



# *Gaceta Científica*

*DIVULGACIÓN DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS*

*VOL. 6, N.º 2 / ABRIL - JUNIO 2020*





Producido por:

**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

**DIRECTOR**

**Dr. Amancio Rojas Cotrina**

Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco

**EDITORA GENERAL**

**Dra. María L. Ortiz de Agui**

Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco

**CO - EDITORES**

**Dr. Abner A. Fonseca Livias**

Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco

**Dr. Bernardo C. Dámaso Mata**

Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco

**COMITE EDITORIAL**

**PhD. Sara Venegas Coveña**

Universidad del Azuay de Ecuador

**PhD. Luis Wong Vega**

Universidad Católica de Panamá

**Dr. Woo Suk Kyun**

Universidad de Seúl, Corea del Sur

**Dra. Cristiane Grando**

Universidad Federal de Integracao de America Latina (UNILA) de Brazil

**Dr. Raúl Natividad Ferrer**

Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú

**COMITÉ CIENTÍFICO**

**Dr. Ewer Portocarrero Merino**

Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú

**Dra. Verónica Cajas Bravo**

Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú

**ASISTENTE DE DISEÑO Y PUBLICACIÓN:**

Mg. Carlos L. Bao Condor

Publicación trimestral

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° : 2015-16815

Copyright©2020: Escuela de Posgrado de la UNHEVAL.

La reproducción total o parcial de los artículos contenidos en esta revista debe efectuarse citando esta fuente.

Los artículos de esta revista son de exclusiva responsabilidad del autor.



# Gaceta Científica

**DIVULGACIÓN DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS**  
**VOL. 6 N.º 2 / ABRIL - JUNIO 2020**

**ISSN 2414-2832**

*Versión Impresa*

**ISSN 2617-4332**

*Versión en línea*

**RESERVA DE DERECHOS:**

*Queda prohibida la reproducción total o parcial de la revista, sin autorización previa del editor.*

**PERIODICIDAD Y DISTRIBUCIÓN:**

*La revista Gaceta Científica, es una publicación semestral, editada por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco - Perú, de acceso gratuito al contenido de todos los artículos. La revista publica sus producciones en sus versiones impresa y electrónica, a fin de hacer extensivo a la comunidad científica nacional e internacional y colocar al debate científico. Asimismo, la revista adopta las mejores prácticas de código de ética de la investigación, contemplando la conducta responsable en investigación.*

*La revista Gaceta Científica tiene como objetivo ser la revista líder en el campo de las Ciencias Sociales. Divulga artículos científicos que han sido revisados de forma anónima por expertos en el tema. La revista, de periodicidad trimestral, publica artículos de investigación y de revisión en Gestión Pública, el Estado, el Gobierno, Políticas Públicas, Presupuesto Público, Inversión Pública, Sistema de Modernización, Gestión de Recursos Humanos, Sistema de Abastecimiento, Sistema de Control Gubernamental, Desarrollo de Programas Sociales, Planeamiento Estratégico, Contrataciones y Adquisiciones del Estado.*

**DIRECCIÓN Y CORRESPONDENCIA:**

*Av. Universitaria 601-607 - Pabellón "5" Block "A"  
Pillco Marca - Huánuco-Perú.  
informes@epgunheval.edu.pe*

*GACETA CIENTÍFICA es una publicación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, en ella se presentan artículos científicos relacionados a las áreas Gestión Pública, con propuestas de innovación científica y tecnológica, que aporten a la competitividad y al desarrollo regional y nacional.*



*Licencia de Creative Commons*

*GACETA CIENTIFICA by Escuela de Posgrado UNHEVAL is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License.*



# CONTENIDOS

Páginas

<b>El seguimiento en la gestión de los programas sociales</b> Liz M. Espinoza Beraún, Juan C. Espinoza Beraún, Silvana Molina-Espinoza	69-79
<b>Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco-Perú</b> Marina I. Llanos de Tarazona, Roberto S. Perales-Flores	80-91
<b>Gestión del desarrollo de actividades académicas y utilización de las TIC por universitarios de Huánuco</b> Ewer R. Portocarrero Veramendi, Saúl A. Escandón Munguía, Carlos L. Bao Condor	92-103
<b>Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú</b> Carlos L. Bao Condor	104-114



## El seguimiento en la gestión de los programas sociales

## Monitoring in the management of social programs

Liz M. Espinoza-Beraún<sup>1</sup>, Juan C. Espinoza-Beraún<sup>2,#</sup>, Silvana Molina-Espinoza<sup>3,a,%</sup>

## Resumen

**Objetivo.** La investigación realizada tuvo el objetivo de analizar el proceso de seguimiento ejecutado por el servicio de acompañamiento a las familias del Programa Nacional CUNA MÁS, para una adecuada gestión de calidad. **Métodos.** Fue una investigación de enfoque cuantitativo, nivel explicativo, de diseño no experimental, transeccional. Se consideró como población al conjunto de especialistas de las Unidades Territoriales del Programa, por lo cual, la muestra estuvo conformada por 20 sujetos. Se empleó un cuestionario, previamente validada por expertos y fiabilizadas. Se aplicaron las consideraciones éticas de la investigación. Se realizó análisis descriptivo y se comprobaron las hipótesis. **Resultados.** Los resultados muestran que el Programa Nacional Cuna Mas, no cuenta con un Sistema de Seguimiento, sino, sólo con un conjunto de acciones que no se operativizan en un seguimiento real, mostrando serias limitaciones, ya que carece de un marco teórico conceptual y de un marco normativo establecido y aprobado en un documento técnico que especifique estructura y función del proceso de seguimiento, plazos, responsables, recursos e instrumentos que faciliten la operatividad de las acciones de seguimiento. **Conclusiones.** El Programa Nacional Cuna Mas, no cuenta con un Sistema de Seguimiento adecuado que impacte negativamente en los procesos y acciones de monitoreo para el logro de los resultados propuestos afectando la calidad de la gestión de los programas, lo que supone acciones de mejora.

**Palabras clave:** sistema de seguimiento, monitoreo, calidad, gestión, programas sociales, Cuna Más.

## Abstract

**Objective.** The research carried out had the objective of analyzing the follow-up process carried out by the accompaniment service for the families of the CUNA MÁS National Program, for an adequate quality management. **Methods.** It was a research with a quantitative approach, explanatory level, non-experimental design, transectional. The group of specialists from the Territorial Units of the Program was considered as a population, therefore, the sample consisted of 20 subjects. A questionnaire was used, previously validated by experts and reliable. The ethical considerations of the research were applied. Descriptive analysis was performed and hypotheses were tested. **Results.** The results show that the National Program Cuna Mas does not have a Monitoring System, but only a set of actions that are not operationalized in a real monitoring, showing serious limitations, since it lacks a conceptual theoretical framework and a Regulatory framework established and approved in a technical document that specifies the structure and function of the monitoring process, deadlines, managers, resources and instruments that facilitate the operation of monitoring actions. **Conclusions.** The Cuna Mas National Program does not have an adequate Monitoring System that negatively impacts the monitoring processes and actions to achieve the proposed results, affecting the quality of the management of the programs, which implies improvement actions.

**Keywords:** follow-up system, monitoring, quality, management, social programs, Cuna Mas.

<sup>1</sup>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima

<sup>2</sup>Centro Consultor en Investigación y Desarrollo Social Humano – SISDIM, Huánuco, Perú

<sup>3</sup>Universidad del Zulia, Venezuela

**E-mail,** <sup>a</sup>simoli66@hotmail.com

**Orcid ID:** <sup>#</sup><https://orcid.org/0000-0002-9147-4951>, <sup>%</sup><https://orcid.org/0000-0003-3758-9384>

Recibido: 17 de noviembre de 2019

Aceptado para publicación: 20 de marzo de 2020

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



## Introducción

Dada la relevancia de promover un adecuado desarrollo infantil en la primera infancia y con el consiguiente impacto en la reducción de la pobreza; diferentes países de América Latina han implementado Políticas Públicas, que orientan el comportamiento del Estado respecto de la población (Harguindéguy, 2017; Boussagnet, Jacquot, & Ravinet, 2016; Béjar, 2011). Tales políticas se operativizan a través de Programas Sociales (Haushofer, Reisinger y Shapiro, 2015), las que realizan acciones concretas hacia los cambios de los modos de vida, consecuentemente contribuir con la calidad de vida de la población, siendo éstos, indicadores del bienestar social. En éstos últimos el acceso a servicios que oferta el Estado, buscan satisfacer las necesidades individuales y sociales de la población (Rofman, 2016; Gil-Zafra, 2016; Cabanillas, 2012; Musto, 1995).

En este contexto, los Programas Sociales son estrategias del Estado, para aliviar las carencias o reforzar capacidades clave de una determinada población (Daher, 2015). Sirven para que la población más necesitada pueda acceder a recursos para satisfacer sus necesidades básicas y consecuentemente incrementar el bienestar (CEPAL, 2016; Stame, 2003; Pardo, 2003). Pero, el diseño inicial de estos programas, no se mantienen en el tiempo, observando modificaciones ante la presencia de otros programas paralelos, con quienes tiene que interactuar. La relación de los programas o proyectos sociales con la política social en los distintos niveles (nacional, provincial o municipal), será virtuosa según cuáles sean las características que asuman los procesos de gestión, las condiciones del contexto y las capacidades estatales (Di Virgilio & Solano, 2012).

Según el análisis de García y García (2010) la mayor fortaleza de los programas o proyectos sociales se encuentra en el área de gestión financiera, auditoría y adquisiciones, mientras que su pilar más débil es el de monitoreo, seguimiento y evaluación. Si el objetivo de un programa es mejorar las condiciones sociales, la evaluación de tales programas, tiene el propósito de optimizar las actividades (Rossi, Freeman y Lipsey, 1999), como que respalda la gestión pública orientada a resultados (Ortegón, 2011; Arboleda, 2008) comparando los avances del proceso con los objetivos, identificando los aspectos que han dificultado

o favorecido el desempeño y avance, con ello, lograr aprendizajes (Rodríguez, 1999, Galeanda, 1999). De este modo, la evaluación de programas conlleva algo más que la mera utilización de metodologías científicas orientadas a medir indicadores e impactos. Por ello, los gobiernos de Latinoamérica han reconocido, en forma creciente, la importancia de contar con un sistema de seguimiento y evaluación para mejorar la calidad de sus servicios.

