



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO EN LAS PASANTÍAS DEL BANCO DE
SANGRE DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA, LIMA – 2020.**

PRESENTADO POR:

Bach. Silvana Elena Munayco Coronado

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

LIMA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO ACADÉMICO

TÍTULO DE LA TESIS

**Satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo en
las pasantías del banco de sangre de una institución médica,
Lima – 2020.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Desarrollo de una educación de calidad concretada al empleo y el
servicio de la sociedad**

ASESOR

Dr. Richard Mariano Cucho Puchuri

DEDICATORIA

A Dios, por encaminar todas las dificultades, tristezas y este gran esfuerzo para la construcción de una gratificante realidad.

A mis padres, por su preocupación constante en la culminación de esta investigación.

A mi amigo Jaime Burneo, por su inquietud persistente por la realización de esta tesis, aunque ya no estés entre nosotros, te muestro la culminación de lo que siempre me recordabas. *In memoriam.*

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Milagros Ramírez por su disposición siempre gentil de colaborar con ideas y por la colaboración para convertirlas en una realidad.

A todas las personas que, durante el tiempo de elaboración de la tesis, me dieron el aliento y la fuerza para continuar.

RECONOCIMIENTO

A la universidad Alas Peruanas por la formación recibida en la maestría de docencia universitaria y gestión educativa.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Delimitación de la investigación.....	15
1.2.1 Delimitación espacial.....	15
1.2.2 Delimitación social.....	15
1.2.3 Delimitación temporal.....	15
1.2.4 Delimitación conceptual.....	16
1.3 Problemas de investigación.....	16
1.3.1 Problema general.....	16
1.3.2 Problemas específicos.....	16
1.4 Objetivos de la investigación.....	16
1.4.1 Objetivo general.....	16
1.4.2 Objetivos específicos.....	16
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.5.1 Justificación.....	17
1.5.2 Importancia.....	17
1.6 Factibilidad de la investigación.....	18
1.7 Limitaciones del estudio.....	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	19
2.1 Antecedentes del problema.....	19
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	19
2.2.2 Antecedentes nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas o científicas.....	22

2.2.1 Calidad del servicio educativo.....	22
2.2.2 Satisfacción del usuario.	27
2.3 Definición de términos básicos.....	30
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
3.1 Hipótesis general.....	32
3.2 Hipótesis específicas.....	32
3.3 Definición conceptual y operacional de las variables.....	32
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
4.1 Tipo y nivel de investigación.....	34
4.1.1 Tipo de Investigación.....	34
4.1.2 Nivel de Investigación.	34
4.2 Métodos y diseño de investigación.....	34
4.2.1 Métodos de Investigación	34
4.2.2 Diseño de la Investigación.....	35
4.3 Población y muestra de la investigación.....	35
4.3.1 Población.	35
4.3.2 Muestra.	35
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.4.1 Técnicas	36
4.4.2 Instrumentos.....	36
4.4.3 Validez y confiabilidad	38
4.4.4 Procesamiento y análisis de datos.....	40
4.4.5 Ética en la investigación.....	41
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	42
5.1 Análisis descriptivo.....	42
5.2 Análisis inferencial	45
CAPÍTULO VI DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	50
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	54
FUENTES DE INFORMACIÓN	55
ANEXOS	62
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	63
Anexo 2. Matriz de elaboración de instrumento.....	65
Anexo 3.1. Ficha de Validación de instrumento.....	68

Anexo 3.2. Ficha de Validación de instrumento.....	70
Anexo 3.3. Ficha de Validación de instrumento.....	72
Anexo 3.4. Ficha de Validación de instrumento.....	74
Anexo 3.5. Ficha de Validación de instrumento.....	76
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos	78
Anexo 5. Declaratoria de autenticidad.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	33
Tabla 2 Docentes expertos que validaron los instrumentos	39
Tabla 3 Interpretación del Alfa de Cronbach	39
Tabla 4 Fiabilidad de la variable calidad del servicio	40
Tabla 5 Fiabilidad de la variable satisfacción del usuario	40
Tabla 6 Valoración para determinar el nivel de correlación	41
Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad del servicio educativo y sus dimensiones	42
Tabla 8 Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	43
Tabla 9. Prueba de normalidad	46
Tabla 10. Correlación entre las variables calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario	47
Tabla 11. Correlación entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión desempeño académico	48
Tabla 12. Correlación entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión recursos	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño	35
<i>Figura 2.</i> Comparación porcentual de las variables calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en las pasantías del banco de sangre de una institución médica. Lima - 2020	44
<i>Figura 3.</i> Comparación porcentual de la calidad del servicio educativo con la dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica. Lima - 2020	44
<i>Figura 4.</i> Comparación porcentual de la variable calidad del servicio educativo con la dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica. Lima - 2020	45

RESUMEN

La investigación llevada a cabo tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad del servicio educativo en las pasantías del banco de sangre de una organización médica, Lima – 2020. Es un estudio de tipo básico, con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 78 sujetos, entre médicos, tecnólogos e internos de tecnología médica de la pasantía en el banco de sangre de una institución médica. La muestra es considerada no probabilística y lo conforman los 78 médicos, tecnólogos médicos e internos de tecnología médica de la pasantía en el banco de sangre de una entidad médica. Se empleó la técnica de encuesta estructurada y como instrumento, un cuestionario, cuya validez y confiabilidad fue comprobada.

Los resultados obtenidos permitieron contrastar las hipótesis planteadas; se obtuvo una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio educativo y la variable satisfacción del usuario ($p < 0,05$). Asimismo, al contrastar con las dimensiones se obtuvo una relación estadísticamente significativa entre las variables calidad del servicio educativo y la dimensión desempeño académico ($Rho = 0.606$), obteniéndose una correlación moderada positiva entre ambas variables. Finalmente, se obtuvo una relación significativa entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión recursos; con una $Rho = 0.564$, tal que, representa una correlación moderada positiva entre ambas variables.

Palabras clave: Desempeño académico, Recursos.

ABSTRACT

The purpose of the research carried out was to determine the relationship between the degree of user satisfaction and the quality of the educational service in the internships of the blood bank of a medical organization, Lima - 2020. It is a basic type of study, with a descriptive-correlational level and a non-experimental design. The population consisted of 78 subjects, including doctors, technologists, and medical technology interns from the internship in the blood bank of a medical institution. The sample is considered non-probabilistic and is made up of the 78 doctors, medical technologist and medical technologist interns from the internship in the blood bank of a medical entity. The structured survey technique was used and as an instrument, a questionnaire, whose validity and reliability were verified.

The results obtained allowed to contrast the hypotheses raised; a statistically significant relationship was obtained between the quality of the educational service and the user satisfaction variable ($p < 0.05$). Likewise, when contrasting with the dimensions, a statistically significant relationship was obtained between the variables quality of educational service and the dimension academic performance ($Rho = 0.606$), obtaining a moderate positive correlation between both variables. Finally, a significant relationship was obtained between the quality of educational service variable and the resource dimension; with a $Rho = 0.564$, such that it represents a moderate positive correlation between both variables.

Keywords: Academic performance, Resources.

INTRODUCCIÓN

Las pasantías profesionales representan la transición entre la universidad y el ámbito laboral, en el cual tanto estudiantes del último año de formación profesional como tecnólogos médicos y médicos egresados se insertan en un contexto educativo con la finalidad de actualizar sus conocimientos o la de integrar las bases teóricas con la práctica en centros hospitalarios públicos o privados, que los faculten en el ejercicio de la profesión.

Es así, que la pasantía profesional enlaza el ámbito educativo con el ámbito de trabajo, ampliando la actividad de la institución formativa de las universidades hacia las instituciones médicas; transformando a estas en entornos de aprendizaje, donde los pasantes se introducen con la finalidad de afianzar y complementar su ejercicio profesional.

La pasantía consiste en una actividad curricular que persigue fines educativos, y que, además, brinda al estudiante un aprendizaje en el entorno social, profesional y cultural (Álvarez A. H., 2003). Como toda actividad, es factible medir, mediante un cuestionario, la satisfacción del alumno, quien es el centro de la educación médica moderna, la cual constituye, a su vez, el propósito de estudio.

Los procesos relacionados al banco de sangre de sangre constituyen una de las áreas críticas consideradas por el Ministerio de Salud del Perú, por lo cual resulta indispensable el fortalecimiento de la formación de estudiantes y profesionales en dichas competencias. Tales actividades del proceso formativo deben ser planificadas, ejecutadas y evaluadas. Por tal motivo según lo establece los requisitos de calidad como ISO 9000:2000, hace explícito el requisito de medir su satisfacción (Ministerio de Salud del Perú, 2015).

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La calidad educativa y la satisfacción del usuario constituyen una forma de medida de cómo se otorga el servicio de la educación a nivel mundial (Álvarez A. H., 2003). La primera variable identificada como satisfacción del usuario representa una herramienta de gestión que funcione como asegurador de la calidad del servicio ofrecido a los pasantes médicos, manteniendo los estándares como parte de la cultura organizacional.

La problemática de la segunda variable de la investigación identifica falencias y debilidades en el aprendizaje y en la enseñanza en razón a que esto afecta de manera directa a la calidad de servicios educativos. Exige atender principios esenciales basándose en: la forma de medir resultados cuantificables, entender a la educación en un proceso continuo e integrador, formar profesionales de alto nivel de competencia, desarrollar competencias y habilidades en los estudiantes de las pasantías médicas, compromisos de los promotores educativos, responsabilidad de los estudiantes en la formación y actualización académica, constante actualización de los participantes en el área de investigación de campo. Las pasantías constituyen la modalidad bajo la cual se brinda el servicio educativo, se brindan teniendo en cuenta el marco regulatorio nacional existente.

Perú, cuenta con un marco normativo sobre el tema de las pasantías y las prácticas profesionales; siendo uno de los pocos países de Latinoamérica que cuenta con esta ley y sus modalidades. (Rueda, 2014)

El tutor es el profesional certificado que desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje en una sede docente o sede de capacitación con competencias (Ministerio de salud del Perú, 2015)

A nivel latinoamericano se están dando cambios en busca de asegurar la calidad educativa, en las organizaciones educativas no reproduciendo este esfuerzo en centros docentes de trabajo de campo, como las instituciones médicas, formadores del desarrollo de los profesionales de la salud, siendo estos esfuerzos percibidos en el pasante de las instituciones médicas.

En el Perú se vienen dando reformas educativas a nivel universitario, sin embargo, la formación educativa no culmina en los claustros universitarios en el campo de la medicina este se prolonga hasta la formación educativa profesional, como las pasantías, en las cuales busco evidenciar la relación entre las variables estudiadas.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial.

El estudio se realizó en una institución médica ubicada en la av. Angamos 2520, distrito de Surquillo, provincia de Lima, Perú.

1.2.2 Delimitación social.

La población estuvo conformada por médicos, tecnólogos médicos e internos de tecnología médica que realizaron pasantía en el Banco de Sangre de una institución médica, entre varones y mujeres de 20 a 60 años.

1.2.3 Delimitación temporal.

Todo el proceso de investigación se desarrolló durante el periodo de enero 2019 a mayo 2020.

1.2.4 Delimitación conceptual.

El estudio está basado en trabajos publicados sobre la calidad del servicio educativo como los de (Senlle & Gutiérrez, 2005), (Ferrini, 2001), (Heredia & Sánchez, 2013) y sobre trabajos publicados referentes a la satisfacción del usuario de (Sunder, 2011, p.43), (Rial, 2007) (Abad, 1997), (Bossert, 1991), (King, 1987).

1.3 Problemas de investigación

1.3.1 Problema general.

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020?

1.3.2 Problemas específicos.

P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020?

P.E.2 ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general.

Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020.

1.4.2 Objetivos específicos.

O.E.1 Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima– 2020.

O.E.2 Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima– 2020.

1.5 Justificación e importancia de la investigación.

1.5.1 Justificación.

El presente estudio se justificó, ya que, el estudio de las variables permitió encontrar soluciones a la formación educativa en trabajos de campo como los que se llevan a cabo en los campos hospitalarios y que no se evalúan, como el de la calidad educativa, desconociéndose los índices de satisfacción al finalizar las pasantías médicas.

