4	11	Deficiente	2	2	Deficiente	42	Deficiente
37	1	2	3	Deficiente	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	24	Deficiente	4	1	1	1	4	11	Deficiente	2	2	Deficiente	40	Deficiente
38	3	2	5	Regular	1	4	1	3	4	3	1	3	4	3	2	4	33	Regular	1	4	3	1	4	13	Regular	4	4	Regular	55	Regular
39	5	4	9	Bueno	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	51	Bueno	4	4	4	3	5	20	Bueno	5	5	Bueno	85	Bueno
40	3	1	4	Deficiente	1	3	3	2	4	1	1	4	4	2	3	1	29	Regular	2	1	3	4	3	13	Regular	4	4	Regular	50	Regular
41	2	2	4	Deficiente	2	2	1	3	2	4	2	3	1	4	2	3	29	Regular	2	2	3	4	1	12	Regular	4	4	Regular	49	Regular
42	2	1	3	Deficiente	2	1	2	1	3	2	2	4	1	1	4	1	24	Deficiente	2	1	2	3	2	10	Deficiente	2	2	Deficiente	39	Deficiente
43	2	2	4	Deficiente	3	1	4	3	1	1	2	3	3	1	4	2	29	Regular	2	1	2	3	3	11	Deficiente	2	2	Deficiente	46	Deficiente
44	1	3	4	Deficiente	3	4	2	1	3	3	4	1	2	1	3	2	29	Regular	4	2	3	1	2	12	Regular	4	4	Regular	49	Regular
45	4	2	6	Regular	2	1	4	4	1	4	4	3	4	2	3	4	36	Regular	4	1	4	4	3	16	Regular	4	4	Regular	62	Regular
46	2	1	3	Deficiente	1	1	2	3	1	4	1	1	4	3	2	3	26	Deficiente	3	2	2	3	1	11	Deficiente	2	2	Deficiente	42	Deficiente
47	1	1	2	Deficiente	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	18	Deficiente	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	Deficiente	27	Deficiente	
48	2	1	3	Deficiente	2	4	1	2	2	1	1	1	4	3	2	2	25	Deficiente	3	2	3	1	2	11	Deficiente	2	2	Deficiente	41	Deficiente
49	1	1	2	Deficiente	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	3	1	19	Deficiente	4	1	1	2	1	9	Deficiente	1	1	Deficiente	31	Deficiente
50	5	5	10	Bueno	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	51	Bueno	5	5	4	4	4	22	Bueno	5	5	Bueno	88	Bueno
51	4	1	5	Regular	3	4	3	1	2	2	3	2	4	4	3	1	32	Regular	4	1	3	2	3	13	Regular	4	4	Regular	54	Regular
52	3	2	5	Regular	1	2	3	3	1	4	3	1	4	4	3	4	33	Regular	1	3	2	4	3	13	Regular	4	4	Regular	55	Regular
53	2	1	3	Deficiente	2	2	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	26	Deficiente	2	3	1	3	2	11	Deficiente	2	2	Deficiente	42	Deficiente
54	3	3	6	Regular	1	2	4	3	3	1	4	4	3	4	4	3	36	Regular	3	2	3	4	4	16	Regular	4	4	Regular	62	Regular
55	3	3	6	Regular	3	3	1	2	4	4	1	4	4	1	4	4	35	Regular	3	4	4	1	4	16	Regular	4	4	Regular	61	Regular
56	2	1	3	Deficiente	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	4	2	21	Deficiente	2	2	1	1	3	9	Deficiente	1	1	Deficiente	34	Deficiente
57	2	3	5	Regular	1	2	2	4	4	2	3	2	2	4	4	4	34	Regular	3	3	2	4	1	13	Regular	4	4	Regular	56	Regular
58	3	3	6	Regular	4	4	4	4	3	3	4	2	1	4	3	4	40	Regular	4	3	3	4	4	18	Regular	4	4	Regular	68	Regular
59	1	2	3	Deficiente	1	2	1	2	2	4	4	1	1	4	1	1	24	Deficiente	3	2	2	3	1	11	Deficiente	2	2	Deficiente	40	Deficiente
60	4	4	8	Bueno	5	5	5	4	5	5	2	2	2	4	4	4	47	Bueno	3	4	3	5	5	20	Bueno	5	5	Bueno	80	Bueno
61	2	1	3	Deficiente	3	3	1	1	1	3	3	2	3	1	2	1	24	Deficiente	2	3	2	2	2	11	Deficiente					

ANEXO 5
TESTIMONIOS FOTOGRÁFICOS



Fotografía 1: Estudiantes de enfermería en Emergencias y desastres III Semestre- 2019.
Fuente: Registro fotográfico del equipo investigador



Fotografía 2: Estudiantes de enfermería en Emergencias y desastres II Semestre- 2019.
Fuente: Registro fotográfico del equipo investigador