Al medir la eficacia de un programa social, lejos de enmarcarlo en fines políticos, es necesario definir sus metas, para así organizar cómo se desarrollará; luego ir observando cómo se está dando y poder compararlo con los resultados deseados (Carranza, 2015). Ello, implica disponer de información sobre el comportamiento de determinados criterios, para estimar si se han alcanzado o no los estándares prefijados en cuanto al funcionamiento y los resultados (Alvira, 1991). De esta manera, al hablar de seguimiento y evaluación de programas, se alude al conjunto de principios, estrategias y procesos que fundamentan la evaluación de acciones desarrolladas de forma sistemática en un determinado contexto, donde se mide hasta qué punto un programa alcanza ciertos objetivos (Cohen y Franco, 1992), con el fin de tomar las decisiones pertinentes que contribuyan a mejorar las estrategias de intervención social. En lo que se refiere a su contenido, comprende la evaluación de aspectos, particularmente de funcionamiento del programa, donde está la cobertura, recursos, actividades, productividad del personal y calidad de la atención.

En este marco, las políticas sociales del Perú en los últimos años ponen en agenda “la Inclusión Social”, la creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) representa un hito fundamental ya que concibe la inclusión como la situación en la que todas las personas puedan ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que se encuentran en su medio (MIDIS, 2016). Para alcanzarla, se articulan varios programas sociales, siendo uno de ellos el Programa Nacional Cuna Más (PNCM) cuyo objetivo es mejorar el desarrollo infantil de niñas y niños menores de 3 años de edad en zonas de pobreza y pobreza extrema, superando las brechas en su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional. Este programa brinda sus servicios mediante las modalidades de Cuidado Diurno y Acompaña-

miento a Familias (SAF).

Para garantizar el logro de los objetivos y resultados propuestos, el SAF debe contar con herramientas que le permita conocer avances, resultados, identificar dificultades así como predecir situaciones en los procesos y procedimientos operativos para la toma oportuna de decisiones. Debe proponer medidas correctivas e implementar su retroalimentación con el fin de optimizar la gestión, en el marco de la calidad y mejora continua; por lo tanto se considera fundamental analizar cómo se desarrolla el proceso de seguimiento, que permita determinar la eficiencia y el éxito de este programa, para asegurar la calidad en su gestión. Esto se logrará a través de una evaluación del seguimiento “para hacer, para actuar, para construir, para modificar” (Padrón, 2006, p.39), ayudando a construir un futuro deseado en relación con este programa.

El SAF debe revisar continuamente los procesos que desarrolla y que le permiten alcanzar el logro de sus objetivos propuestos en el marco de una gestión de calidad. En el contexto del estudio, se realizó un diagnóstico a través de la observación en el campo de trabajo, en el que se identifica una limitada normatividad aprobada oficialmente que norma las acciones de seguimiento desde el PNCM, pues no existe documento expreso (aprobado mediante resolución de Dirección Ejecutiva) que oriente dichas acciones. Asimismo, se observa una limitada aplicación del enfoque de gestión de la información como base teórica para acompañar a los profesionales a cargo de la gestión del servicio, en los procesos de recojo, registro, reporte y análisis de la información. Se percibe confusión entre Sistema de Seguimiento y Sistema de Información.

De esta forma, las deficiencias en el sistema de información del SI-SAF, limitan un seguimiento adecuado y oportuno para brindar alertas sobre la ejecución de metas, logro de objetivos y resultados, mermando la calidad del servicio que se ofrece al usuario final; con lo cual no se alimenta la toma de decisiones pertinentes del programa. Esto se confirma con los estudios de Vara-Horna (2007) al señalar que se han observado problemas en el monitoreo y evaluación de los programas sociales, tales como la ausencia de sistemas de información fiables y precisos para monitorear y evaluar la implementación e impacto de las políticas sociales, con limitado

uso de tecnologías de información, produciéndose una baja calidad y producción de los servicios sociales.

En el mismo orden de ideas, el informe de la Contraloría General de la República (2008) señala que una parte importante de los programas sociales carece de mecanismos de monitoreo y evaluación sistemáticos y permanentes. Muchos de los programas sociales carecen de línea de base actualizada, por lo que resulta difícil, medir avances, resultados e impacto. El seguimiento y monitoreo se limita a indicadores cuantitativos de proceso (número de charlas, cursos, atenciones realizadas, raciones distribuidas, créditos otorgados, visitas a la Web, etc.) dejando de lado los aspectos de calidad de servicio y producto. Asimismo, en algunos casos se confunde indicadores de proceso y producto con indicadores de resultado. Ello explica que no se cuente con información completa, oportuna y confiable de los resultados a nivel de la población participante.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) señala la importancia de llevar a cabo procesos de evaluación y seguimiento rigurosos de los programas sociales, siendo el Sistema de Información una herramienta tecnológica que de forma automatizada almacena información en tiempo real (sistema web), elemento importante para el Seguimiento.

Tradicionalmente, los sistemas de seguimiento y evaluación se han concentrado sólo en recopilar y producir información básica, pese a que las evidencias y el conocimiento que provienen de las revisiones sistemáticas, metanálisis y evaluaciones, deben constituir base para procesos de reingeniería de la planificación estratégica, operativa y táctica en la toma de decisiones para el diseño de nuevos programas (Subirats, 1995).

La situación anteriormente planteada, permite formular el objetivo de este estudio que busca analizar el proceso de seguimiento ejecutado por el servicio de acompañamiento a las familias (SAF) del Programa Nacional CUNA MÁS, determinando los elementos que orientan las acciones de seguimiento e identificando desde la percepción de los especialistas las limitaciones sobre la calidad de la gestión. Se planteó como hipótesis que el proceso de seguimiento presenta limitaciones que afectan una adecuada gestión de calidad.

El estudio es relevante, ya que sin la evaluación y el seguimiento adecuado es imposible conocer el alcance, la repercusión y sostenibilidad de las acciones emprendidas, se impide la generación de conocimientos y el aprendizaje necesario para corregir los errores cometidos y replicar las buenas prácticas en el futuro. De esta forma, se busca una comprensión de este proceso que complemente la calidad de la gestión en los programas sociales.

### Material y métodos

El tipo de investigación fue cuantitativa, de nivel explicativo, ya que mediante el análisis del proceso de seguimiento se buscó explicar todos los elementos que se encuentran vinculados al servicio de acompañamiento a las familias del Programa Nacional CUNA-MAS.

#### Diseño de la investigación

El estudio fue desarrollado mediante un diseño no Experimental-transeccional-descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), por cuanto se observó un determinado fenómeno en su contexto real para su posterior análisis y no se manipuló variable alguna al momento de recolectar la información.

#### Población y muestra

La población estuvo constituida por el conjunto de profesionales con el cargo de Especialistas en Ejecución y Seguimiento de Trabajo con Familias del Programa Nacional CUNA-MAS focalizado a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Se consideró por muestreo no probabilístico (Arias, 2012) una muestra de 20 Especialistas de ejecución y seguimiento de Trabajo con Familias que representan a cada Unidad Territorial, en base a los siguientes criterios de inclusión:

- Profesionales de las Unidades Territoriales del PNCM que se desempeñan en el cargo de Especialista en Ejecución y Seguimiento de Trabajo con Familias.
- Mínimo 06 meses de permanencia en el cargo.
- Capacitado por la Sede Central mínimamente en 1 Taller presencial y 04 videoconferencias en el año 2018.

#### Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación que se utilizó para levantar información, fue el cuestionario.

Descripción de instrumentos

Se aplicó un cuestionario organizado en 2 bloques. El primero recogió información del proceso de seguimiento (conocimientos de documentos normativos, marco teórico, sistema de información, indicadores, fortalezas, limitaciones, herramientas de recojo, registro y reporte que usan para las acciones de seguimiento). El segundo midió la valoración sobre la calidad del actual proceso de seguimiento y su relación con una adecuada gestión.

#### Validación y consistencia interna de los instrumentos

El instrumento fue validado mediante el criterio de juicio de 7 expertos en procesos de evaluación, monitoreo y seguimiento de programas sociales, a fin de determinar la validez de contenido de cada uno de los ítems. La confiabilidad alcanzada fue de 0,89, siendo un nivel de fiabilidad alta.

#### Procedimientos

Se solicitó la autorización según coordinaciones con las autoridades del Programa Cuna Más en estudio, dándoles a conocer el cronograma del trabajo de campo y análisis de la información, obteniéndose las facilidades y los permisos respectivos para la aplicación los instrumentos de investigación.

Una vez seleccionados las unidades de análisis, se les informó acerca del objetivo de la investigación y se les solicitó, por escrito, el consentimiento informado para participar en el estudio. Se les aclaró el aspecto de la confidencialidad y de la autonomía. Una vez obtenido el consentimiento, se diligenció la ficha de datos sociodemográficos y se procedió a aplicar los instrumentos de investigación.

El procesamiento y análisis de datos se realizó con el apoyo de un computador y se procedió a la tabulación de datos creando una base de datos utilizando el programa Microsoft Excel y transportándolo al programa estadístico SPSS V. 20.0, realizándose la estadística descriptiva en la que se calculó las frecuencias y porcentajes de las variables incorporadas.

#### Consideraciones éticas

Por cuanto el estudio fue observacional, no afectó los principios éticos de la investigación científica, sin embargo, se tuvo en cuenta el principio de autonomía pues, fueron debidamente informados del objetivo del estudio, y su participación fue voluntaria, para lo cual firmaron un consentimiento informado. Además, se

aseguró el anonimato de la información brindada por el principio de confidencialidad. En segunda consideración estuvo el principio de beneficencia, donde por el carácter de investigación correlacional, no se afectó en ningún sentido el bienestar de los especialistas. No maleficencia, el estudio no posibilitó afectación de los sujetos.