Las razones de la justificación señalan que bajo un espacio dinámico y globalizado las instituciones médicas deben ser estratégicamente adaptables y eficaces partiendo desde la necesidad del usuario y en este caso se hace referencia a los pasantes del banco de sangre de una institución médica.

El conocimiento de la relación de estas variables conllevó a la mejora de las prácticas educativas hospitalarias, que tienen como finalidad la formación de profesionales de la salud insertados adecuadamente en la sociedad.

1.5.2 Importancia.

La relevancia de la calidad educativa y satisfacción del usuario a través del análisis, estadístico, referencia, evaluación son verificados con la constatación de las hipótesis, a partir de lo cual se plantean acciones concretas, para una mejor calidad del servicio educativo y la satisfacción del pasante en el banco de sangre en una institución médica de Lima.

Los principales referentes de la variable *Calidad del servicio educativo a tomar en cuenta son dos componentes importantes*: a) El aprendizaje, b) La enseñanza y los componentes de la variable *Satisfacción del usuario* a tomar en cuenta son: 1) Desempeño académico y 2) Recursos. Este aporte beneficiara a los profesionales de la salud que realizaran pasantías en centros hospitalarios médicos a recibir una formación que cumpla con los requisitos de la calidad educativa como parte de su desarrollo profesional que luego implicara en la sociedad.

1.6 Factibilidad de la investigación

La presente investigación se realizó contó con el apoyo de la jefatura del área de Banco de Sangre de la institución médica donde se desarrolló el estudio.

1.7 Limitaciones del estudio

Una limitación importante fue la disponibilidad del tiempo para la investigación, debido a que la rutina del trabajo abarca la mayor parte del tiempo: otra limitación fue la poca bibliografía especializada sobre el tema de estudio aplicado a las pasantías médicas. Asimismo, existen otras limitaciones que tienen relación con la unidad de análisis propiamente dicha; entre estas tenemos: el sesgo de información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

- **Culebro-Trujillo, Contreras-Campos, Montiel-Jarquín, Barragán-Hervella y Romero-Figueroa (2016)**, realizaron un estudio descriptivo que utilizó una encuesta a un total de 100 usuarios. Se obtuvo que el 92% estaba satisfecho con respecto a la actualidad de las fuentes de información, el 84% estaba satisfecho con el tiempo asignado para la búsqueda de evidencia y el 95% estaba satisfecho con la calidad de atención del personal bibliotecario.

- **González-Martínez, García-García, Arnaud-Viñas, Arámbula-Morales, Uriega-González Plata y Mendoza-Guerrero (2011)**, en su trabajo de investigación plantearon como objetivo validar un cuestionario para la evaluación de la satisfacción educativa de los médicos residentes en el Hospital General de México. Se hizo la validación de un cuestionario conformado por 21 preguntas, y que fue aplicado a una muestra de 355 médicos residentes. En los resultados se evidenció que en la muestra 164 fueron de sexo femenino (46.2%), 191 masculino (53.8%). Se evidenció diferencia con valor estadístico ($p=0.001$) entre las variables valoración sobre el profesor titular y la edad de los médicos residentes. De 28 a 32 años valoraron mejor el desempeño del profesor que los de los extremos etarios. La valoración global del desempeño del curso de especialidad cuando se agruparon todas las especialidades en tres estratos no se

encontró diferencias con valor estadístico con relación al desempeño global por especialidad. La estimación de Spearman (0.78) confirmó la asociación lineal, directa y significativa entre la valoración del desempeño del profesor titular y global del curso de especialidad. El coeficiente de regresión señala que cuando la calificación del curso aumenta en 0.640, lo que representa un valor de $p < 0.001$

- **Manríquez (2018)**, en su estudio planteó como objetivo principal valorar la percepción, la satisfacción y la opinión general de los estudiantes de los posgrados de oftalmología del Ecuador, el diseño del estudio fue transaccional o transversal, de alcance descriptivo, se aplicó una encuesta a 15 participantes. El estudio observó un predominio del sexo femenino (71.4%) en los estudiantes; siendo el grupo etario de mayor prevalencia la correspondiente entre los 27 y 32 años, equivalente al 78.6% de los residentes, se concluyó que en relación con el comportamiento general obtenido en la variable Satisfacción, se registró un valor de 2,97; lo que revela que los posgradistas están “insatisfechos” con el cumplimiento de estándares de calidad del programa de estudios. En cuanto a la opinión general del posgrado de oftalmología la mayoría de posgradistas lo refieren como “una buena experiencia”, mientras que, en la evaluación concerniente hacia la calidad del programa, cumplimiento de estándares, equilibrio entre la enseñanza y demandas clínicas del estudiante, cumplimiento de horarios de enseñanzas preestablecidos y evaluaciones lo encontrado fue “percepción moderadamente aceptable”, y a la “insatisfacción”.
- **Ortiz, Ferreira, Molinas y Espinola (2014)**, en su estudio, tuvieron como propósito determinar la percepción de la calidad de su formación, las condiciones laborales y los planes para la inserción laboral. Se aplicó un cuestionario a 144 residentes de 12 especialidades. Los resultados mostraron que el 55% de residentes indicaron que siempre se les evalúa después de cada rotación, mientras que, el 34% indicó que se les evalúa “a veces” después de cada rotación y el 11% dijeron que “nunca” se les evalúa. Asimismo, el 40% de los encuestados informaron que los tiempos para las clases teóricas y las actividades académicas no se cumplían.
- **Rodríguez (2012)**, en su estudio descriptivo de corte transversal evaluó los factores que influyen en la satisfacción de los alumnos de una asignatura en línea, a través de un cuestionario de 32 preguntas que fue aplicado en 1114 estudiantes de 50 cursos en

línea. Se obtuvo diferencias significativas en el grado de satisfacción respecto al género. Las mujeres obtuvieron una mayor valoración global que los hombres en esta modalidad de enseñanza ($p=0.0196$).

2.2.2 Antecedentes nacionales.

- **Cevallos (2020)**, evaluó la calidad del servicio educativo que recibieron los alumnos de las promociones 2015 y 2017 de la especialidad de Terapia Familiar. Se realizó una investigación cuantitativa, descriptivo, comparativo; en la cual, se utilizó un cuestionario de 36 preguntas aplicado en 38 participantes. No se registraron diferencias significativas entre los promedios de calidad de servicio entre las promociones evaluadas (Prueba t Student; $p > 0,05$).
- **Gonzales (2017)**, estudió la relación entre calidad de servicio y satisfacción de la atención administrativa en estudiantes. Se realizó un estudio correlacional, con diseño transversal, que evaluó una muestra de 157 estudiantes. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Concluyó que la calidad de servicio tiene correlación positiva altamente significativa con el nivel de satisfacción mostrada por los estudiantes ($r= 0,493$).
- **Julca (2020)**, realizó un estudio con enfoque cuantitativo, de diseño experimental que utilizó un cuestionario que fue aplicado a 60 docentes. Se obtuvo una correlación directamente proporcional y de nivel moderado entre gestión del conocimiento y calidad del servicio educativo (R de Spearman= $0,465$).
- **Miní, Peralta, Rojas, Butron y Gutiérrez (2015)**, tuvo como propósito evaluar la formación recibida y los factores que se relacionan en el residentado de los estudiantes, desde la percepción de los médicos. La muestra estuvo conformada por 228 médicos residentes. La edad promedio fue entre 28 y 36 años. Se encontró que los aspectos valorados como “muy buena” y “buena” fueron: la calidad asistencial hospitalaria, con 63,5%; las actividades académicas, con 50%; el plan de estudio anual, con 48,7% y calidad de enseñanza universitaria, con 45,6%. El 82,4% de los residentes procedentes de las universidades calificaron la formación recibida como “buena”. Se concluye que, la valoración de los residentes sobre su formación es buena.

- **Tello** (2015), realizó una investigación descriptiva con estudiantes del primero al décimo semestre, de cinco universidades. Se obtuvo una satisfacción estudiantil con valores similares en los grupos evaluados. Se concluyó que el nivel de satisfacción de los estudiantes, con respecto al servicio académico y la calidad educativa, de las universidades del CRI centro se encuentran en el nivel “satisfactorio”.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Calidad de servicio educativo.

Implica el cumplimiento de normas y requisitos internacionales. En la educación, la calidad tiene que enfocarse en lograr satisfacer a la sociedad, asegurar el futuro y garantizar la rentabilidad. El alumno es el principal cliente en el proceso educativo; la familia es secundario y la sociedad terciaria. (Senlle & Gutiérrez, 2005)

Las normas de calidad en el sector educación se relacionan con la gestión de los procesos que satisfacen a las partes interesadas como directivos, accionistas, técnicos, jefes, docentes, administrativos, clientes, todos aquellos que exijan resultados medibles (Senlle & Gutiérrez, 2005).

¿Qué es la calidad en la educación?

- La introducción de metodologías para gestionar los procesos en educación.
- La aplicación de modelos sistemáticos que han sido probados internacionalmente para la gestión de organizaciones.
- Un auténtico compromiso para promover la mejora continua en el proceso educativo.
- Una vía para conseguir resultados que puedan ser medibles.
- Considerar las expectativas y necesidades de los clientes.
- Desarrollo de competencias y habilidades.
- Análisis de las situaciones y necesidades sociales.
- La satisfacción de los clientes debe ser la meta.

Educar ciudadanos aptos para convivir pacífica y armoniosamente. (Senlle & Gutiérrez, 2005).

La calidad en la institución académica se suele juzgar por su prestigio, por la disponibilidad de recursos académicos y financieros, así como por el tipo de educación ofrecida. (Orozco, s/f).

2.2.2.1 Aprendizaje.

El aprendizaje, según Wenttrop, es el proceso mediante el cual se adquiere un cambio permanente en la comprensión; lo que se entiende como, información, modelamiento de actitudes, desarrollo de capacidades a través la experiencia (Ferrini, 2001, pág. 29)

Según Marzano y Kendall (2007) citado por Heredia y Sánchez (2013), describen un modelo a partir de la taxonomía de Bloom realizada en el 1956, según este nuevo modelo:

Niveles de procesamiento

1. Sistema cognitivo
 - a. Recuperación
 - b. Comprensión
 - c. Análisis
 - d. Utilización de conocimiento
2. Sistema metacognitivo
3. Sistema interno

Dominios del conocimiento

1. Información
2. Proceso mental
3. Procedimientos psicomotores (Heredia & Sánchez, 2013)

a. Motivación.

Considera el estado psicológico interno de un individuo que lo orienta a comportarse a favor o no en torno a una meta (Mendoza, 2013)

b. Investigación.

Se denomina así a la búsqueda sistemática y autocrítica. Está basada en la curiosidad y en un deseo de comprensión; pero se trata de una curiosidad sistemática que está basada en un método. (Stenhouse L. , 2004, pág. 37)

La investigación científica está relacionada con la curiosidad, constituye la chispa y el motor de la investigación, es una actitud positiva que se manifiesta en la infancia, que puede definirse como un estado emocional y motivacional que empuja al infante o al investigador a indagar las causas o factores que explican los hechos, el comportamiento o el estado de las cosas o cualquier fenómeno o evento que llame su atención. La curiosidad combinada con la admiración, que se engendra en la sensibilidad, constituye un factor importante en el desarrollo de la cultura científica. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, pág. 84)

c. Innovación.

Se denomina innovación a la introducción de ideas y conocimientos en los productos, procesos o servicios mejorados para el mercado, para satisfacer las necesidades de los usuarios (Corma, 2013, pág. 1). La innovación está asociada al cambio y está sustentado de forma explícita u oculto en componentes ideológicos, cognitivos, éticos y afectivos. (Cañal, 2005, pág. 12)

d. Liderazgo

Según Muchinsky (2001), citado por Argos y Ezquerria (2014, pág. 23) afirma que el liderazgo transformacional hace referencia al proceso de creación de compromiso para modificar objetivos y estrategias. Según De Quijano (2001); Molero, Recio y Cuadrado (2010), citado por Argos y Ezquerria (2014, pág. 23) afirman en este sentido que el liderazgo transformacional implica la influencia de un líder sobre los miembros del grupo, pero el efecto de esa influencia es dar poder a todos ellos para que puedan convertirse, a su vez, en agencias personales con disposición al cambio.

e. Metacognición.