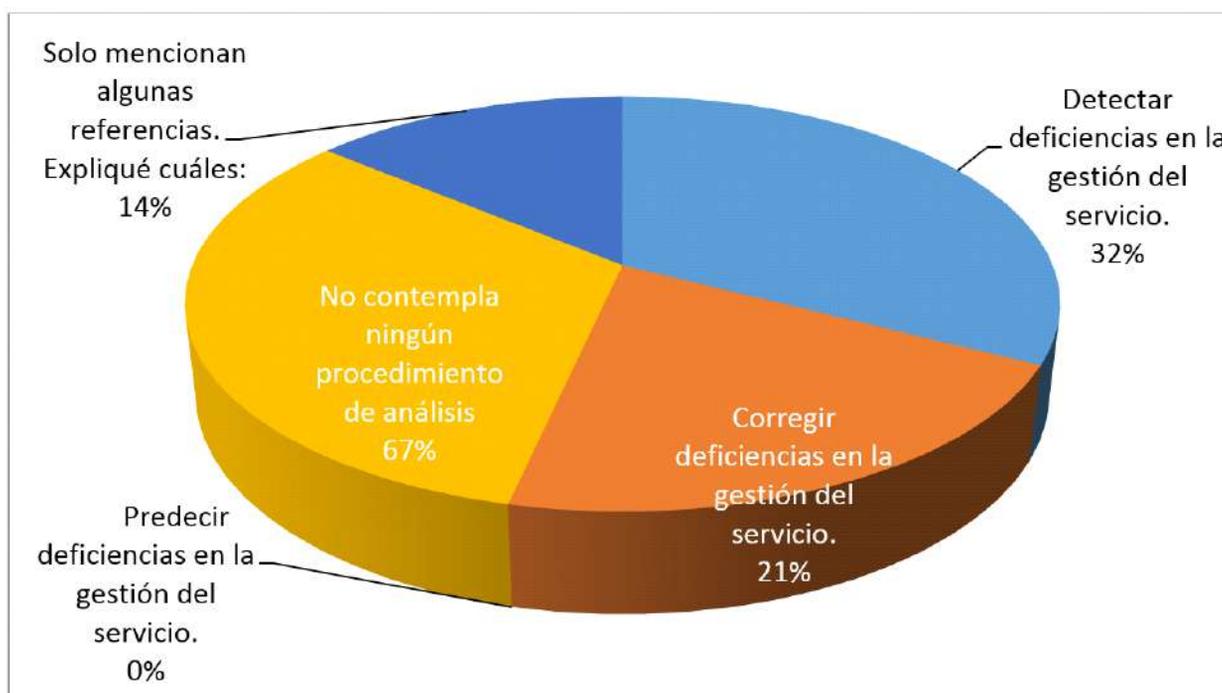
### Resultados

Respecto a las características sociodemográficas de la muestra en estudio, se observó que 53.4% pertenecían al género masculino y 46.6% fueron féminas. Respecto a la edad, más de un tercio [44.0%] presentaron edades entre 26 a 30 años y en menor porcentaje [17.7%(26)] tenían más 41 años.

Con relación al análisis de los documentos normativos el 60% de la muestra, manifiesta que éstos contemplan de forma genérica los procedimientos para las acciones de seguimiento. En consecuencia, solo hacen algunas referencias generales sobre las funciones

específicas que debe realizar el equipo técnico de las Unidades Territoriales, no explicitando las acciones de seguimiento y monitoreo a los Comités de Gestión correspondientes. El 40% de especialistas, identificaron como documento normativo a una Directiva N° 018-2013-PNCM de recojo y registro de información del año 2013, la cual, no está actualizada y no detalla los procedimientos para el proceso de uso y análisis de la información como parte de un proceso de seguimiento.

El 67% señaló, que no se contemplaban ningún procedimiento de análisis de la información producto de las acciones de seguimiento, solo 32% señalaban que las acciones de seguimiento permitían detectar deficiencias, 21% refirió que además, permitían corregir deficiencias en la gestión y ningún especialista identificó que el seguimiento le permitía predecir; es decir, establecer tendencias de manera prospectiva a fin de implementar acciones de anticipación a los hechos y corregirlos oportunamente (Ver gráfico 01).



Fuente. Procedimientos a las acciones de seguimiento establecidas en los documentos normativos.

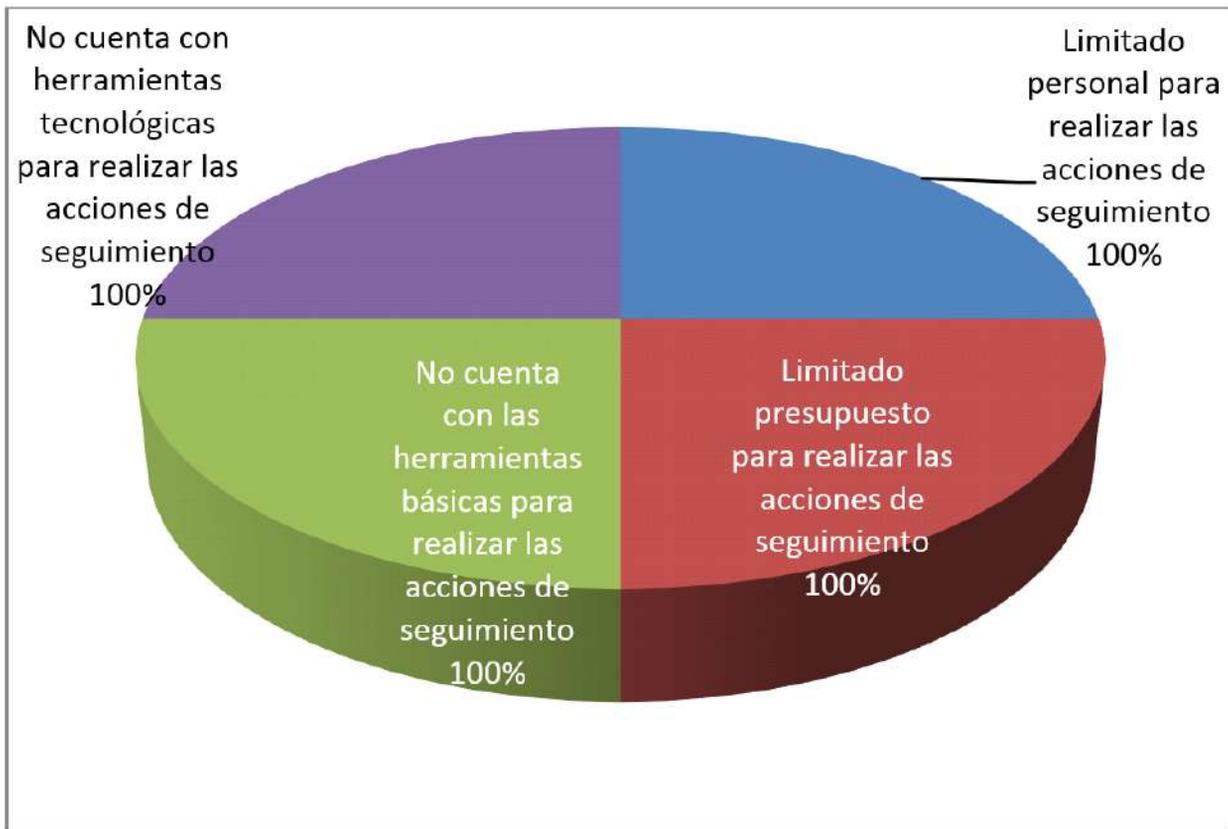
### Gráfico 01. Procedimientos a las acciones de seguimiento establecidos en los documentos normativos

Referente a los recursos empleados por el Sistema Informático del Servicio de Atención a Familias (SI-SAF) para el proceso de seguimiento, el 85% de los especialistas reconocieron que el Sistema de Información facilitó el uso de los algunos indicadores establecidos

en el marco lógico; pero no contaban con un sistema integrado homogéneo, sus aplicativos informáticos eran independientes, lo cual, limitaba y dificultaba el proceso de recojo, registro y generación de reportes para brindar información y medir los avances.

En cuanto al presupuesto para la capacitación del personal, todos los especialistas manifestaron que existían limitaciones, tanto del

personal responsable para realizar las acciones de seguimiento e insuficientes herramientas tecnológicas. (Ver gráfico 02).



Fuente. Recursos del SAF para el proceso de seguimiento

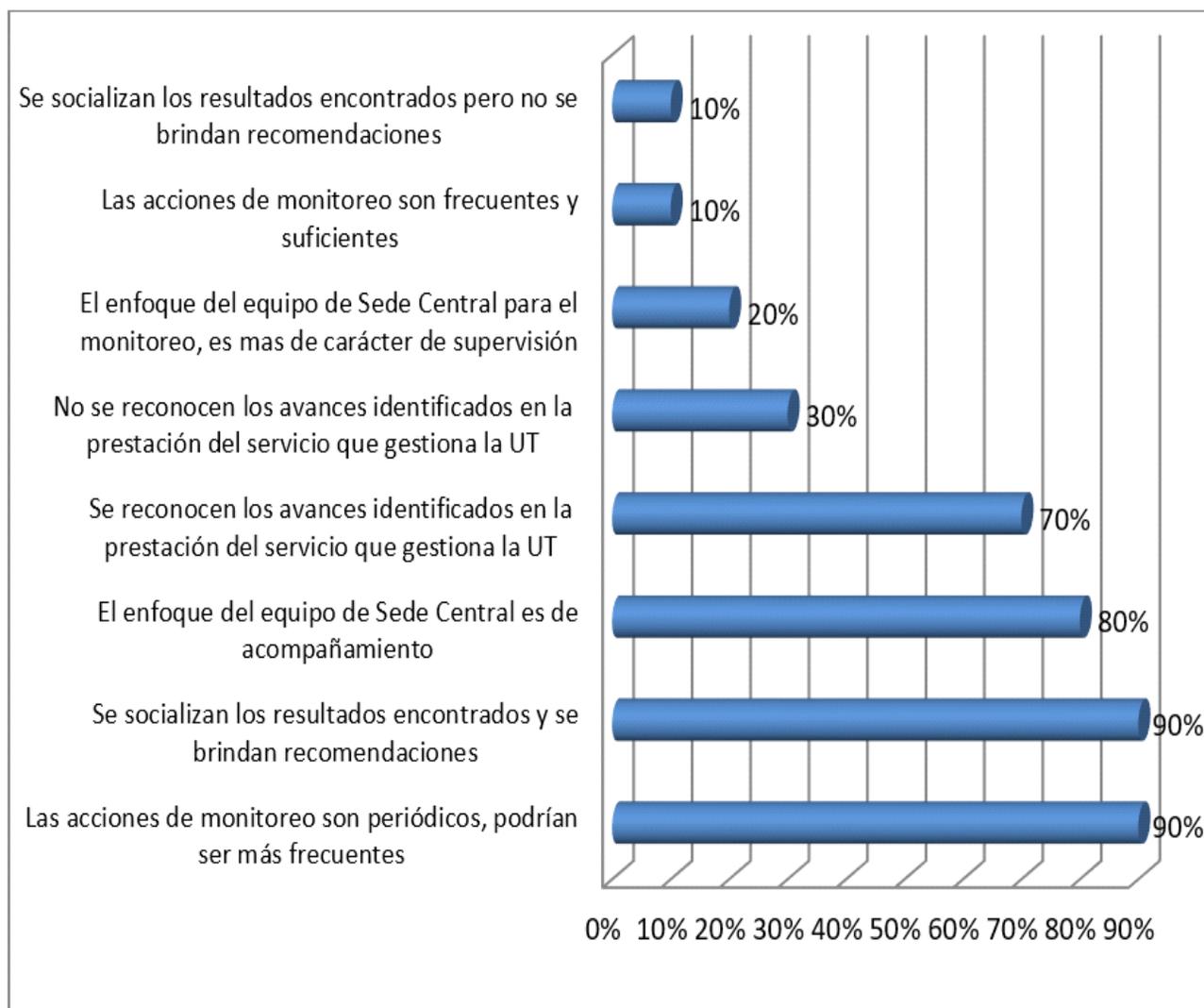
**Gráfico 02. Recursos empleados por el SI-SAF para el proceso de seguimiento**

Respecto a las acciones de monitoreo que realiza la Sede Central, se identificaron que 90% fueron periódicas, debiendo ser frecuentes; no se cumplió la programación (mensual) por el limitado personal; 90% indicó que se socializaban los resultados encontrados brindando recomendaciones y 80% utilizan un enfoque de acompañamiento.