Actividad mental que hace énfasis en el propio funcionamiento psicológico; permite la toma de conciencia y regulación del mundo interior. En este sentido, permite reflexionar sobre la sucesión de competencias cognitivas para establecer un diagnóstico médico. (Sanz de Acedso, 2010, págs. 111-115)

f. Evaluación.

La evaluación es un proceso para medir la calidad de algo a partir de cierta información (cuantitativa o cualitativa) recibida. En el ámbito educativo, los objetos de evaluación pueden ser: el sistema educativo, el currículo, el área administrativa, los docentes, la infraestructura, el aprendizaje, entre otros. Por ejemplo, la evaluación del aprendizaje de los alumnos puede señalar de logro de los objetivos de la enseñanza (Medina & Verdejo, 2000, pág. 23)

2.2.2.2 Enseñanza.

Enseñar consiste en actividades de planeación, orientación y control del aprendizaje del alumno. (Arredondo, Pérez, & Aguirre, 2006)

Skinner y Mosel consideran la enseñanza como un proceso de modelamiento de la conducta del estudiante, mediante la manipulación de estímulos externos, con la introducción de instrucciones verbales del profesor. (Díaz & Martins, 1997, pág. 46)

Una vez establecido los objetivos de la enseñanza, la instrumentación para llevar a cabo dichas actividades que llevaran al objetivo es la pieza clave en quehacer del profesor. (Díaz & Martins, 1997, págs. 39-40)

a. Método de casos.

El estudiante evalúa de forma individual o grupal, un conjunto de situaciones que construyen una situación pertinente a la práctica, con la finalidad de que pueda adquirir conocimientos sobre la práctica y desarrollar habilidades para resolver situaciones complejas y tomar decisiones más acertadas. (Organización de los Estados Americanos, 2006, págs. 105-107)

b. Asignación de tareas.

Secuencia de actividad, dinámica o ejercicio que involucra un trabajo individual o grupal de los estudiantes, que cuenta con la supervisión del profesor; ante una tarea específica dada. (García C. , pág. 19)

c. Exposiciones.

Es un método de enseñanza cuando el currículo está diseñado en asignatura. En las clases deben existir coloquios para aclarar los puntos no esclarecidos que no hayan sido suficientemente comprendidos. La clase puede complementarse con ayudas audiovisuales

como pizarras, diapositivas e incluso películas (Salleras, 1990, pág. 188)

d. Lenguaje didáctico.

El lenguaje es el principal recurso que el profesor emplea para dar información y aclarar los aspectos no esclarecidos para los alumnos, así también para orientarlos durante todo el proceso de aprendizaje hasta su integración final. Para desempeñar estas funciones, informativa y orientadora, el lenguaje será didáctico cuando:

- Aporta datos técnicos de la ciencia, presentándolos de forma orientada a los objetivos trazados para la enseñanza;
- Atiende las necesidades y capacidades de los alumnos, guiándolos a comprender con eficacia los datos esenciales de la asignatura. (Instituto Interamericano de cooperación para la agricultura, 1996, pág. 8)

e. Contenidos.

Los contenidos referidos a una asignatura están representados por los aportes científicos o por el conjunto de temas que reflejan el carácter científico de la disciplina y los que se refieren a su objeto o campo semántico (Díaz F. , 2002, pág. 145). Una vez definido los contenidos, es preciso ordenarlos, ya que se ha evidenciado que el orden de los contenidos tiene incidencia en los resultados del aprendizaje. No solo afectando el nivel cuantitativo sino también cualitativo del aprendizaje (p. 148).

Los contenidos deberían ser congruentes con los objetivos generales previamente trazados en los diferentes niveles de generalización y especificación y acorde con los contenidos al nivel del ciclo o curso (p. 149). Cabe destacar que el diseño curricular pasa de enfatizar objetivos y los objetivos a hacerlo en el diseño y propuesta de actividades personales y grupales acomodadas a cada contexto y circunstancia en los que se ha de desarrollar la educación (p. 169).

f. Capacitación.

Constituye un concepto básico en el desarrollo del recurso humano. Tiene como objetivo el desarrollo de una habilidad particular a un nivel esperado mediante la instrucción y la práctica. (Instituto Interamericano de cooperación para la agricultura, 1996, págs. 18-19)

2.2.2 Satisfacción del usuario.

Conceptualizado como el grado de cumplimiento de alguna necesidad, deseo, meta u otro estado final placentero que resulta de una transacción de intercambio específica entre el cliente y/o consumidor y una organización específica. (Sunder, 2011, p.43).

Desde una visión estratégica, el grado de satisfacción del usuario que ha recibido un servicio se traduce, a su vez, en una medida razonable de la capacidad de una organización para atender a sus necesidades. Es así, que esta medida sirve como un indicador de control de calidad del servicio brindado; por ello, adquiere gran relevancia el estudio de la relación entre calidad y satisfacción. (Rial, 2007)

La satisfacción del usuario, finalmente, puede definirse como una medida de carácter subjetivo del éxito que se alcanza al brindar un servicio; por ende, podemos considerarla como una medida “blanda”, ya que, su enfoque está en las percepciones y actitudes. En resumen, la satisfacción da información sobre el valor del sistema que los usuarios perciben (Abad, 1997).

Para conocer la satisfacción del cliente debemos de obtener la información del cliente según Bossert (1991), para ello define que la información que proviene del cliente proviene de diferentes fuentes, algunos son solicitados o no, otros son obtenidos de una manera estructurada y otros de manera aleatoria. La información recibida también puede ser medible (cuantitativa) o subjetiva (cualitativa). La información solicitada puede provenir de encuestas a los clientes o encuestas de mercado, ensayos comerciales, etc. La información no solicitada son datos cuantitativos y estructurados. Estos datos muchas veces toman la forma de quejas o se reciben de varias agencias gubernamentales y reguladoras como requisitos o normas. También pueden venir en forma de demandas. Esta información no solicitada, no es del agrado de la empresa, pero es algo a lo que debe ajustarse. Lo importante para recordar es que es información. Otra fuente de información son los grupos focales con líderes de la industria en este lugar se habla de gustos, disgustos, tendencias y opiniones. Otra Fuente de información no solicitada provienen los vendedores, programas de capacitación, programas académicos y lo que los empleadores escuchan de sus amigos y conocidos. Esta información puede insertarse en la metodología de despliegue de la función de la calidad, que consiste en la gestión de calidad diseñada para que la voz del cliente sea oída por toda la empresa (García, 2002), permitiendo al equipo conocer no solo lo que quieren los clientes sino lo que ellos no quieren y no expresan. (Bossert, 1991, pág. 15).

Esto conduce a lo que se llama “calidad emocionante” y “deleite del cliente”, estas características de calidad son aquellas que no se solicitan, pero producen el deleite o la satisfacción en el cliente (King, 1987).

El Ministerio de Salud (2012), en la Ley General de la Salud N.º 26842, señala que la satisfacción del usuario es un aspecto relevante y primordial como una escala de la calidad de atención (p. 8).

2.2.1.1 Desempeño académico.

El desempeño académico (DA) hace referencia al desarrollo de estructuras cognitivas y comportamientos del estudiante dentro de un proceso educativo y la forma en la que lo integra a su cotidianidad (Sternbert & Williams, 2009)

El concepto es multidimensional, dada la diversidad de objetivos y logros perseguidos por la acción educativa. Así pues, y una vez introducida brevemente la conceptualización del término, que en este estudio utilizamos fundamentalmente en su acepción más amplia, aunque también hacemos uso de las calificaciones cuando realizamos el análisis de “bajo rendimiento”, es obligado hablar de los condicionantes que influyen en el rendimiento, pues el análisis de estos intentamos determinar las causas del éxito/fracaso escolar (Tejedor, 1998)

Según Latiesa (1992), citado por Tejedor (1998, pág. 110) los factores de rendimiento académico se clasifican en: aspectos individuales, estructurales de la oferta de la educación, vivenciales de los alumnos, coyunturales e institucionales; así como, en factores inherentes al alumno, al profesor y a la organización académica universitaria.

a. Accesibilidad.

La capacidad de un producto o servicio de poder ser utilizado sin problemas por todas y cada una de las personas. (Aragall, 2010)

b. Experimentación.

Proceso mediante el cual se identifica el problema; que conlleva a la atención y provoca la búsqueda de soluciones que genera una intervención que influye directamente sobre la realidad. (Pedreira, 2006)

c. Tecnologías médicas.

“Cualquier mecanismo, aparato, instrumento, software especializado, material u objeto, que puede ser usado de forma individual o en combinación, que haya sido diseñado y verificado por sus fabricantes, para ser utilizado con fines de diagnóstico y/o terapéuticos, que además requieren de capacitación y entrenamiento necesarios para su aplicación, y que se tenga la intención de ser utilizado en el cuerpo humano”. (García S. , 2014)

d. Tutoría.

Definido como una modalidad especial de relación de ayuda en la cual, esencialmente, una persona más experimentada monitorea, guía y estimula de cerca, según su experiencia, conocimiento y comportamiento a un joven principiante en su viaje hacia el desarrollo personal y profesional (Torres, 2006, p. 191). Es un proceso pedagógico es individualizado y, por lo tanto, recalca la necesidad de adaptar las instrucciones y la enseñanza a las necesidades individuales dentro de un grupo (por ejemplo, de residentes) (Pérez & Turabián, 2009, pág. 23)

2.1.1.2 Recursos.

Los recursos didácticos son todas aquellas herramientas que contribuyen a la tarea de enseñar y que a su vez favorecen el aprendizaje de los estudiantes. Por ejemplo, una pizarra, un retroproyector o un ordenador son recursos didácticos. (Innovación y Cualificación, 2002)

Un recurso didáctico es un medio o instrumento que favorece la enseñanza y promueve los objetivos planteados para el aprendizaje. El docente debe elegir entre los diversos recursos didácticos disponibles, o diseñar alguno específico para una acción concreta. (Calvo, 2005).

a. Alta tecnología.

Considerada como una rápida renovación de conocimientos, que exige, un esfuerzo continuo en investigación y una sólida base en tecnología. (Instituto nacional de estadística, 2012)

b. Insumos materiales.

Los insumos pueden ser de 3 tipos: financieros, humanos y físicos. Entre los insumos físicos, podemos nombrar a: personal técnico, apoyo administrativo, administradores, profesores/extensionistas e investigadores y estudiantes. (Ramírez, 1997)

c. Control de calidad.

Es la aplicación de técnicas que regulan el proceso y monitorizan los datos generados por el laboratorio analítico en un determinado tiempo. El control de calidad implica, en primer lugar, comprobar y eliminar todas las fuentes de errores sistemáticos que puedan detectarse en el laboratorio. En una segunda etapa implicaría la mejora de aquellos parámetros que influyen en la misma. Una tercera etapa incidiría en el mantenimiento de esta a niveles elevados. Cuando un laboratorio clínico ha adquirido un nivel de calidad suficientemente destacado, las fluctuaciones que aparecen en los datos analíticos que genera son de tipo aleatorio (Valcárcel & Ríos, 2002)

d. Lectura especializada.

Este tipo de lectura hace abarca un campo reducido de una especialidad científica y proporciona e informa una temática y metodología particular para nuestra formación técnica (Contreras, s.f.). La escritura y lectura especializada se orienta a la construcción y al acceso al conocimiento especializado, respectivamente; por lo tanto, involucran fuentes que deben ser leídas y procesadas de manera analítica y con criterio para producir nuevo conocimiento (Ministerio de educación, 2019).