Por consiguiente, 80% señalaron que el proceso de sistematización de resultados es complejo por ser manual, evidenciando la necesidad de contar con una herramienta automatizada que optimice la información. Por lo cual, 75% manifestaron que el análisis de resultados es complejo de realizar, demostrando la necesidad de contar con herramientas y criterios para el análisis cuali-cuantitativo. También, 70% indicaron que no siempre se socializaban los resultados con el Equipo de la Unidad Territorial, y 40% señalaron que el monitoreo que realizaban fue periódico cuando hubo presupuesto (Ver gráfico 03).

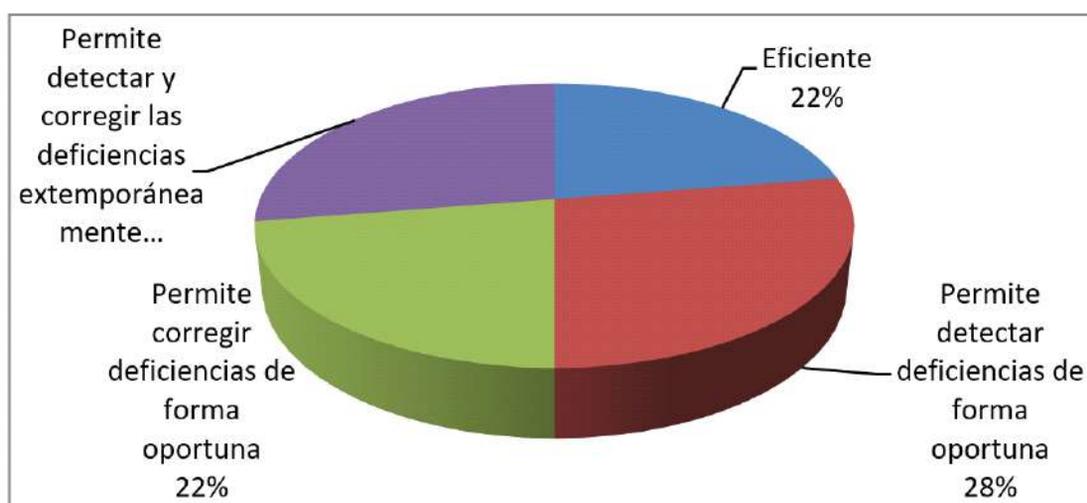
Respecto a la percepción sobre el seguimiento de la calidad de gestión, 80% de los especialistas, señalaron limitaciones para recoger y registrar la información, 20 % percibieron mala calidad del seguimiento de la gestión, dificultando el análisis de la información, las alertas y recomendaciones para la implementación de mecanismo de mejora continua de la calidad en la prestación del servicio.

Respecto al proceso de seguimiento actual implementado por el SAF, 22% consideraron en el nivel eficiente, 90% señalaron que esta eficiencia se debe al proceso de seguimiento, que les permiten recoger y registrar indicadores de cobertura, evidenciando la necesidad de ir más allá requiriendo información relevante de los resultados a nivel de impacto de este servicio como un programa social a gran escala con resultados concretos en primera infancia, corrigiendo oportunamente y 28% de los especialistas detectaron y corrigieron deficiencias de forma oportuna. (Ver gráfico 04).



Fuente. Acciones de monitoreo recibidas.

**Gráfico 03. Acciones de monitoreo que realiza la Sede Central**



Fuente. Percepción sobre el proceso de seguimiento implementado

**Gráfico 04. Percepción del Especialista en seguimiento sobre la calidad de la gestión**

## Discusión

La presente investigación, es congruente con la perspectiva del Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales establecidas por la UNESCO (SIEMPRO, 1999), que señala que el seguimiento debe tener un carácter permanente y sistemático, desarrollar un proceso de aprendizaje institucional y generar información relevante para la toma de decisiones de mejorar la calidad y la eficiencia de los resultados.

El seguimiento de programas sociales representa un instrumento que permite evaluar de forma permanente y continua cada uno de los niveles que se van ejecutando en el programa para asegurarse que el desarrollo de los mismos se está haciendo conforme a los planes inicialmente establecidos (Pichardo, 1989; FIDA, 2002). Es un proceso que resume todos los tipos de evaluación de proceso, del esfuerzo, del desempeño, del producto, de la calidad (Alvira, 1991), que normalmente se llevan a cabo, cuando se realiza una evaluación continuada de un programa desde dentro utilizando una recogida de información continuada con el objetivo esencial de gestionar y dirigir adecuadamente el programa.

Por su parte, Vega y Gómez (2012) establecen que la evaluación y seguimiento de los programas sociales representa un elemento técnico que corrige el diseño y operación de los programas, pero se enfrenta a deficiencias y dogmatismos en el uso de esa metodología y en su aplicación técnica, ya que sólo reporta avances en la consideración de la participación social y ciudadana en sus normas jurídicas y en su planeación, pero en la práctica no hay evidencias de gestión ni de evaluación participativas.

Desde el análisis del Banco Mundial, (2004) y Quintero (1995), reconocen que el seguimiento se convierte en un proceso que permite recolectar y analizar continuamente información de las actividades y tareas de un proyecto para tomar decisiones durante la implementación de una política o programa social; permite una revisión periódica del trabajo, tanto en su eficiencia en el manejo de recursos humanos y materiales, como en el cumplimiento de los objetivos propuestos (UNAN, 2007; Urzúa y Puentes, (2010). Este proceso es cíclico, rota continuamente en torno a diferentes énfasis funcionales (Otto y Otto,

2008) como captación de información, comparación del nivel de desempeño esperado, decisión sobre las acciones correctivas e implementación de acciones de retroalimentación y, sobre todo, la verificación del producto esperado.

Según los hallazgos, la presente investigación observó un margen de deficiencias en el proceso de seguimiento implementado por el Servicio de Acompañamiento a Familia, esto se atribuye a la poca especificación de las acciones de seguimiento, solo se encontraban representados con Documentos Normativos, sistemas de información y uso de recursos, lo que implica errores en la gestión del seguimiento, hecho que se corrobora con el análisis de Josephson, Guerrero y Coddington (2017), al explicar que la presencia de deficiencias determinará mayores cargas de trabajo que limitan el seguimiento y acompañamiento, creando incertidumbre sobre la manera en que pueden ser eficaces en su trabajo. Por lo cual, recomienda identificar los mecanismos de deficiencia, para brindarles un mejor apoyo en su proceso de seguimiento, lo cual permitirá aportar en la toma de decisiones al comparar la información obtenida con sus experiencias de intervenciones.

Desde las propuestas de Kluge (2016), la implementación y seguimiento de los programas, con enfoque estadístico de las características, necesidades y potencialidades de la población destinataria, permite aumentar las posibilidades de los programas efectivamente hacia el logro de las metas propuestas. Así, la práctica de selección y aplicación de programas y políticas públicas, con previo conocimiento sobre su efectividad y limitaciones, se encontrará mejor alineada al proceso de implementación de políticas basadas en evidencias (Martínez, 2015). De esta forma, los indicadores, metodología y aspectos técnicos operativos que responden a las diferentes necesidades de los participantes, incrementan probabilidades de éxito mediante el proceso de seguimiento (Kluge, et al., 2016) permitiendo una evaluación de los efectos a largo plazo (McKenzie, 2017).

Finalmente, se reconoce que el seguimiento es una herramienta de incalculable valor para una buena administración de los programas sociales, pues, proporciona la base para la evaluación, permitiendo determinar si los recursos disponibles son suficientes, están bien administrados, si la capacidad de trabajo

es adecuada, y si se está haciendo lo planificado (Civicus, 2001). Es este propósito, el presente estudio confirma la hipótesis planteada, que el SAF del Programa Nacional Cuna Mas, no cuenta con un Sistema de Seguimiento, sino, sólo con un conjunto de acciones que no se operativizan en un seguimiento real, mostrando serias limitaciones, ya que carece de un marco teórico conceptual y de un marco normativo establecido y aprobado en un documento técnico que especifique estructura y función del proceso de seguimiento, plazos, responsables, recursos e instrumentos que faciliten la operatividad de las acciones de seguimiento. Esto impacta negativamente en este proceso y las acciones de monitoreo, afectando la calidad y adecuada gestión para el logro de los resultados propuestos asociados a la prestación que brinda el servicio. Todo ello, supone acciones de mejoras.

### Referencias bibliográficas

- Alvira, F. (1991). *Metodología de la evaluación de los programas sociales*, ed. CIS. Colección Cuadernos Metodológicos, 2, Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid.
- Arboleda, J. A. (2008). *Manual de evaluación de impacto ambiental de proyectos, obras o actividades*. Medellín, Colombia. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Banco Mundial (2004). *Seguimiento y Evaluación: instrumentos, métodos y enfoques*. Washington D.C. Recuperado de <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/240521468336082184/pdf/246140REVISED01evaluation01PUBLIC1.pdf>
- Béjar, H. (2011). *Justicia Social, Política Social*. Cuarta edición. Lima: Ediciones Achebe.
- Boussaguet, L., Jacquot, S., & Ravinet, P. (2016). *Diccionario de Políticas Públicas*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Carranza, L. (2015). *Programas sociales se han usado con fines políticos*. El Comercio, 04 de abril. [http://elcomercio.pe/politica/actualidad/carranza-programas-sociales-sehan-usado-fines-politicos-noticia-1801981?ref=nota\\_economia&ft=mod\\_leatambien&e=titulo](http://elcomercio.pe/politica/actualidad/carranza-programas-sociales-sehan-usado-fines-politicos-noticia-1801981?ref=nota_economia&ft=mod_leatambien&e=titulo)
- CIVICUS (2001). *Seguimiento y Evaluación. Alianza Mundial para la Participación Ciudadana*. Recuperado de [www.civicus.org/documents/toolkits/Seguimiento%20y%20evaluacion.pdf](http://www.civicus.org/documents/toolkits/Seguimiento%20y%20evaluacion.pdf)
- Cabanillas, W. (2012). Factores de riesgo/protección y los programas preventivos en drogodependencias en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(1): 104-111. En: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000100016&lng=es&tng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000100016&lng=es&tng=es).
- CEPAL -Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016). *La matriz de la desigualdad social en América Latina (LC/G.2690(MDS.1/2))*, Santiago, octubre. En: [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/matriz\\_de\\_la\\_desigualdad.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/matriz_de_la_desigualdad.pdf)
- Cohen, E y Franco, R. (1992). *Evaluación de proyectos sociales*. Madrid: siglo XXI. España editores. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=Uz71eGnN1mkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=Uz71eGnN1mkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Contraloría General de la República (2008). *Programas sociales en el Perú*. Elementos para una propuesta desde el Control Gubernamental. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2\\_uibd.nsf/18725BB8EE53C8360525784E006C6812/\\$FILE/programas-sociales\\_1222469649%5B1%5D.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/18725BB8EE53C8360525784E006C6812/$FILE/programas-sociales_1222469649%5B1%5D.pdf)
- Daher, M. (2015). *Evaluación de Programas Sociales de Intervención en Pobreza: Oportunidades y Desafíos de Integrar las Dimensiones Objetivas y Subjetivas*. (Tesis doctoral para optar al grado de Doctora en Psicología). Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile. En: <http://repositorio.conicyt.cl/handle/10533/182518>
- Di Virgilio, M. y Solano, R. (2012). *Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales*. Buenos Aires: Fundación CIPPEC.
- Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola – FIDA. (2002). *Conceptos clave de seguimiento y evaluación de programas y proyectos*. En: [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/Conceptos\\_claves\\_de\\_seguimiento\\_y\\_evaluacion\\_de\\_programas\\_y\\_proyectos.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/Conceptos_claves_de_seguimiento_y_evaluacion_de_programas_y_proyectos.pdf)
- Galeanda, S. (1999). *Promoción social: una opción metodológica*. México, D.F.: Plaza y Valdéz Editores.