2.3 Definición de términos básicos

- **Actitud.** Acción que se ha aprendido y permite resolver favorable o desfavorablemente una situación. (Mollá, Berenguer, Gómez, & Quintanilla, 2006, pág. 9)
- **Conocimiento.** Resultado de la interacción de creencias, experiencias, inteligencia, intuiciones, juicios y valores, etc. (Valhondo, 2010, pág. 55)
- **Evaluación educativa:** Se refiere a todos los aspectos del proceso controlado: la identificación del problema, los objetivos, las actividades, los métodos, los recursos. (Pino, 2011)
- **Expectativa.** Se define como lo que esperan los usuarios de un servicio que ocurrirá durante el desarrollo de un intercambio. Pueden identificarse dos tipos de expectativas: las predictivas y las normativas. Las predictivas hacen referencia a la creencia de las expectativas de los clientes de dicho intercambio. Las normativas

implican la existencia de un estándar, es decir, lo que a juicio de los clientes debería ocurrir en dicho intercambio. (Barroso & Martin, 1999, pág. 14)

- **Pasantía.** Consiste en la ejecución por parte de los alumnos de prácticas específicas durante un tiempo programado, relativas a su formación profesional, en instituciones tales como empresas o empleadores, organizaciones no gubernamentales u otras donde instituciones educativas que a la que pertenecen complementan con la práctica saberes teóricos. (Álvarez A. H., 2003)
- **Percepción.** Es el proceso cognitivo que transforma las señales estímulares que recogen nuestros órganos sensoriales en una experiencia consciente (Nuñez, 2012, pág. 49)
- **Servicio.** Según Harrinton y Harrington (1997), consiste en un aporte al bienestar de los demás y también puede considerarse como elemento útil producto de un bien tangible. (Vergara, 2010)
- **Técnica de enseñanza:** Forma en que el profesor da a conocer la información y las habilidades que quiere enseñar. Utiliza un procedimiento para dirigir las actividades de los estudiantes hacia los objetivos del aprendizaje. (Méndez, 2005, pág. 23)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima-2020.

3.2 Hipótesis específicas

H.E.1 Existe relación positiva entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima-2020.

H.E.2 Existe relación positiva entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima-2020.

3.3 Definición conceptual y operacional de las variables

Variable (1): Calidad del servicio educativo

Requiere de la disposición de ciertos materiales usados como instrumentos, los cuales deben ser usados con una eficacia que pueda ser controlada para alcanzar el rendimiento educativo esperado (Escuela Astuariana de estudios hispánicos, 1981, pág. 66)

Variable (2): Satisfacción del usuario.

Según, Parasuraman (1985), citado por (Evangelos, 2010, pág. 5) Es una percepción y, por lo tanto, esta información en particular no está disponible de inmediato, requiere un esfuerzo adicional para recopilarla, medirla, analizarla y explicarla.

3.4 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valores
Calidad del servicio educativo	Es una percepción que requiere ser recopilada, medida, analizada y explicada.	Proceso de adquisición de conocimientos como resultado del estudio o la experiencia.	Aprendizaje	- Motivación - Investigación - Innovación - Liderazgo - Metacognición - Evaluación	1 – 5 1 – 5 1 – 5 1 – 5 1 – 5 1 – 5
		Actividad intencional del formador/docente que busca el aprendizaje del alumno.	Enseñanza	- Método de casos - Asignación de tareas - Exposiciones - Lenguaje didáctico - Contenidos - Capacitación	1 – 5 1 – 5 1 – 5 1 – 5 1 – 5
Variable 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valores
Satisfacción del usuario	Eficacia para alcanzar el rendimiento educativo esperado.	Capacidad del alumno de expresar lo aprendido en el sistema educativo al que pertenece.	Desempeño académico	- Accesibilidad - Experimentación - Tecnología médica - Tutoría	1 – 5 1 – 5 1 – 5 1 – 5
		Conjunto de personas, bienes materiales, financieros de una organización para lograr sus objetivos y producir los bienes o servicios.	Recursos	- Alta tecnología - Insumos materiales - Control de calidad - Lectura especializada	1 – 5 1 – 5 1 – 5 1 – 5

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de Investigación.

La investigación es de tipo básico porque enuncia principios o teorías y fundamenta la existencia de los eventos en estudio. (Garza, 2007, pág. 14)

4.1.2 Nivel de Investigación.

El nivel de investigación es descriptivo y correlacional porque se recolectó datos que describen situaciones o eventos que luego se correlacionan; es decir, cómo son y cómo se manifiestan. (Rodríguez J. , 2010, pág. 118)

4.2 Métodos y diseño de investigación

4.2.1 Métodos de Investigación

El presente estudio, de nivel descriptivo-correlacional (Díaz V. , 2006, pág. 129) y utiliza el método hipotético-deductivo porque utiliza las hipótesis para obtener resultados confiables (Moreno, 2003, pág. 30)

4.2.2 Diseño de la Investigación.

El diseño de la presente investigación es no experimental, transversal y correlacional. Debido a que no se manipularon variables, asimismo, evaluaron las variables en un solo momento en el tiempo. (Gallo, 2000, p. 97)

El diseño de investigación se representa a continuación:

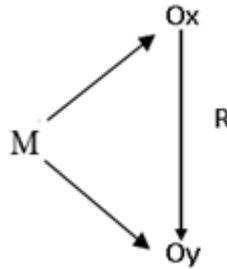


Figura 1. Esquema del diseño

Fuente: Elaboración propia

Donde:

M = Muestra poblacional

Ox = Observaciones de la primera variable

Oy = Observaciones de la segunda variable

R = Niveles de relación descriptiva y casuística entre las variables concurrentes

4.3 Población y muestra de la investigación

4.3.1 Población.

Es el conjunto conformado por todos los individuos que comparten las características determinadas en estudio (Oncoy, 2018)

La población estuvo conformada por 78 sujetos, entre médicos, tecnólogos e internos de Tecnología Médica de la pasantía en el banco de sangre de una institución médica. Conformada por sujetos entre los 20 a 60 años.

4.3.2 Muestra.

Es la parte extraída de una población de la cual nos valemos para estudiar un fenómeno haciendo uso de la estadística. (Oncoy, 2018)

La selección de las unidades de estudio depende de los criterios personales del investigador, por tanto, el estudio tendrá muestreo no probabilístico (Ávila, 2006, p. 89). La muestra estuvo conformada por todos los sujetos de la población, médicos, tecnólogos e internos de Tecnología Médica de la pasantía en el banco de sangre de una institución médica. Conformada por sujetos entre los 20 a 60 años, es considerada no probabilística.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

La técnica, en el ámbito científico, consiste en un grupo de medios e instrumentos que se utilizan para ejecutar o aplicar el método. (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018)

Las técnicas utilizadas en este estudio fueron:

- La encuesta, aplicada con la finalidad de recoger datos de las variables.
- El análisis documental, aplicado para procesar la información documental.
- Los estadísticos descriptivos, utilizados para obtener las siguientes medidas: media, mediana, moda, varianza, covarianza y dispersión.
- El juicio de expertos, que se aplicó en la validación del instrumento,
- La prueba piloto, tomada a un grupo de alumnos, antes de aplicarse a toda la muestra, con la finalidad de verificar la confiabilidad del instrumento.

4.4.2 Instrumentos

Se refiere a todo aquel recurso material y herramental estandarizado o no que el investigador utiliza cuando acopia la información (Álvarez & Álvarez, 2014)

Los instrumentos utilizados en el trabajo de investigación fueron el cuestionario y las fichas de observación donde se registró la información directa.

El “*Cuestionario sobre satisfacción del usuario y calidad del servicio educativo*” contiene 20 ítems distribuidos en dos secciones, 8 ítems para medir la satisfacción del usuario y 12 ítems para la calidad del servicio educativo. El cual fue diseñado para su valoración en la escala de Likert.

La sección correspondiente a la calidad del servicio educativo tiene las siguientes preguntas:

1. Lo aprendido durante la pasantía lo motivó a alcanzar sus objetivos

2. La pasantía lo incentivó a realizar investigación
3. La pasantía lo incentivó hacia la innovación en los servicios en su banco de sangre o centro de labores
4. Durante la pasantía se incentivó su capacidad de dirigir nuevas tareas hacia los objetivos propuestos de su banco de sangre o centro de labores
5. Lo aprendido durante la pasantía incentivó la observación, comparación y reflexión de sus conocimientos previos
6. Las evaluaciones que le fueron aplicadas durante su pasantía fueron de su conformidad
7. La enseñanza basada en métodos de casos le permitió recrear situaciones médicas relacionadas al banco de sangre, fortaleciendo la toma de decisiones
8. Las tareas asignadas en las diferentes áreas del banco de sangre fueron suficientes en cantidad
9. Las exposiciones que le fueron impartidas durante su pasantía fueron suficientes en cantidad
10. Los conocimientos o experiencias impartidas durante su pasantía fueron utilizando un lenguaje didáctico
11. Los contenidos temáticos desarrollados durante su pasantía fueron de su conformidad

Dichas preguntas fueron valoradas a través de una escala de Likert con las siguientes categorías: (1) Insatisfecho, (2) Poco satisfecho, (3) Ni satisfecho o ni insatisfecho, (4) Satisfecho y (5) Muy satisfecho.

La sección correspondiente a la satisfacción del usuario estuvo conformada por las siguientes preguntas:

1. Los equipos médicos del banco de sangre fueron de fácil acceso para su uso
2. Las situaciones problemáticas experimentadas durante la pasantía le permitieron crear soluciones para llevarlas a la práctica
3. Las tecnologías de los equipos médicos utilizados en los diferentes procesos del banco de sangre fue como Ud. lo esperaba

4. Las funciones desempeñadas por el tutor durante su pasantía fueron de su conformidad
5. Los equipos médicos del banco de sangre tienen tecnología de vanguardia
6. Los insumos materiales fueron suficientes en cantidad para la realización de su práctica en los procedimientos médicos
7. El protocolo del control de calidad es adecuado y le servirá de guía para implementarlo en su banco de sangre
8. Durante su pasantía, se le proporcionó lectura especializada acorde a su formación profesional.

Dichas preguntas fueron valoradas a través de una escala de Likert con las siguientes categorías: (1) Insatisfecho, (2) Poco satisfecho, (3) Ni satisfecho o ni insatisfecho, (4) Satisfecho y (5) Muy satisfecho.

En ambos cuestionarios, se valoró la ponderación total y se establecieron rangos para las variables de estudio, así como para sus dimensiones y se procedió a categorizarlos de la siguiente manera: Bajo, medio y alto.

4.4.3 Validez y confiabilidad

El proceso para validar el instrumento de investigación logró medir el contenido de las variables y se desarrolló a partir de la operacionalización de las variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014), con respecto a la validez, señalaron: “Para que un instrumento de investigación sea calificado válido debe apoyar con información real y objetiva a fin de asociar las exigencias de validez y confiabilidad”. A su vez, la validación del instrumento es reflejo del contenido de lo que se mide al valorar las condiciones para lo que es construido.

Hernández et al. (2014) afirman que la “confiabilidad se define como el nivel en que un instrumento es consistente para ser aplicado y producir resultados precisos en una correlación de datos”.

Este procedimiento se realizó a través de la opinión del juicio de expertos, aproximación cualitativa para encontrar consenso entre la opinión de un conjunto de expertos (Organización Panamericana de la Salud, 2001, pág. 15)

Esta prueba estuvo a cargo de un grupo de 5 docentes. Donde, cada juez determinó la validez de contenido del instrumento de manera porcentual. Por tal efecto, se consideró que el instrumento de investigación está estructurado y diseñado adecuadamente y su aplicación será confiable.

Tabla 2

Docentes expertos que validaron los instrumentos

N	Docentes expertos	Universidad
	Dra. Basilisa Esperanza Ciudad Siccha	Universidad Nacional de Educación.
	Dra. Sipriana Lila Toledo Espinoza	Universidad Nacional de Educación.
	Mg. Octavio Rafael Quiroz Rivasplata	Universidad Nacional de Educación.
	Mg. Teófila Caballero Enríquez	Universidad Nacional de Educación.
	Mg. Raúl Germán Jurado Párraga	Universidad Nacional de Educación

Fuente: Elaboración propia.

Para la validez de constructo, se llevó a cabo la prueba de Esfericidad de Bartlett y la Medida de adecuación del muestreo de Kaiser Meyer-Olkin. Con la finalidad de evaluar la confiabilidad de la consistencia interna del instrumento, se realizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Interpretación del Alfa de Cronbach

Coefficiente de Alfa de Cronbach	Rango
>0.9 a 0.95	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
>0.5	Inaceptable

Fuente: Frías (2019, p. 7)

Fiabilidad de las variables

Tabla 4

Fiabilidad de la variable calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	12

Fuente: Elaboración propia

Al evaluar el cuestionario de calidad de servicio, se obtuvo un valor de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de 0,914; lo cual, se interpreta como una excelente confiabilidad. Estos datos fueron obtenidos con el uso del paquete estadístico SPSS.

Tabla 5

Fiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	8

Fuente: Elaboración propia.

Al evaluar el cuestionario de satisfacción del usuario, se obtuvo un valor de 0,826 mediante el Alfa de Cronbach; lo cual se interpreta como una buena confiabilidad.

4.4.4 Procesamiento y análisis de datos

La investigación desarrolla un diseño no experimental, durante el procesamiento de datos se utilizó el análisis descriptivo el análisis inferencial con el propósito de presentar los resultados. Se utilizó el cuestionario y la escala de Likert para el recojo y procesamiento de los datos. La información se representó con gráficas tipo columnas y de manera porcentual. Luego, con estos datos se redactaron interpretaciones analíticas según la escala de medición nominal y resaltando las propiedades de los datos en estudio. El procesamiento estadístico inferencial utilizó el indicador “Rho de Spearman” a nivel de la primera variable y de las dimensiones de la segunda variable para determinar el nivel y tipo de relación y comparó los resultados con el coeficiente de correlación; el nivel de significancia en cada una de las hipótesis fue demostrada a partir de las muestras del recojo de datos. Se estableció un nivel

de significancia del 5%; con un intervalo de la confianza del 95%. Se asumió que la relación es estadísticamente significativa con valores $p < 0.05$.

Tabla 6

Valoración para determinar el nivel de correlación

CORRELACIÓN DE SPEARMAN	NIVEL
-1, 0	Perfecta correlación inversa
-0,99 a -0,76	Correlación intensa inversa
-0,75 a -0,60	Correlación moderada alta inversa
-0,59 a -0,43	Correlación moderada media inversa
-0,42 a -0,26	Correlación moderada baja inversa
-0,25 a -0,01	Correlación baja inversa
0,00	Sin correlación
0,01 a 0,25	Correlación baja positiva
0,26 a 0,42	Correlación moderada baja positiva
0,43 a 0,59	Correlación moderada media positiva
0,60 a 0,75	Correlación moderada alta positiva
0,76 a 0,99	Correlación intensa positiva
1,00	Perfecta correlación positiva

Fuente: Mondragón (2014, p.100).

4.4.5 Ética en la investigación

La investigación consideró los factores éticos y morales a partir del respeto de autoría y recojo de la información de las fuentes primarias y secundarias con el propósito de obtener un estudio fiable, veraz y confidencial. La forma de generar garantía práctica se originó a partir de los principios éticos que promueve la investigación a cargo de nuestra universidad. Durante el desarrollo de las etapas de la investigación se respetará rigurosamente los principios éticos en el soporte de la recolección de información bibliográfica. El cumplimiento de los principios éticos en la investigación básica, experimental y la publicación de los resultados no debiera considerarse como un obstáculo a la investigación sino como un valor agregado del científico en beneficio de la disciplina y la sociedad. (Koepsell & Ruiz, 2015, pág. 10)

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis descriptivo

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad del servicio educativo y sus dimensiones

	Datos sociodemográficos	
	n	%
Calidad de servicio		
Bajo	3	3,85
Medio	43	55,13
Alto	32	41,03
Dimensión Aprendizaje		
Bajo	2	2,56
Medio	27	34,62
Alto	49	62,82
Dimensión Enseñanza		
Bajo	5	6,41
Medio	40	51,26
Alto	33	42,31

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 7 se observan las frecuencias y porcentajes en relación con la variable servicio educativo y sus respectivas dimensiones. Los encuestados refirieron con respecto a la satisfacción del usuario fue baja en un 3.85%; medio en 55.13% y alta en 41.03%. En relación,

a la dimensión aprendizaje manifestaron es bajo en un 2.56%, medio en 34.62% y alto en 62.82%. Finalmente, en cuando a la dimensión enseñanza se obtuvo una valoración baja en 6.41%, medio en 51.26% y alto en 42.31%.

Tabla 8

Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones

	Datos sociodemográficos	
	n	%
Satisfacción del usuario		
Bajo	13	16,67
Medio	40	51,28
Alto	25	32,05
Dimensión Desempeño Académico		
Bajo	10	12,32
Medio	49	62,82
Alto	19	24,36
Dimensión Recursos		
Bajo	19	24,36
Medio	38	48,72
Alto	21	26,92

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En Tabla 8 los encuestados manifestaron, con respecto a la satisfacción del usuario, que es bajo en un 16.67%, medio en 51.28% y alto en 32.05%; asimismo, los encuestados manifestaron con respecto al desempeño académico que es bajo en un 12.32%, medio en 62.82% y alto en 24.36%. Finalmente, en cuanto a la dimensión recursos los encuestados manifestaron que es bajo en un 24.36%, medio en 48.72% y alto en 26.92%.

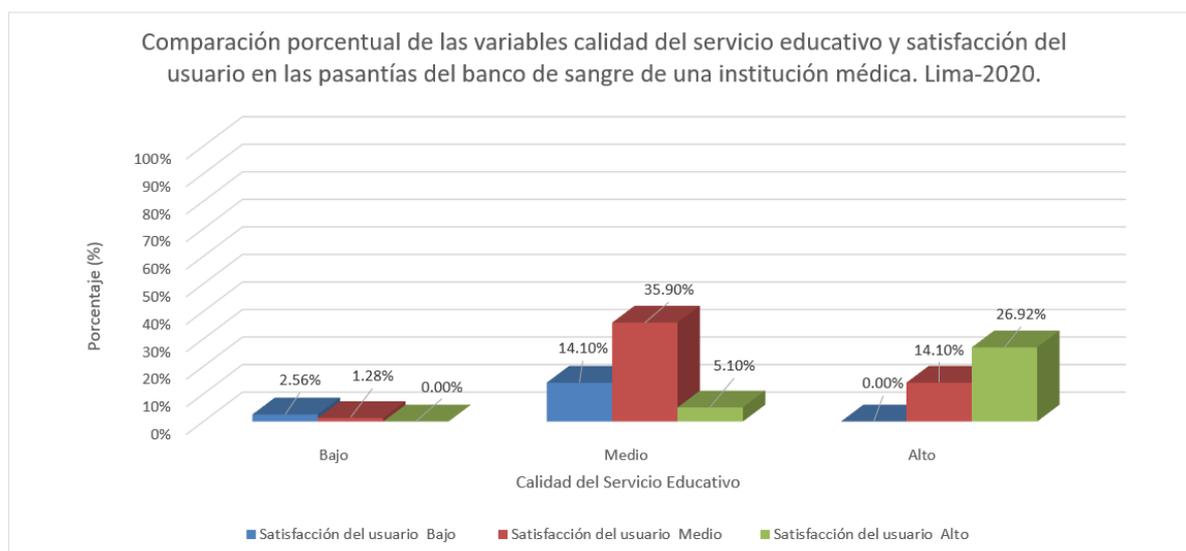


Figura 2. Comparación porcentual de las variables calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en las pasantías del banco de sangre de una institución médica. Lima - 2020

Interpretación:

En la figura 2 se observó que la satisfacción del usuario respecto a la calidad del servicio educativo es baja en 2.56%; y que cuando la calidad del servicio tiene una calificación media, la satisfacción del usuario es baja en un 14.10%. Finalmente, si la calidad del servicio educativo es alta, la satisfacción del usuario es media en 14,10% y es alta en 26,92%.

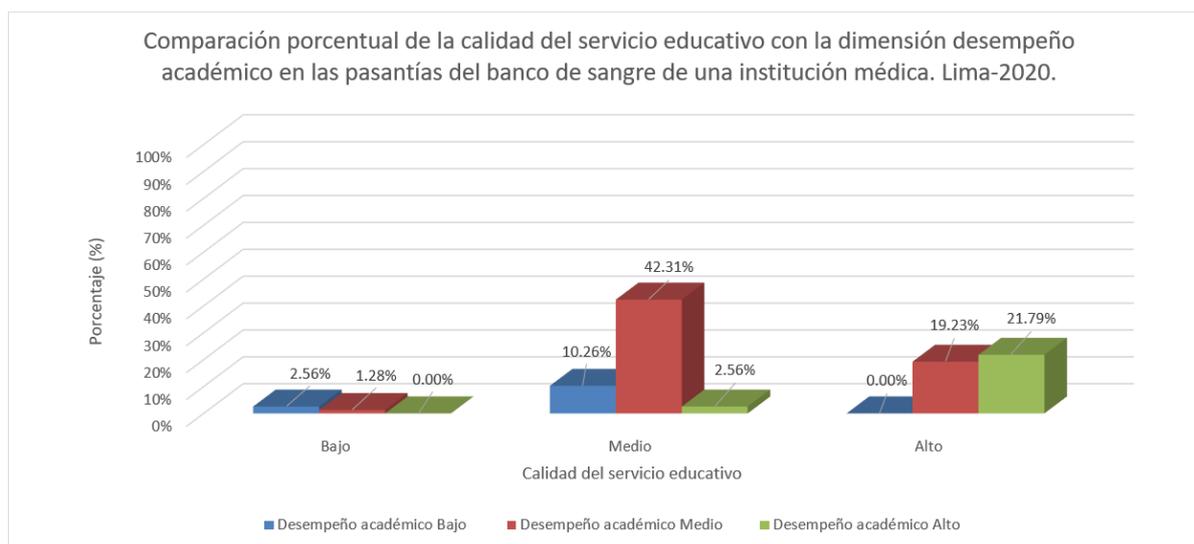


Figura 3. Comparación porcentual de la calidad del servicio educativo con la dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica. Lima - 2020

Interpretación:

En la figura 3 se observa que los encuestados califican a la calidad del servicio educativo en baja cuando el desempeño académico es bajo en 2.56%; cuando la calidad del servicio educativo es media el desempeño académico es bajo en 10.26%; y si la calidad del servicio es calificada como alta; el desempeño académico es alto en 21.79%.

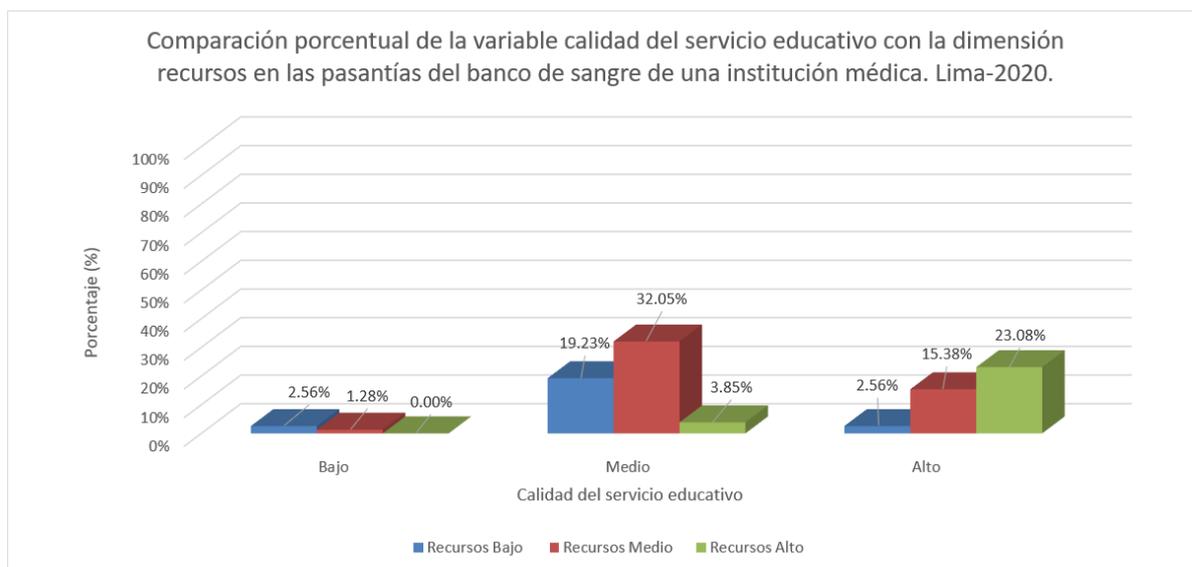


Figura 4. Comparación porcentual de la variable calidad del servicio educativo con la dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica. Lima - 2020

Interpretación:

En la figura 4 se observa que la calidad de servicio educativo es baja cuando la dimensión recursos es baja en un 2,56%; y la calidad de servicio educativo es media cuando la dimensión recursos es media en un 32.05%. Finalmente, si la calidad del servicio educativo es alta, la dimensión recursos es alta en 23.08%.