- García L., y García, M. (2010). *La Gestión para Resultados en el Desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Gil-Zafra, M.A. (2016). *Un desarrollo territorial sustentable. Una propuesta desde el desarrollo humano y las metodologías participativas*. Revisión de los programas europeos. (Tesis doctoral inédita). Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Departamento de Sociología II, Madrid, España. En: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S1405-8421201900010100300021&lng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1405-8421201900010100300021&lng=en)
- Harguindéguy, J.B. (2017). *Análisis de Políticas Públicas*. Madrid: Tecnos.
- Haushofer, J.; Reisinger, J. y Shapiro, J. (2015). *Your gain is my pain: Negative psychological externalities of cash transfer*. Princeton University. En: [https://editorialexpress.com/cgi-bin/conference/download.cgi?db\\_name=CSAE2016&paper\\_id=634](https://editorialexpress.com/cgi-bin/conference/download.cgi?db_name=CSAE2016&paper_id=634)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª Ed.). México: McGraw Hill.
- Josephson, K., Guerrero, G. y Coddington, C. (2017). *Cómo apoyar al personal que trabaja en programas a gran escala dirigidos a la primera infancia: El caso del Servicio de Acompañamiento a Familias de Cuna Más en Perú*. Washington, D.C.: Results for Development. En: [http://www.r4d.org/wp-content/uploads/FINAL-R4D\\_ECWI-PeruCS\\_Full-Rpt\\_ESP\\_WEB.pdf](http://www.r4d.org/wp-content/uploads/FINAL-R4D_ECWI-PeruCS_Full-Rpt_ESP_WEB.pdf)
- Kluge, J. (2016). *A review of the effectiveness of active labour market programmes with a focus on Latin America and the Caribbean*. Research Department Working Paper, N° 9, Ginebra, Organización Internacional del Trabajo (OIT). En: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@inst/documents/publication/wcms\\_459117.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@inst/documents/publication/wcms_459117.pdf)
- Kluge, J.; Puerto, S.; Robalino, D.; Romero, J.M.; Rother, F.; Stöterau, J.; Weidenkaff, F. y Witte, M. (2016). *Do youth employment programs improve labor market outcomes? A systematic review*. Discussion Paper Series, N° 10263, Bonn, Institute for the Study of Labor (IZA). En: <http://ftp.iza.org/dp10263.pdf>
- Martínez, R. (2015). *Monitoreo y Evaluación de programas de políticas de protección social, en Instrumentos de protección social – caminos latinoamericanos hacia la universalización*. Capítulo XII. CEPAL – Naciones Unidas, Santiago de Chile. En: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39679/S1500279\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39679/S1500279_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- McKenzie, D.J. (2017). *How effective are active labor market policies in developing countries? A critical review of recent evidence*. Policy Research Working Paper, N° 8011, Washington, D.C., Banco Mundial. En: <http://documents.worldbank.org/curated/en/256001490191438119/How-effective-are-active-labor-market-policies-in-developing-countries-a-critical-review-of-recent-evidence>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS (2016). *Estrategia nacional de desarrollo e inclusión social. Incluir para crecer*. En: <http://www.midis.gob.pe/dmdocuments/estrategianacionaldedesarrolloeinclusinsocialincluirparacrecer.pdf>
- Musto, S. (1995). *Análisis de Eficiencia, Metodología de Evaluación de Programas sociales de Desarrollo*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2016). *Soluciones eficaces: políticas activas del trabajo en América Latina y el Caribe, Ginebra*. Junio. En: <https://www.ilo.org/global/research/projects/almp-americas-caribbean/lang-es/index.htm>
- Ortegón, E. (2011). *Fundamentos de Planificación y Política Pública*. Lima: Centro Guamán Poma de Ayala – Universidad de Alcalá.
- Otto V. y Otto, R. (2008). *Monitoreo e Indicadores*. Recuperado de: <http://www.oei.es/historico/noticias/spip.php?article3687>
- Padrón, J. (2006). *Análisis del Discurso e Investigación Social*. Temas para Seminario.
- Pardo, M. (2003). *De la administración pública a la gobernanza*. México D.F: El Colegio de México.
- Pichardo, A. (1989). *Evaluación del impacto social*. San José de Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Quintero, V.M. (1995). *Evaluación de Proyectos. Construcción de Indicadores Sociales*. Colombia: Fundación FES.
- Rofman, A. (2016). Participación, políticas públicas y territorio: aportes para la construcción de una perspectiva integral. *Revista SAAP. Publicación de Ciencia Política de la Sociedad Argentina de Análisis*

- Político*, 10(2): 379-381. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387151037009>
- Rodríguez, G. (1999). *Sistemas de monitoreo y evaluación sensible a género*. San José de Costa Rica: Ediciones Absoluta.
- Rossi, P., Freeman, H. y Lipsey, M. (1999). *Evaluation. A systematic approach*. (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. En: [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=654776](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=654776)
- Sistema de Información, monitoreo y Evaluación de Programas Sociales - SIEMPRO (1999). *Gestión Integral de Programas Sociales Orientada a Resultados. Manual Metodológico para la Planificación y Evaluación de Programas Sociales*. Brasil. UNESCO, Fondo de Cultura Económica. En: <https://planificacionsocialunjsj.files.wordpress.com/2017/08/gestion-integral-de-programas-sociales-siempro-parte-1.pdf>
- Stame, N. (2003). Evaluation and the policy context: the European experience. *Evaluation Journal of Australasia*, 3 (2): 36 – 43. <https://doi.org/10.1177/1035719X0300300210>
- Subirats, J. (1995). Los instrumentos de las políticas, del debate público y el proceso de evaluación. *Gestión y Política Pública*, IV(1): (5-23). México: División de Administración Pública, Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE). En: [http://repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/2978/SJ\\_Vol.4\\_No.1\\_1sem.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/2978/SJ_Vol.4_No.1_1sem.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - UNAN. (2007). *Curso E-DC-5.2 Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Proyectos*. Managua. Centro de Investigación, Capacitación y Acción Pedagógica- CICAP. En: <https://financiamiento-internacional.files.wordpress.com/2013/12/avaliac3a7c3a3o-managua.pdf>
- Urzúa, S. y Puentes, E. (2010). *La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral*. Nota Técnica, N° 268, Washington, D.C., Banco Interamericano de Desarrollo (BID). En: [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La\\_evidencia\\_del\\_impacto\\_de\\_los\\_programas\\_de\\_capacitaci%C3%B3n\\_en\\_el\\_desempe%C3%B1o\\_en\\_el\\_mercado\\_laboral.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La_evidencia_del_impacto_de_los_programas_de_capacitaci%C3%B3n_en_el_desempe%C3%B1o_en_el_mercado_laboral.pdf)
- Vara-Horna, A. (2007). *La evaluación de impacto de los programas sociales. Fundamentos teóricos y metodológicos y aplicación al caso peruano*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
- Vega R. y Gómez, C. (2012). Importancia de la evaluación de programas sociales. Una revisión documental de algunas perspectivas. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, número 16, abril-junio. Universidad de Málaga (España). En: [www.eumed.net/rev/cccscs/20/](http://www.eumed.net/rev/cccscs/20/)

**Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco-Perú****Student satisfaction of the teaching management of a public university in Huánuco-Perú**Marina I. Llanos de Tarazona<sup>1,a,\*</sup>, Roberto S. Perales-Flores<sup>1,b,#</sup>**Resumen**

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad pública de Huánuco. Fue un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional. Se encuestó a 87 estudiantes universitarios de enfermería durante el 2019. Los instrumentos utilizados fueron las escalas: desempeño docente y satisfacción académica, previamente validada y fiabilizadas. Se aplicaron las consideraciones éticas para la investigación. Se realizó análisis descriptivo y el análisis bivariado fue mediante la prueba estadística Rho de Spearman para un valor  $p \leq 0,05$  y 95% de confianza. En general, el desempeño docente percibida por los estudiantes de enfermería, alcanzó un nivel regular en 81,6% (71 estudiantes), asimismo, 12,6% (11 estudiantes) señalaron buen desempeño y 5,7% desempeño deficiente. En relación a la satisfacción académica, predominó el nivel medio en 87,4% (70) y satisfacción alta en 12,6% (11). Se obtuvo relación positiva y significativa entre la satisfacción académica y las competencias: específicas genéricas y básicas, confrontado por el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor fue  $r_s = 0,50$  con  $p \leq 0,000$ , siendo estadísticamente significativa. En conclusiones se observó relación moderada estadísticamente significativa entre el desempeño docente y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, evidenciándose que a mayor desempeño docente, es mayor la satisfacción estudiantil ( $p \leq 0,05$ ).

**Palabras clave:** desempeño docente, satisfacción académica, calidad universitaria, enfermería.

**Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between teaching performance and academic satisfaction of students at a public university in Huánuco. It was a study with a correlational quantitative approach. 87 university nursing students were surveyed during 2019. The instruments used were the scales: teaching performance and academic satisfaction, previously validated and reliable. Ethical considerations for research were applied. Descriptive analysis was performed and the bivariate analysis was using the Spearman Rho statistical test for a  $p$  value  $\leq 0.05$  and 95% confidence. In general, the teaching performance perceived by nursing students reached a regular level in 81.6% (71 students), likewise, 12.6% (11 students) indicated good performance and 5.7% poor performance. Regarding academic satisfaction, the medium level prevailed in 87.4% (70) and high satisfaction in 12.6% (11). A positive and significant relationship was obtained between academic satisfaction and competencies: generic and basic specific, compared by Spearman's Rho coefficient whose value was  $r_s = 0.50$  with  $p \leq 0.000$ , being statistically significant. In conclusions, a statistically significant moderate relationship was observed between teaching performance and academic satisfaction of university students, showing that the higher the teaching performance, the higher the student satisfaction ( $p \leq 0.05$ ).