5.2 Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Inicialmente, se realizó la verificación si los datos procesados son paramétricos y no paramétricos mediante una prueba de normalidad aplicada a un grupo de la muestra con la finalidad de definir los estadísticos a utilizar en la contrastación de las hipótesis.

Ho: Los datos de la muestra tienen una distribución normal.

Ha: Los datos de la muestra no tienen una distribución normal.

Tabla 9.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio educativo	,925	78	,000
Satisfacción del usuario	,957	78	,009

Fuente: Elaboración propia

Se obtuvo la normalidad de los datos utilizando la Prueba de Kolmogórov-Smirnov. Se encontró que las variables calidad de servicio educativo y la variable satisfacción del usuario obtuvieron un valor < 0.05 ; asumiendo, que no hay distribución normal para ambas variables. Por tanto, se usó la estadística no paramétrica, mediante el estadístico, Rho de Spearman para medir la relación entre las variables y la prueba de contrastación de hipótesis.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en las pasantías del banco de sangre de una institución médica.

Ha: Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario y en las pasantías del banco de sangre de una institución médica.

Tabla 10.

Correlación entre las variables calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario

		Calidad del servicio educativo	Satisfacción del usuario
Calidad del servicio educativo	Rho	1,000	,637**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
Satisfacción del usuario	Rho	,637**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

**Correlación de Spearman

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10, los resultados mostraron un valor de $Rho = 0,637$, es decir una correlación moderada alta positiva entre las variables. El valor calculado de Significancia (bilateral) es $0,000 < 0,05$. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna, que existe una relación positiva entre las variables.

Hipótesis específica 1

- Ho: No existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica.
- Ha: Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica.

Tabla 11.

Correlación entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión desempeño académico

		Calidad del servicio educativo	Desempeño Académico
Calidad del servicio educativo	Rho	1,000	,606**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
Desempeño Académico	Rho	,606**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

**Correlación de Spearman

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 11, los resultados mostraron un valor calculado de $Rho = 0,606$, por tanto, se encontró una correlación moderada alta positiva entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión desempeño académico. El valor calculado de Significancia (bilateral) es $0,000 < 0,05$. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna, que existe una relación positiva entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión desempeño académico.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica.

Ha: Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica.

Tabla 12.

Correlación entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión recursos

		Calidad del servicio educativo	Recursos
Calidad del servicio educativo	Rho	1,000	,564**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
Recursos	Rho	,564**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

**Correlación de Spearman

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 12, los resultados mostraron un valor calculado de $Rho = 0,564$, por tanto, una correlación moderada media positiva entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión recursos. El valor calculado de Significancia (bilateral) es $0,000 < 0,05$. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna, que existe una relación positiva entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión recursos.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Sobre la hipótesis general

Los resultados logrados y analizados estadísticamente permitieron determinar que existe relación significativa entre las variables calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario; por lo cual, la hipótesis general planteada en la investigación fue aceptada. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre las variables calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario, cuyo coeficiente de correlación de Spearman fue 0.637; es decir, se obtuvo una correlación moderada alta positiva entre ambas variables. Estos resultados coinciden con lo encontrado con Páucar (2019) que obtuvo una correlación moderada alta de $r=0.714$ y Cahuana (2016) en la dimensión de la calidad de servicio educativo: servicios académicos obtuvo un $r=0.607$. Sin embargo, Cifuentes (2017) y Gonzáles (2017), encontraron una correlación moderada media y moderada baja positiva de $r = 0.510$ y 0.410 ; respectivamente. Esto indica, que la variable calidad es un factor clave en la búsqueda de la satisfacción del usuario, tanto en el ámbito de la salud, como en otros campos según lo reportado en la literatura previa. Los conceptos calidad y satisfacción no son equivalentes, así estén altamente correlacionados (Morales & Hernández, 2004)

Sobre la hipótesis específica 1 (Dimensión: Desempeño académico)

Respecto al análisis de los indicadores, sobre la evaluación; en este estudio, las respuestas a la pregunta “las evaluaciones que le fueron aplicadas durante su pasantía fueron de su conformidad” obtuvo un 84.62% de satisfacción. De forma similar trabajos previos como los realizados por Manríquez (2018) mostraron a los residentes del

postgrado de oftalmología, que más de la mitad están moderadamente satisfechos con el uso de las evaluaciones para la mejora del programa de estudio. Rodríguez (2012) mostró que el primer factor que explica el 54,34% de la variabilidad total de las respuestas de los encuestados son la planificación, los contenidos, los recursos y la evaluación. A la vista de los resultados, concluyó que el sistema de evaluación es un elemento que influye en la satisfacción del usuario e-learning. Estos resultados llevan a plantearse la importancia de la evaluación no solo como elemento de medición y clasificación, sino que ha de entenderse la evaluación como un camino para el aprendizaje lo cual llevará a la satisfacción del estudiante. (Santos, 2016)

Respecto al indicador capacitación, en el presente estudio, los respondientes contestaron con la satisfacción más alta a la pregunta “Considera que la pasantía lo ha capacitado para un mejor desempeño de sus funciones dentro de su actividad laboral”; con un 93.59%. Ortiz (2014) encontró que de los 50 respondientes en su último año de formación, el 84%, respondieron que se sentían preparados para ejercer la especialidad al finalizar su residentado. Estos resultados satisfactorios respecto a la capacitación recibida son alentadores porque van de la mano con la finalidad intrínseca de las capacitaciones.

En lo referente al indicador investigación, en el presente estudio, un 34.62% de los encuestados mostró insatisfacción en la pregunta: “La pasantía lo incentivó a realizar investigación”. Lo cual es similar a lo encontrado por Manríquez (2018) quién evidenció en su estudio una percepción moderada acerca de la “capacidad de los profesores y el staff general para crear un ambiente docente y de investigación adecuados”; asimismo, Cevallos (2020) mostró que los estudiantes perciben que requieren apoyo para investigar lo cual contrasta con el bajo número de estudiantes (11/72) que obtuvieron el título. Estos resultados evidencian la falencia percibida por los encuestados del uso de la investigación como herramienta de aprendizaje, dado que la investigación tiene por tarea “aclarar a través de una experimentación sistemática, aquellas relaciones de teoría/práctica que son imperfectamente comprendidas”. (Usher & Bryant, 1992)

Sobre la hipótesis específica (Dimensión: Recursos)

Respecto a la dimensión Recursos, a la pregunta “Los equipos médicos del banco de sangre tienen tecnología de vanguardia” obtuvo una de las satisfacciones más altas con

un 96.15%. Sin embargo, en estudios previos, Julca (2020) indicó que el 23.3 % de los docentes mencionan que la dimensión del elemento tangible (equipos) en la institución educativa evaluada alcanzó un nivel bueno, el 41.7% que la institución presentó un nivel regular; así mismo, el 35.0% mencionó que el nivel es malo. Asimismo, Miní (2015) evidenció que los respondientes calificaron la infraestructura y equipamiento tecnológico hospitalario como desfavorable, los que calificaron como “Buena y muy Buena” fueron solo el 22.4%. Asimismo, Hilasaca (2009) evidenció que el 56,3% de los alumnos considera regular las instalaciones de los laboratorios, la capacidad de los laboratorios, la modernidad de los equipos y la disponibilidad para el uso, pero el 30,9% de los alumnos estimó que es malo el servicio de los laboratorios.

La dimensión Aprendizaje, en este estudio obtuvo en el nivel alto la mayor puntuación con un 62.82%; mientras que, la dimensión Enseñanza, obtuvo en el nivel medio, la calificación más alta, 51,26%. Este hallazgo se relaciona con lo encontrado por Hilasaca (2009) que evidenció que el 78.72% tenían una percepción favorable a totalmente favorable con la organización de proceso enseñanza-aprendizaje de las prácticas clínicas de dermatología.

CONCLUSIONES

1. Se comprobó que existe relación estadísticamente significativa entre las variables del estudio, calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario. Según el resultado estadístico se obtuvo un valor de $Rho = 0,637$, que representa una correlación moderada alta positiva entre ambas variables.
2. Se comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio educativo y el grado de satisfacción del usuario en su dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica. Según el resultado estadístico se obtuvo el valor de la $Rho = 0,606$ ($p < 0.05$); lo cual representa una correlación moderada alta positiva entre la variable y dimensión.
3. Se ha comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio educativo y el grado de satisfacción del usuario en su dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica. Según el resultado estadístico aplicado se obtuvo el valor de la $Rho = 0,564$ ($p < 0.05$); lo cual representa una correlación moderada media positiva entre la variable y dimensión.

RECOMENDACIONES

1. Según lo encontrado en este estudio, la correlación moderada alta positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario nos da a conocer que la calidad del servicio juega un papel importante en la satisfacción esperada del usuario; en razón a ello, deberían estudiarse más dimensiones de calidad que las evaluadas en este estudio.
2. Según lo encontrado en la evaluación de la variable calidad del servicio educativo y la variable Satisfacción del usuario en su dimensión Desempeño académico, la correlación moderada alta positiva valorada nos da a conocer el rol preponderante que juega los indicadores del desempeño académico (Accesibilidad, tecnología médica, experimentación y tutoría) en la percepción de la calidad educativa, por tanto, debe tenerse en cuenta estos indicadores en las instituciones que buscan brindar calidad educativa como oferta añadida al servicio educativo.
3. Según lo encontrado en la evaluación de la variable calidad del servicio educativo y la variable Satisfacción del usuario en su dimensión Recursos, la correlación moderada media positiva valorada nos da a conocer el rol preponderante que juega los indicadores de Recursos (Alta tecnología, insumos materiales, control de calidad y lectura especializada) en la percepción de la calidad educativa, por tanto, debe tenerse en cuenta estos indicadores en las instituciones que buscan brindar calidad educativa como oferta añadida al servicio educativo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abad, F. (1997). *Investigación evaluativa en Documentación. Aplicación a la Documentación Médica*. Valencia: Puertes S.L.
- Álvarez, A. H. (2003). *Manual de apoyo para la implementación de pasantías educativas*. Argentina: Editorial INET y GTZ GMBH.
- Álvarez, A., & Álvarez, V. (2014). *Métodos en la investigación educativa*. Distrito federal de México: Horizontes educativos.
- Aragall, F. (2010). *La accesibilidad en los centros educativos*. Madrid: Ediciones Cinca S.A.
- Argos, J., & Ezquerro, P. (2014). *Liderazgo y Educación*. Cantabria: Ediciones universidad de Cantabria.
- Arredondo, V., Pérez, G., & Aguirre, M. (2006). *Didáctica general*. México: Limusa.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Eumed.net.
- Barroso, C., & Martín, E. (1999). *Marketing relacional*. Madrid: ESIC Editorial.
- Bossert, J. (1991). *Quality function deployment: a practitioner's approach*. New York: Marcel Dekker, Inc.
- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Muro de la investigación*, 55-68.
- Calvo, M. (2005). *Formador Ocupacional. Formación Profesional Ocupacional Temario, Test y casos prácticos*. Sevilla: Editorial MAD-Eduforma.
- Cañal, P. (2005). *La innovación educativa*. Madrid: Ediciones Akal, S. A.
- Caudillo, J. (2010). *Cultura de la calidad en el proceso educativo*. México: Editorial Trillas.
- Cevallos, G. (2020). *Calidad del servicio educativo en estudiantes de terapia familiar sistémica 2015-2017 de una universidad pública de Lima*. Lima.
- Cifuentes, R. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06-Ate, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Contreras, J. (s.f.). *La ciencia y el método científico*. Obtenido de www.joseacontreras.net:
http://www.joseacontreras.net/metinv/textos_de_lectura.htm

- Corma, F. (2013). *Innovación, innovadores y empresa innovadora*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cuesta, A. (2000). *Gestión de competencias*. Cuba: Editorial Academia.
- Culebro, R., Contreras, E., Montiel, Á., Barragán, R., & Romero, M. (2016). Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica. *Educación médica*.
- Díaz, F. (2002). *Didáctica y currículo: Un enfoque constructivista*. Cuenca: Colección Humanidades.
- Díaz, J., & Martins, A. (1997). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje*. San José: Instituto Interamericano de cooperación para la agricultura (IICA).
- Díaz, V. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: RIL editores.
- Escuela Asturiana de estudios hispánicos. (1981). *La calidad de la educación*. Madrid: UNED.
- Evangelos, Y. (2010). *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. Chania.
- Fernández, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Ferrini, M. (2001). *Bases Didácticas*. México: Editorial Progreso S.A.
- Gallo, R. (2000). *Diccionario de la ciencia y la tecnología*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara. Obtenido de https://www.academia.edu/31292331/DICCIONARIO_CIENCIA_Y_TECNOLOGIA
- García, C. (s.f.). Propuesta de metodos didácticos y evaluaciones. *Motricidad y persona*, 1-14.
- García, J., Jiménez, M., Guerra, M., Fernández, V., Ochoa, V., & Gómez, D. (2002). *Guía para la elaboración de la Memoria y la realización de la Entrevista*. España: Editorial MAD.
- García, S. (09 de Setiembre de 2014). *El financiero*. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/salvador-garcia-linan/tecnologia-medica>
- Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. México D. F.: El colegio de México.
- González, J., García, J., Arnaud, M., Arámbula, E., Uriega, S., & Mendoza, J. (2011). Evaluación de la satisfacción educativa de médicos residentes. *Cirugía y*

Cirujanos, 156-167.

González, O. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con atención administrativa en la facultad de ciencias contables administrativas*. Puno.

Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Colombia: McGraw Hill Interamericana, S.A.

Heredia, Y., & Sánchez, A. (2013). *Teorías del aprendizaje*. Monterrey: Editorial Digital.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Hilasaca, R. (2009). Percepción y satisfacción de los estudiantes del cuarto año de la escuela de Medicina Humana de la UNMSM acerca de las prácticas clínicas de Dermatología Noviembre 2008. *Dermatología Peruana*, 178-188.

Innovación y Cualificación. (2002). *Diseño de medios y recursos didáctico*. Málaga: Innova 2002.

Instituto de pedagogía "San José de Calasanz". (1981). *La calidad de la educación*. Madrid.

Instituto interamericano de ciencia agrícolas. (1966). *Seminario latinoamericano de profesores de genética y fitomejoramiento de educación agrícola superior*. Turrialba: Biblioteca conmerativa ORTON.

Instituto Interamericano de cooperación para la agricultura. (1996). *Manual: Elementos para programar, ejecutar y evaluar actividades de capacitación*. Turrialba: Instituto de desarrollo económico (IDE), Banco Mundial.

Instituto nacional de estadística. (2012). *Indicadores de Alta Tecnología*. España: INE.

Julca, N. (2020). *Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución educativa de Lima, 2019*. Lima.

King, B. (1987). "Listening to the voice of the customer: Using the Quality Function Deployment System". *National Productivity Review*, Summer, 221-281.

Koepsell, D., & Ruiz, M. (2015). *Ética de la investigación, integridad científica*. México: Comisión nacional de bioética.

La ciencia y el método científico. (s.f.). Obtenido de http://www.joseacontreras.net/metinv/textos_de_lectura.htm

Manríquez, M. (Agosto de 2018). Percepción y satisfacción de la calidad del posgrado de oftalmología en el ecuador, desde el punto de los estudiantes. Guayaquil: Tesis.

Medina, M., & Verdejo, A. (2000). *Evaluación del aprendizaje estudiantil*. San Juan: Isla

Negra Editores.

- Méndez, A. (2005). *Técnicas de enseñanza en la iniciación al baloncesto*. Barcelona: INDE Publicaciones.
- Mendoza, J. (2013). *Manual de gestión de instituciones educativas para la evaluación de directores y subdirectores*. Perú: Editorial Sembrando valores.
- Miní, E., Peralta, V., Rojas, L., Butron, J., & Gutiérrez, E. (2015). Programa de residenciado médico: Percepciones de los médicos residentes en hospitales de Lima y Callao. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*.
- Ministerio de educación. (2019). *Lectura y Escritura Especializadas*. Obtenido de https://curriculumnacional.mineduc.cl/614/articles-91444_bases.pdf
- Ministerio de salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima: MINSA.
- Ministerio de salud del Perú. (2015). *Manual para la calificación de sedes docentes de capacitación bajo la modalidad de pasantías en Emergencias obstétricas y neonatales, Laboratorio clínico y Banco de sangre*. Lima: PARSALUD.
- Mollá, A., Berenguer, G., Gómez, M., & Quintanilla, I. (2006). *Comportamiento del consumidor*. Barcelona: Editorial UOC.
- Morales, V., & Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *www.efdeportes.com*, 73.
- Moreno, M. (2003). *Filosofía. Filosofía del lenguaje, Lógica, Filosofía de la Ciencia y Metafísica*. España: Editorial MAD S. L.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Nuñez, J. (2012). *Psicología. Acerca de ti*. Madrid: Paraninfo.
- Oncoy, V. (2018). *Diccionario de investigación Científica*. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/386680170/Diccionario-de-investigacion-cientifica>
- Organización de los Estados Americanos. (2006). *20 modelos didácticos para América Latina*. Washington, D.C.: Interamer Digital; 72.
- Organización Panamericana de la Salud. (2001). *Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de telemedicina*. Washington: Organización Mundial de la Salud.
- Orozco, L. (s/f). *Módulo: Acreditación institucional y de programa guía instruccional*.

Bogotá: Universidad de los andes.

- Ortiz, D., Ferreira, L., Molinas, J., & Espinola de Canata, M. (2014). Percepción de médicos residentes sobre la calidad de sus programas de formación. *Revista de salud publica del Paraguay*, 16-25.
- Palacios, J., & Andrade, P. (2007). Desempeño académico y conductas de. *Revista de Educación y Desarrollo*, 6.
- Páucar, Y. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad de Gestión educativa local 01- San Juan de Miraflores*. Lima: Universidad Nacional de Educación: Enrique Guzmán y Valle.
- Pedreira, M. (2006). *Qué entendemos por experimentación*. Recuperado el 23 de marzo de 2020, de <http://blocs.umanresa.cat/educaciofub/files/2013/11/que-entendemos-por-experimentaci%C3%B3n1.pdf>
- Pérez, B., & Turabián, J. (2009). Ejercer de "modelo": superviso, tutor, mentor o coach. En R. Ruiz Moral, *Educación Médica: Manual práctico para clínicos* (pág. 23). Córdoba: Editorial Médica panamerica.
- Pérez, R., López, F., Peralta, M., & Municio, P. (2000). *Hacia una Educación de Calidad*. Madrid: Editarial Narcea.
- Pino, E. (2011). *La dirección educativa latinoamericana*. Perú: Editorial SUR: Escuela superior de gestión.
- Promovida por Cermi y Telefónica. (2010). *La accesibilidad en los centros educativos*. Madrid: Ediciones Cinca.
- Ramírez, J. (1997). *Elementos Metodologicos para la Planificacion Estrategica en Programas de Educación Superior*. San José: Instituto interamericano de interacción para la agricultura.
- Revelo, J. (2004). *Normas, reflexiones y realidades sobre la educación superior en los países miembros del convenio Andrés Bello*. Bogotá: Editorial Nomos S.A.
- Reyes, O., & Reyes, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. *Revista internacional administracion & finanzas*, 5, 88.
- Rial, J. (2007). La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos. *Tesis doctoral de universidad de Santiago de compostela*, 44.
- Rodríguez, J. (2010). *Proceso de investigación científica en Educación Física y Deportes*. Obtenido de https://www.academia.edu/28712376/Libro_de_investigacion_2010_J_Rodriguez

- Rodríguez, Ó. (2012). *La satisfacción del usuario en la enseñanza virtual: El caso del sistema universitario Andaluz*. Granada.
- Rojas, L. (2000). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del Sistema nacional de salud*. Bolivia: B - EUMED.
- Rueda, A. (2014). Las prácticas profesionales y las pasantías desde la legislación comparada. *revista de la Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*, 115-124. Obtenido de <http://biblio.juridicas.unam.mx>
- Sainz de Vicuña, J. (2001). *La distribución comercial: opciones estratégicas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Salazar, I., & Heredia, Y. (2019). Estrategias de aprendizaje y desempeño académico en estudiantes de Medicina Learning Strategies and academic achievement in medical students. *Educación Médica*, 255.
- Salleras, L. (1990). *Educación Sanitaria*. Madrid: Díaz de Santos, S. A.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Santos, M. (2016). *La evaluación como aprendizaje: Cuando la flecha impacta en la diana*. Madrid: Narcea S.A. de ediciones.
- Sanz de Acedso, M. (2010). *Competencias cognitivas en Educación Superior*. Madrid: Narcea, S.A. De Ediciones.
- Seminario lationamericano de profesores de genetica y fitomejormiento de instituciones de educación agrícola superior*. (1966). Piracicaba: Insituto Interamericano de Ciencias Agrícolas.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Editorial Díaz de Santos.
- Stenhouse, L. (1985). *La investigación como base de la enseñanza*. Madrid: Ediciones Morata, S. L.
- Stenhouse, L. (2004). *La investigación como base de la enseñanza* (5ta ed.). Madrid: Morata.
- Sternbert, R., & Williams, W. (2009). *Educational psychology*. EE.UU.: Pearson.
- Sunder, V. (2011, p.43). *Outsourcing and Customer Satisfaction*. EE.UU.: Xlibris Corporation.
- Tejedor, F. (1998). *Los alumnos de la universidad de Salamanca; características y rendimiento académico*. Salamanca: Ediciones universidad de Salamanca.

- Tello, R. (2015). Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro (CRI-Centro). Huancayo.
- Torres, S. (2006). Tutoria e a Possibilidade de construação da Identidade Profissional. En I. Médica, *Julio de Mello Filho* (pág. 23). Brasil: All Books.
- Universidad del Valle. (2012). *Medición de la satisfacción de usuarios*. Recuperado el 22 de mayo de 2020, de <https://docplayer.es/8860796-Universidad-del-valle-medicion-de-la-satisfaccion-de-usuarios.html>
- Usher, R., & Bryant, I. (1992). *La educación de adultos como teoría, práctica e investigación: el triángulo*. Londres: Ediciones Morata.
- Valcárcel, M., & Ríos, A. (2002). *La calidad en los laboratorios analíticos*. España: Editorial Reverté, S.A.
- Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento, del mito a la realidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Vargas, D. (2016). *Educación Primaria: Cuerpo de Maestros*. Madrid: Editorial CEP.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicio ISO 9001:2008*. Málaga: Eumed- Universidad de Málaga (España).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia



TÍTULO: Satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima - 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020?</p> <p>Problemas específicos. P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio</p>	<p>Objetivo general Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020.</p> <p>Objetivos específicos. O.E.1 Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima-2020.</p> <p>Hipótesis específicas H.E. 1 Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión desempeño académico en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima-2020.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (1): Calidad del servicio educativo</p>	<p>DIMENSIÓN (1) APRENDIZAJE Indicadores: 1. Motivación 2. Investigación 3. Innovación 4. Liderazgo 5. Metacognición 6. Evaluación</p> <p>DIMENSIÓN (2) ENSEÑANZA Indicadores: 1. Métodos de casos 2. Asignación de tareas 3. Exposiciones orales 4. Lenguaje didáctico 5. Contenidos 6. Capacitación</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica o pura</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva y correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Transeccional</p> <p>POBLACIÓN: Todos los pasantes del banco de sangre durante el periodo de estudio</p> <p>MUESTRA:</p>

<p>educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020?</p>	<p>O.E.2 Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020.</p>	<p>H.E. 2 Existe relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en su dimensión recursos en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima-2020.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE (2): Satisfacción del usuario</p>	<p>DIMENSIÓN (3) DESEMPEÑO ACADÉMICO Indicadores: 1. Accesibilidad 2. Experimentación 3. Tecnología médica 4. Tutoría</p> <p>DIMENSIÓN (4) RECURSOS Indicadores: 1. Alta tecnología 2. Insumos materiales 3. Control de calidad 4. Lectura especializada</p>	<p>Todos los pasantes del banco de sangre durante el periodo de estudio</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DATOS: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>ESTADÍSTICO: Proporciones porcentuales Medidas de tendencia central Coeficiente de correlación</p>
--	---	--	---	--	--