**Keywords:** teaching performance, academic satisfaction, basic skills, nursing.

<sup>1</sup>Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú

**E-mail,** <sup>a</sup>enfemari@hotmail.com, <sup>b</sup>robertperflo@hotmail.com

**Orcid ID:** <sup>a</sup><https://orcid.org/0000-0003-1009-5392>, <sup>b</sup><https://orcid.org/0000-0002-2502-9593>

Recibido: 04 de agosto de 2019

Aceptado para publicación: 20 de marzo de 2020

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



## Introducción

El proceso de cambio histórico que está viviendo la educación, corresponde al resultado de las necesidades sociales que ha generado la transformación y la reformulación de los sistemas instituidos. En torno a ello, la docencia de enseñanza universitaria debe asumir, nuevos compromisos que trasciendan el papel del docente en procura de mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje de forma eficiente y con calidad (Merellano-Navarro, Almonacid-Fierro, Moreno-Doña & Castro-Jaque, 2016).

En los últimos tiempos, la enseñanza vista desde la perspectiva del estudiante, expresan la necesidad de un mejoramiento del perfil profesional docente ya que acorde con las nuevas tendencias en enseñanza, demandan de nuevas estrategias y conocimientos, orientadas a la solución de numerosos requerimientos que se dan cada día (Más Torelló, 2012). Además, la preocupación por la calidad de la educación universitaria, constituye un rasgo esencial de la educación superior en los países más desarrollados, el cual constituye un paso imprescindible para medir el desempeño del proceso de enseñanza-aprendizaje. En Europa, la evaluación del profesorado universitario —en calidad de la docencia y productividad científica— es una práctica generalizada; en América Latina, esta preocupación se refleja en la multiplicación de congresos y reuniones nacionales e internacionales sobre el tema, pero sin llegar a operar eficientemente la calidad, es decir, que ésta todavía se encuentra en el discurso (Salinas & Martínez, 2007).

El desempeño laboral califica la calidad profesional con la que se espera que haga el docente de educación, valora diferentes cualidades como pueden ser comportamientos en el trabajo, puntualidad, disposición para el trabajo, compromiso institucional, disciplina, desarrollo pedagógico, innovación, etc. (De La Cruz, 2007). Es así que el desempeño de los profesores universitarios se encuentra estrechamente vinculado con los aprendizajes de los educandos y la formación profesional que alcanzan estos últimos (Jerez, Orsini & Hasbún, 2016), y aunque cronológicamente se consideró que una formación científica sólida era suficiente para ejercitar una docencia adecuada, últimamente hay consenso en que ser docente corresponde a una tarea compleja que demanda un entrena-

miento específico y sistematizado para tener éxito (Troncoso, Pérez, Vaccarezza, Aguilar & Muñoz, 2017).

Los resultados de un sistema de evaluación del rol de enseñanza del profesorado favorecen la toma de decisiones, con ello, el papel de la enseñanza alcanzará una mayor relevancia (Loureiro, Míguez, & Otegui, 2016). Ello, se corrobora con el análisis de un estudio realizado en México, que en función al diagnóstico educativo ejecutado en 2013, en la facultad de enfermería, hallaron durante la implementación del actual programa curricular, una eficiencia terminal en 45,7%, resultado que es atribuida por los alumnos a la necesidad de mejoras en el plan curricular educativo, pues, no se analizan con la profundidad necesaria los contenidos de los programas (un desempeño docente con requerimiento de mejoras), existen frecuentes inasistencias de los docentes, lo que implica limitantes para el desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes y disminuyen la posibilidad de integrar la teoría a la práctica (Pecina, 2018). En el mismo análisis, en Perú, Díaz (2013) estimó que 63% de los alumnos del quinto año de Enfermería manifestaron un nivel de satisfacción bajo y un nivel de satisfacción medio en 37% sobre la enseñanza de la asignatura Enfermería en Salud del Adulto y Anciano.

Estudios relacionados a factores que motivan al docente en ejercicio, a elevar su desempeño profesional en el aula, está la motivación intrínseca provocada por la vocación, valoración de su trabajo, gusto por el mismo; además, interviene la motivación extrínseca como actualizaciones docentes, valoración de su trabajo e incentivos, según Angarita y Herrera (2006), extraído de Santos & Segura (2017). También, influye la presión administrativa, tal como indica Mendoza (2013), el/la docente al verse presionado por realizar lo mejor posible su trabajo para responder a las exigencias de una autoridad, aumenta el nivel de estrés que maneja, restándole libertad, creatividad, confianza en sí mismo, tolerancia con sus estudiantes y más.

En la misma línea, Miranda (2015), reconoce que el ejercicio de planeación es causante de insatisfacción, queda claro que a los docentes que han sido indagados no les gusta planear sus clases de manera estricta, tal y como está establecido desde la dirección y supervisado por la tutora del programa todos a aprender,

resultando esta situación negativa en la percepción de satisfacción en relación al apoyo y trato docente. La no difusión del papel de protagonismo y liderazgo del educador son situaciones que también mellan su labor.

Las universidades cumplen la tarea de satisfacer los requerimientos del alumno por ser indicador clave para evaluar la calidad educativa, esto amerita desarrollar competencias profesionales en los educandos para que afronten con éxito los cambios sociales, científicos y tecnológicos que nacen de la globalización y por lo que demanda que los profesionales alcancen nuevos conocimientos, actitudes, habilidades y valores académicos, para que satisfagan las necesidades de una sociedad que evoluciona constantemente hacia la internacionalización ocupacional (Pecina, 2017). En tal situación, las instituciones de Educación Superior han considerado la necesidad de mejorar la calidad de la enseñanza que ofrecen.

El motivo de medir la satisfacción de los alumnos universitarios, radica en el hecho de que son ellos el determinante principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las instituciones de educación superior. Los alumnos son los destinatarios de la educación, son los que mejor pueden apreciarla y, aunque poseen una visión parcial, su percepción suministra un referente que debe tomarse en cuenta (Gento & Vivas, 2003). De ello, se infiere que la satisfacción del estudiante determina la eficiencia en distintos aspectos que articulan la experiencia educacional, con el rigor de las asignaturas, las interrelaciones con su docente y sus compañeros, la justicia con que se le evalúa, así como con las instalaciones y equipamiento que ayudan a dichas interacciones (Flores, 2005).

En la actualidad, la situación que enfrentan las instituciones de educación superior para elevar su estatus y formar "actores exitosos en los cambios científicos, tecnológicos y laborales" representa un reto; esto, debido a los parámetros de calidad internos que han sido difíciles de medir ya que son innumerables los factores que intervienen en el aprendizaje de los estudiantes y, por tanto, en que éstos logren su satisfacción con tales servicios. Por tanto, la satisfacción del estudiante en el desarrollo de las competencias, corresponden al eje central de la totalidad de los procesos que se efectúan en las universidades, pues, su papel sustantivo es la docencia centrada en él

(Bueno, Brito & Brito, 2018). Así también, no se han realizado estudios que tomen la satisfacción como indicador de calidad, por lo que hay escasa información sobre los factores que intervienen en la satisfacción estudiantil en cuanto a servicios, docencia, recursos y atención universitaria (Pérez & Pereyra, 2015).

Por otro lado, para afrontar los retos del siglo XXI, el sistema educativo de nivel superior depende de la calidad y desempeño de sus profesores, quienes se transforman en una de las variables más esenciales durante el proceso formativo (Bueno, Brito, & Brito, 2018).

Ante este panorama, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño docente y el nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería de la Salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco-Perú, 2019, cuya importancia radica en los procesos de mejora de la calidad del servicio educativo que posibilitará a los gestores y docentes de la organización educativa de nivel superior en estudio.

### Bases teóricas

Dado los cambios que ha sufrido la educación superior recientemente en todo el mundo, las universidades afrontan desafíos en formar en los alumnos las competencias necesarias que les faciliten desempeñarse en los distintos campos laborales (Ospina, 2006). Este paradigma implanta condiciones de exigencias en relación a la competitividad y vigencia de los conocimientos de los profesionales egresados. Por tanto, el docente universitario es uno de los responsables de estimular en los alumnos los conocimientos propios de la disciplina que enseña y las competencias que son demandantes para la adaptación en el mundo ocupacional (Daura, 2011). En este sentido, se ha podido comprobar en importantes contribuciones de prestigiosos investigadores, la importancia de la evaluación del desempeño del docente universitario con la finalidad de mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Dada las múltiples funciones del docente universitario su evaluación deberá tomar en cuenta no solo la docencia, también la gestión social, la administración y la investigación (Cancino & Marquez, 2015) (Sancho, Creus & Padilla, 2010) (De León & Huerta, 2010).

La evaluación del desempeño docente en la educación superior se ha llevado a cabo por varios procedimientos y métodos, tales como:

la autoevaluación del docente, la evaluación por pares y responsables académicos y la evaluación por los alumnos, por solo mencionar algunos de los procedimientos más difundidos (Tobón, Pimienta & García, 2010) (Moreno, Nava & Campos, 2014). Si bien con el transcurrir del tiempo se ha indagado tener más referentes de cómo evaluar el desempeño docente, sigue dominando el empleo de encuestas de opinión de estudiantes, lo anterior, se justifica tomando en consideración los componentes poblacionales estudiantiles y docentes que forman parte del proceso (Moreno, Nava & Campos, 2014). Según Marsh (2007) los alumnos son fuente evaluadora válida y confiable de la eficacia del desempeño docente, por lo que la sugiere para los propósitos de mejorar la enseñanza, la toma de decisiones acerca del personal académico y salvaguardar el control de la calidad educativa. Si verdaderamente hablamos de una evaluación integral de la compleja actividad del docente, creemos entonces que no se le debe restar importancia a la opinión de los que directamente reciben el producto del desempeño docente y que son la razón de ser de su existencia (Pimienta, 2014). Por otro lado, Fernández (2011) considera que los docentes no mejorarán su enseñanza, tomando una perspectiva profesional de su labor, si no someten su enseñanza y sus prácticas educativas a procesos de evaluación que enfoquen la mejora y que, incluso, reconozcan la calidad docente.

En la literatura científica revisada se confirman innumerables estudios realizados para evaluar la efectividad del docente desde la perspectiva de los alumnos (Moreno, Nava & Campos, 2014) (Paramo, 2008) (Pimienta, 2014) (Rocha, 2013) y el orden de prioridad que conceden a cada componente definida para la evaluación del docente (Cortes, Campos & Moreno, 2014) mientras en menor medida se valoran investigaciones que comparen las opiniones de estudiantes y profesores sobre el desempeño docente. No obstante, Tobón, Pimienta y García (2010) subraya que desde la perspectiva socio formativa de las competencias, el énfasis no está en los alumnos, ni tampoco en los docentes, sino en la relación intersistémica de ambos.

Por otra parte, la satisfacción académica de los estudiantes se ha conceptualizado de muchas formas, pero implica la percepción o expectativa que se posee sobre un producto o servicio y el resultado obtenido. Por esto la satisfacción

puede verse como una evaluación susceptible de ser cambiada de acuerdo al rendimiento percibido.

Simonovis (2009) define la satisfacción académica como un proceso personal, individual, que el individuo que lo siente en su quehacer diario lo declara con lo que dice y hace, esta puede hallarse tanto en el contenido de la carrera como en el contexto.

Vildoso (2002) menciona que la satisfacción académica puede identificarse como la experiencia o sentimiento de éxito en la realización de un logro determinado. Así el juicio de satisfacción consiente percibir el nivel de bienestar que la persona experimenta con su vida o hacia ciertos aspectos tales como la salud, el trabajo, la vivienda, el estudio, etc.

Leipiani-Díaz, Dueña-Rodríguez, Medialdea-Waldossell & Bocchino (2013) señalan que la satisfacción académica del estudiante se considera una forma de evaluación, siendo una herramienta trascendental para cualquier institución educativa, corresponde a un medio de comunicación que proporciona la construcción de conocimientos, además facilita regular y retroalimentar el aprendizaje a través de métodos que contemplen la validez y confiabilidad.

Y, en referencia al desempeño docente, Del Castillo (2008) citado en Sisniegues (2017), señala que es el ejercicio práctico del docente que efectúa sus obligaciones y roles establecidos legal, institucional y socialmente que son innatos a la profesión docente. Entre estas acciones se encuentran la planificación y programación educativa, uso de materiales y medios didácticos, la facilitación del aprendizaje y la evaluación del aprendizaje.

Asimismo, Rivas (2010) señala que las competencias se clasifican en competencias básicas (fundamentales o esenciales) que se refieren a los comportamientos elementales que posee y deberá demostrar el docente; también en competencias genéricas (transversales) que son los comportamientos comunes a un mismo campo laboral, sectores o subsectores; y a las competencias específicas (técnicas) que corresponde los comportamientos laborales asociados a un área laboral determinada o específica; se vincula con el uso de instrumentos y lenguaje técnico de una determinada función.

## Materiales y métodos

### Tipo de estudio

Se trató de un estudio no experimental, descriptivo, transversal de tipo correlacional.

### Población

La población estuvo conformada por 87 estudiantes de enfermería de segundo año de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco-Perú.

### Procedimiento

Se utilizó una escala de desempeño docente, la cual presentó tres dimensiones: Competencias Específicas, Competencias Genéricas y Competencias Básicas. El instrumento constó de 53 ítems y estuvo formada por la valoración de cinco alternativas que va de (1) totalmente desacuerdo hasta (5) totalmente de acuerdo.

Asimismo, la satisfacción académica comprendió tres dimensiones: Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje, Satisfacción con la planificación del proceso enseñanza-aprendizaje, Satisfacción con apoyo y trato docente. Sus niveles y rangos respondieron a los siguientes baremos: alta, media y baja.

La recolección de datos se realizó previa coordinación y autorización. Todos los participantes de este estudio firmaron un consentimiento informado. Luego, se les entregó las escalas en forma impresa a los estudiantes que formaban parte de la población en estudio, quienes lo respondieron en sus salones de clases.

### Análisis de datos

Para el análisis de la data se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22. En el análisis descriptivo de las variables se utilizaron las frecuencias y porcentajes. Se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de las variables. En el análisis bivariado se empleó la prueba de Correlación de Rho de Spearman. Se consideró una significancia estadística  $\leq 0,05$ .

### Aspectos éticos

La participación de los estudiantes de enfermería fue autorizada a través de un consentimiento informado.

## Resultados

En cuanto a las características generales de los estudiantes de enfermería, se observó que

83,9% tuvieron entre de 18 a 19 años, 82,7% fueron de sexo femenino y 31,0% tuvieron actividad laboral actual (Ver tabla 1).

**Tabla 1. Descripción de las características generales de la muestra de estudiantes, Huánuco, 2019**

Características generales	Frecuencia (n=87)	%
<b>Edad en años</b>		
18 a 19	73	83,9
20 a 21	10	11,5
22 a 23	4	4,6
<b>Género</b>		
Masculino	15	17,2
Femenino	72	82,8
<b>Actividad laboral actual</b>		
SI	27	31,0
NO	60	69,0

Respecto al desempeño docente según opinión de los estudiantes de enfermería, mostraron un predominio de nivel regular para las competencias básicas (70,1%), genéricas (69,0%) y específicas (59,8%) (Figura 1).

**Tabla 2. Dimensiones de satisfacción académica de estudiantes en estudio**

Dimensiones	Frecuencia (n=87)	%
<b>Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje</b>		
Alta	11	12,6
Media	70	80,5
Baja	6	6,9
<b>Satisfacción con la planificación del proceso enseñanza-aprendizaje.</b>		
Alta	16	18,4
Media	66	75,9
Baja	5	5,7
<b>Satisfacción con apoyo y trato docente</b>		
Alta	11	12,6
Media	67	77,0
Baja	9	10,3

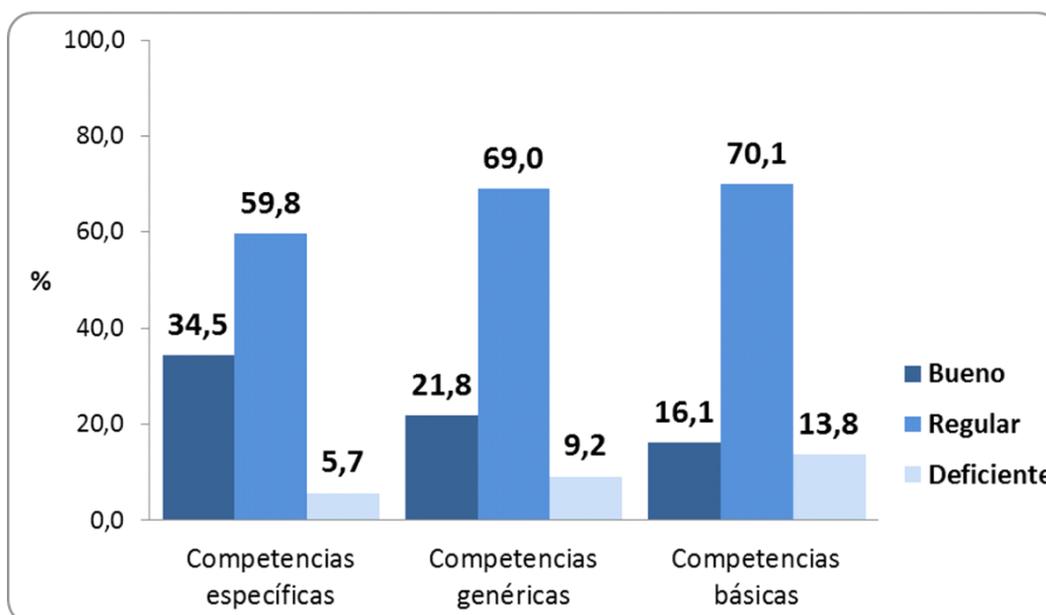


Figura 1. Dimensiones del desempeño docente según opinión de estudiantes en estudio

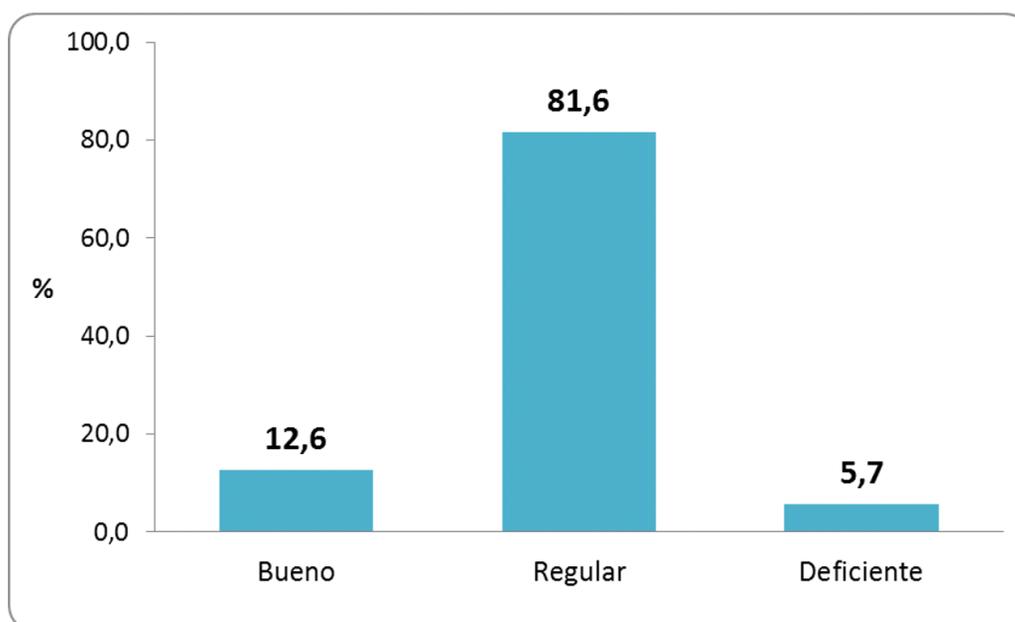


Figura 2. Desempeño docente según opinión de la muestra de estudiantes, Huánuco, 2019

En general, en cuanto al desempeño docente según opinión de los estudiantes de enfermería, el 81,6% (71 estudiantes) indicaron desempeño docente regular, asimismo el 12,6% (11 estudiantes) desempeño docente bueno y el 5,7% desempeño docente deficiente (Figura 2).

En relación a la satisfacción académica, las tres dimensiones presentaron satisfacción media predominante (Tabla 2).

El análisis global, concerniente a la satisfacción académica, se obtuvo que la mayoría de los estudiantes de enfermería se ubicaron en el nivel medio (87,4%) (Figura 3).