Anexo 2. Matriz de elaboración de instrumento



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN				
Satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020				
OBJETIVO GENERAL				
Determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima – 2020.				
VARIABLE 1		Calidad de Servicio Educativo		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL		Satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida		
DEFINICIONES OPERACIONALES		Proceso de adquisición de conocimientos como resultado del estudio o la experiencia.		
		Actividad intencional del formador/docente que busca el aprendizaje del alumno		
DIMENSIONES	INDICADORES	REDACCIÓN DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE INSTRUMENTO
Aprendizaje	Motivación	1. ¿Considera que lo aprendido fomentó su motivación?	(1) Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Ni satisfecho o ni insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo.
	Investigación	2. ¿Considera que la pasantía lo incentivó hacia la investigación?		
	Innovación	3. ¿Considera que la pasantía lo incentivó hacia la innovación en su banco de sangre o centro de labores?		
	Liderazgo	4. ¿Considera que en la pasantía fomentó su capacidad de dirigir nuevas tareas hacia los objetivos propuestos de su banco de sangre o centro de labores?		
	Metacognición	5. ¿Considera que lo aprendido durante la pasantía incentivó la observación, comparación y reflexión de sus conocimientos previos?		
	Evaluación	6. ¿Considera que la evaluación de su pasantía		

		tuvo la calidad que esperaba?		
Enseñanza	Método de casos	7. ¿Considera que la metodología de enseñanza empleada le permitieron reconstruir situaciones médicas recreando la toma de decisiones?		
	Asignación de tareas	8. ¿Considera que la cantidad de tareas asignadas fue suficiente?		
	Exposiciones	9. ¿Considera que las exposiciones impartidas durante su pasantía fueron suficientes?		
	Lenguaje didáctico	10. ¿Considera que los conocimientos o experiencias impartidas durante su pasantía fueron en mayor parte utilizando un lenguaje didáctico?		
	Contenidos	11. ¿Está conforme con los contenidos desarrollados?		
	Capacitación	12. ¿Cree que la pasantía realizada lo ha capacitado para el mejor desempeño de sus funciones dentro de su actividad laboral?		
VARIABLE 2		Satisfacción del usuario		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL		Grado en que se cumplen o supera las expectativas o necesidades del cliente cuando recibe un producto o servicio		
DEFINICIONES OPERACIONALES		Capacidad del alumno de expresar lo aprendido en el sistema educativo al que pertenece.		
		Conjunto de personas, bienes materiales, financieros de una organización para lograr sus objetivos y producir los bienes o servicios.		
DIMENSIONES	INDICADORES	REDACCION DE ITEMS	ESCALA DE MEDICION	TIPO DE INSTRUMENTO
	Accesibilidad	13. ¿Considera que fue accesible el uso de los equipos médicos?		
	Experimentación	14. ¿Las situaciones presentadas durante le pasantía le permitieron		

Desempeño académico		pasantía le permitieron crear soluciones y llevarlas a la práctica?	(1) Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Ni satisfecho o ni insatisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo.
	Tecnología médica	15. ¿La tecnología médica de los equipos utilizados en el banco de sangre fue como lo esperaba?		
	Tutoría	16. ¿Se encuentra conforme con la tutoría brindada durante su pasantía?		
Recursos	Alta tecnología	17. ¿Considera que los equipos médicos son de alta tecnología?		
	Insumos materiales	18. ¿Considera que los insumos materiales fueron suficientes para la realización de su práctica en los procedimientos médicos ?		
	Control de calidad	19. ¿Considera que el manejo del control de calidad es adecuado y le servirá de guía para implementarlo en su banco de sangre?		
	Lectura especializada	20. ¿Considera que se le proporcionó lectura especializada acorde a su formación profesional?		

Anexo 3.1. Ficha de Validación de instrumento



VICERRECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Ciudad Siccha, Basilisa Esperanza.
- 1.2 **Grado académico:** Doctora.
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente - Universidad Tecnológica del Perú.
- 1.4 **Título de la Investigación:** Satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima - 2020
- 1.5 **Autor del instrumento:** Silvana Elena Munayco Coronado
- 1.6 **Maestría / Mención:** Docencia Universitaria y Gestión Educativa.
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					90
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. Organización	Existe una organización lógica.					90
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90

7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						90
TOTAL						90

II. VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

III. VALORACION CUALITATIVA: Excelente

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable.

Lugar y fecha: enero, 2020.



**Dra. Basilisa Esperanza Ciudad Siccha
Firma y Posfirma del experto**

DNI: 08963370.

Anexo 3.2. Ficha de Validación de instrumento



VICERRECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Toledo Espinoza, Sipriana Lila.
- 1.2 **Grado académico:** Doctora.
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente - Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- 1.4 **Título de la Investigación:** Satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima - 2020
- 1.6 **Autor del instrumento:** Silvana Elena Munayco Coronado
- 1.6 **Maestría / Mención:** Docencia Universitaria y Gestión Educativa.
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					90
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. Organización	Existe una organización lógica.					90
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90

7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						91
TOTAL						91

II. VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.2

III. VALORACION CUALITATIVA: Excelente.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es válido.

Lugar y fecha: enero, 2020.



.....
Dra. Sipriana Lila Toledo Espinoza
 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 16170772

Anexo 3.3. Ficha de Validación de instrumento



VICERRECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Jurado Párraga, Raúl Germán.
- 1.2 **Grado académico:** Magíster /Maestro.
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente - Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- 1.4 **Título de la Investigación:** Satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima - 2020
- 1.5 **Autor del instrumento:** Silvana Elena Munayco Coronado
- 1.6 **Maestría / Mención:** Docencia Universitaria y Gestión Educativa.
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					95
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. Organización	Existe una organización lógica.				80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85

7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					85
SUB TOTAL					16	72
TOTAL						88

II. VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 17.6

III. VALORACION CUALITATIVA: Excelente.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Del instrumento puede aplicarse.

Lugar y fecha: enero, 2020.



.....
Mg. Raúl Germán Jurado Párraga
Firma y Posfirma del experto
DNI: 06824337

Anexo 3.4. Ficha de Validación de instrumento



VICERRECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Caballero Enríquez, Teófila.
- 1.2 **Grado académico:** Magíster / Maestro
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente - Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- 1.4 **Título de la Investigación:** Satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima - 2020
- 1.5 **Autor del instrumento:** Silvana Elena Munayco Coronado
- 1.6 **Maestría / Mención:** Docencia Universitaria y Gestión Educativa.
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				80	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. Organización	Existe una organización lógica.				80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	

7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					80	
TOTAL					80	

II. VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 16

III. VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede utilizarse.

Lugar y fecha: enero 2020.



.....
Mg. Teófila Caballero Enríquez.
Firma y Posfirma del experto
DNI: 07666137

+

Anexo 3.5. Ficha de Validación de instrumento



VICERRECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Quiroz Rivasplata, Octavio Rafael.
- 1.2 **Grado académico:** Magíster / Maestro
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente - Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- 1.4 **Título de la Investigación:** Satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima - 2020
- 1.5 **Autor del instrumento:** Silvana Elena Munayco Coronado
- 1.6 **Maestría / Mención:** Docencia Universitaria y Gestión Educativa.
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				80	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. Organización	Existe una organización lógica.				80	

5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					80	
TOTAL					80	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 16

VALORACION CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: La aplicación del instrumento es segura.

Lugar y fecha: enero 2020.



.....
Mg. Octavio Rafael Quiroz Rivasplata
Firma y Posfirma del experto
DNI: 09056764

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN PASANTÍAS

TÍTULO: Satisfacción del usuario en la calidad del servicio educativo en las pasantías del banco de sangre de una institución médica, Lima - 2020

AUTORA: Lic. Silvana Elena Munayco Coronado

PROMOCIÓN: **SECCIÓN:** **ESPECIALIDAD:**

PERIODO LECTIVO: 2019-II **FECHA:** **CÓDIGO:**

INSTRUCCIONES

Por favor responda con total sinceridad los datos solicitados y las respuestas serán tratadas en forma anónima y de manera confidencial. Coloca un aspa (X) en el número que describe cómo te sientes generalmente ante la situación planteada:

- (1) Insatisfecho
- (2) Poco satisfecho
- (3) Ni satisfecho o ni insatisfecho
- (4) Satisfecho
- (5) Muy satisfecho

Variable 1: Calidad del servicio educativo					
1. Lo aprendido durante la pasantía lo motivó a alcanzar sus objetivos	1	2	3	4	5
2. Las situaciones presentadas durante le pasantía le permitieron crear soluciones y llevarlas a la práctica	1	2	3	4	5
2. La pasantía lo incentivó a realizar investigación	1	2	3	4	5
3. La pasantía lo incentivó hacia la innovación en los servicios en su banco de sangre o centro de labores	1	2	3	4	5
4. Durante la pasantía se incentivó su capacidad de dirigir nuevas tareas hacia los objetivos propuestos de su banco de sangre o centro de labores	1	2	3	4	5

5. Lo aprendido durante la pasantía incentivó la observación, comparación y reflexión de sus conocimientos previos	1	2	3	4	5
6. Las evaluaciones que le fueron aplicadas durante su pasantía fueron de su conformidad	1	2	3	4	5
7. La enseñanza basada en métodos de casos le permitió recrear situaciones médicas relacionadas al banco de sangre, fortaleciendo la toma de decisiones	1	2	3	4	5
8. Las tareas asignadas en las diferentes áreas del banco de sangre fueron suficientes en cantidad	1	2	3	4	5
9. Las exposiciones que le fueron impartidas durante su pasantía fueron suficientes en cantidad	1	2	3	4	5
10. Los conocimientos o experiencias impartidas durante su pasantía fueron utilizando un lenguaje didáctico	1	2	3	4	5
11. Los contenidos temáticos desarrollados durante su pasantía fueron de su conformidad	1	2	3	4	5
12. Considera que la pasantía lo ha capacitado para un mejor desempeño de sus funciones dentro de su actividad laboral	1	2	3	4	5
Variable 2: Satisfacción del usuario					
1. Los equipos médicos del banco de sangre fueron de fácil acceso para su uso	1	2	3	4	5
2. Las situaciones problemáticas experimentadas durante la pasantía le permitieron crear soluciones para llevarlas a la práctica	1	2	3	4	5
3. Las tecnologías de los equipos médicos utilizados en los diferentes procesos del banco de sangre fue como Ud. lo esperaba	1	2	3	4	5
4. Las funciones desempeñadas por el tutor durante su pasantía fueron de su conformidad	1	2	3	4	5
5. Los equipos médicos del banco de sangre tienen tecnología de vanguardia	1	2	3	4	5
6. Los insumos materiales fueron suficientes en cantidad para la realización de su práctica en los procedimientos médicos	1	2	3	4	5
7. El protocolo del control de calidad es adecuado y le servirá de guía para implementarlo en su banco de sangre	1	2	3	4	5
8. Durante su pasantía, se le proporcionó lectura especializada acorde a su formación profesional	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 5. Declaratoria de autenticidad



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL PLAN DE TESIS

Yo, Munayco Coronado, Silvana Elena, Identificado con D.N.I.: 21887222, de la Maestría Docencia Universitaria, con Tesis titulada:

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS PASANTÍAS DEL BANCO DE SANGRE DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA, LIMA 2020.”

DECLARO QUE:

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de trabajo personal, que no es copia de alguna tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa).

En este sentido, consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Lima, enero de 2020.

Firma
D.N.I. 21887222



VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

El docente del Taller de Tesis: **DR. RICHARD MARIANO CUCHO PUCHURI**, identificado con número de DNI 08793924 y código de docente UAP N° 051687, debidamente registrado en la SUNEDU.

Hace constar que el alumno (a) matriculado en el programa 2020-I del Taller de Tesis: **MUNAYCO CORONADO, SILVANA ELENA** con código de matrícula UAP N° 2011200692, ha presentado y elaborado bajo su responsabilidad y de autoría propia, el siguiente Plan de Investigación:

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS PASANTÍAS DEL BANCO DE SANGRE DE UNA INSTITUCIÓN MÉDICA, LIMA – 2020.”

Para lo cual doy fe de su desarrollo durante el presente periodo del ciclo académico 2020-I, encontrándose expedito para su presentación a la Escuela de Posgrado; en cumplimiento de los requisitos del Protocolo de Investigación (PLAN DE TESIS), y los fines que se estime conveniente.

Pueblo Libre, 25 de mayo del 2020

.....
Dr. Richard Mariano Cucho Puchuri
DNI N° 08793924
Docente-Asesor Taller de Tesis 2020-I