Y, en cuanto a la comprobación de hipótesis, respecto a la relación entre desempeño docente y la satisfacción académica, se encontró un coeficiente Rho de Spearman de 0,50 con  $p \leq 0,000$ , siendo estadísticamente significativa. Asimismo, existió relación significativa entre la satisfacción académica y las dimensiones de desempeño docente como: competencias específicas ( $p \leq 0,001$ ), competencias genéricas ( $p \leq 0,000$ ) y competencias básicas ( $p \leq 0,000$ ) (Tabla 3). En consecuencia, los hallazgos de la presente investigación evidencian que los puntos tienen una correlación positiva, donde podemos asumir que a mayor desempeño docente, mayor satisfacción académica (Figura 4).

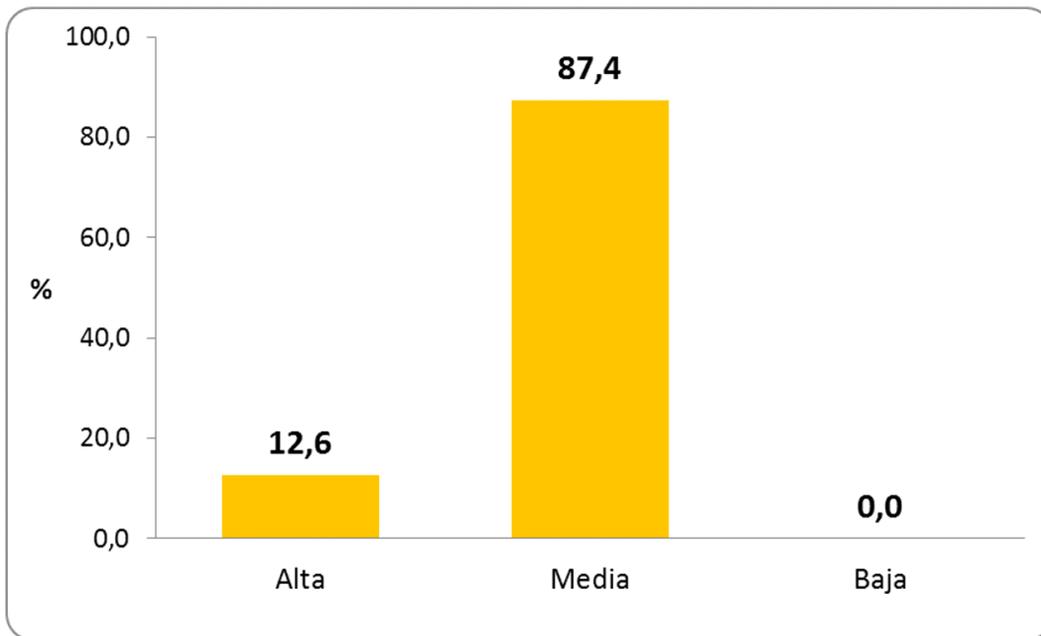


Figura 3. Satisfacción académica de la muestra de estudiantes, Huánuco, 2019

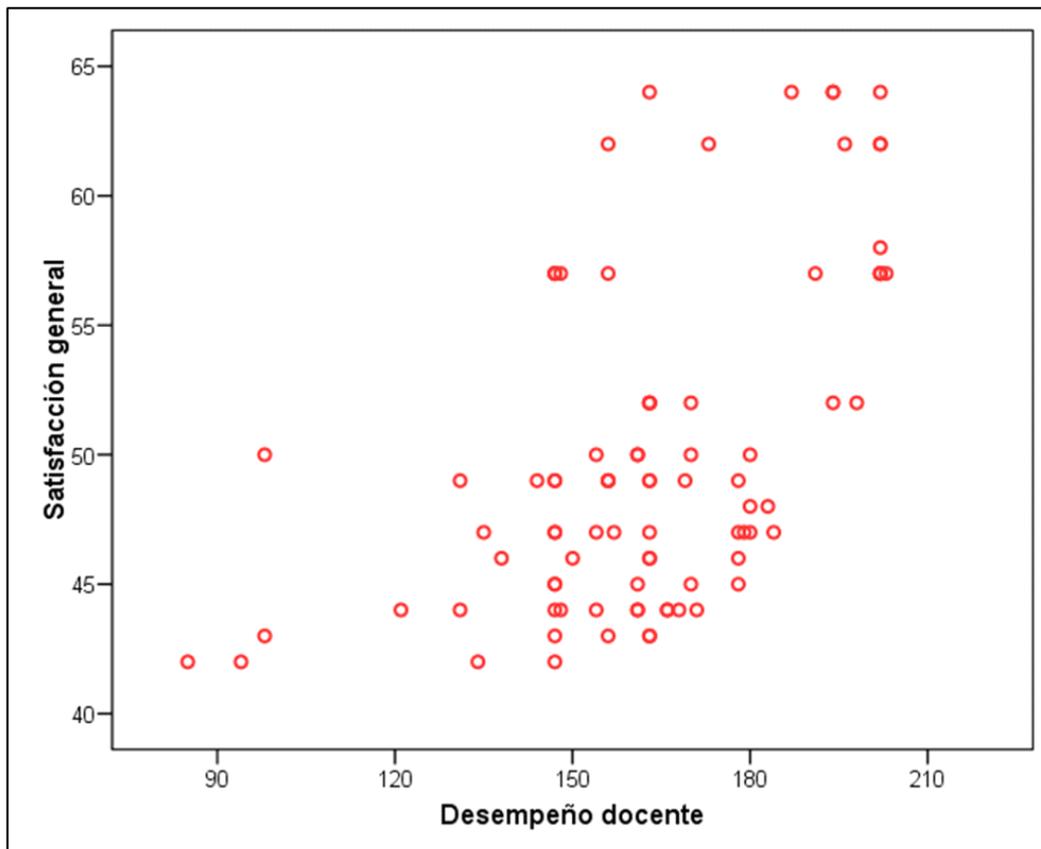


Figura 4. Dispersión de puntos entre desempeño docente y la satisfacción académica de la muestra de estudiantes, Huánuco, 2020

**Discusión**

Las universidades peruanas, han iniciado un proceso de reforma de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria, con el objetivo principal de certificar que todos

los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a una educación universitaria de calidad que permita su realización personal, desempeño profesional competente e incorporación de valores ciudadanos, con alta productividad (MINEDU, 2015).

**Tabla 3. Relación entre las dimensiones del desempeño docente y la satisfacción académica de la muestra de estudiante, Huánuco, 2020**

	Satisfacción académica	
	Rho de Spearman	Significancia
Desempeño docente	0,50	0,000
Competencias específicas	0,35	0,001
Competencias genéricas	0,53	0,000
Competencias básicas	0,42	0,000

De acuerdo al trabajo de Bazán, M. (2009), el profesor con formación pedagógica no sólo brinda instrucción, que es sólo un aspecto de su labor, sino también contribuye en la formación integral de la personalidad de los estudiantes, de fortalecer sus capacidades físicas, psíquicas y sociales, orientándolos adecuadamente, para que puedan internalizar fundamentos que graviten significativamente en sus ideales presentes, para que objetivamente sientan, conozcan y quieran lo que hace; también menciona que es indispensable la correcta y oportuna orientación académica y psicológica a los estudiantes dentro y fuera del salón de clase para reforzar su desarrollo armónico, personalidad, convicciones e ideales; así como en el aspecto académico, si las explicaciones en las sesiones de clase no son suficientes; el profesor tiene el deber de reforzar su labor docente con trato amable y oportuno en las necesidades del alumno. En ese sentido, se deduce que los docentes deben considerar su desempeño pensando en la satisfacción del estudiante para obtener resultados favorables. Pues, una fuente válida y sustancial en razón a quiénes son los mejores formadores y cuáles son sus principales características se halla en la opinión de los estudiantes (Medina & Jarauta, 2013).

Entonces, la relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica percibida por los estudiantes de una universidad pública de Huánuco Perú, pone en evidencia una correspondencia directa, positiva y significativa de nivel moderada. Este resultado lo explica (Gento & Vivas, 2003), donde señala que el objetivo de una institución educativa es lograr el más alto nivel de satisfacción estudiantil, ya que es la razón de ser de la

existencia de las instituciones educativas y equivale como en las empresas al cliente externo, pero también se le considera cliente interno, porque es coagente de su educación, asumiendo la parte activa de su aprendizaje. El buen desempeño docente propicia en el estudiante, el desarrollo de la: autoestima, motivación, disciplina, confianza; auto gestionando el conocimiento, toma de decisiones en su educación, gestión de sus propios recursos, responsabilizándolo de lo que va a aprender y, principalmente, que pueda sustentar con principios éticos el valor ante los demás sobre lo que espera de su formación educativa.

Los resultados de la presente investigación son congruentes con diferentes estudios, por ejemplo, los hallazgos de Paredes (2019), determinaron la existencia de correlación positiva y altamente significativa entre el desempeño docente y la satisfacción académica del estudiante de la Universidad Nacional de Cajamarca.

En la misma línea, García et al. (2019) confirman que más de la mitad de los estudiantes se encontraban como muy satisfecho y satisfechos con el nivel de conocimientos de los docentes, razón por el cual hace énfasis en el apoyo y orientación integral que el docente puede ejercer sobre ellos, al estar más preparado académicamente. Puesto a que, uno de los roles del docente es ejecutar tutorías, este se ve reflejado en la aceptación y percepción recibida de los alumnos, donde el 60% de la población indicó haber recibido tutorías por parte de los docentes; además de encontrarse una correlación significativa entre el grado de satisfacción sobre el de conocimientos, así como la actualización por parte de los docentes.

Otros estudios, como el realizado por Palacios, Ramírez y Serna (2016), también corroboran los hallazgos del presente estudio, donde concluyeron que el desempeño del docente de prácticas clínicas y la satisfacción de los alumnos de enfermería se asocian de forma directa. De igual manera, Pecina (2019) confirma que la calidad de servicio educativo (competencia docente) presentó una correlación significativa en relación a la satisfacción académica de los estudiantes de enfermería de octavo semestre en una Universidad pública en México. Por su parte, Simangas (2019) concluyó que existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica en los alumnos del primer ciclo de la

Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.

Por otro lado, la investigación de Retamozo (2018), se expresa en los resultados de su estudio, indicando que consiguió determinar que existe una correlación moderada entre el desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes del X ciclo de la facultad de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte.

Otros hallazgos, también, ponen en relieve la satisfacción estudiantil en tanto los docentes universitarios, explican de forma tal que consiguen los aprendizajes previstos, incurriendo además en la relación pedagógica y el clima de aula (Guzmán, 2009). Le consideran como buenos docentes a aquellos que les facilitaron aprender significativamente más allá de lo cognitivo, motivándolos e influyendo positiva y sustancialmente en su forma de pensar, actuar y sentir (González, Castelló, & Font, 2014).

En la misma línea, Bueno, Brito y Brito (2018) hallaron que 71% de los estudiantes consideran que siempre se sienten satisfechos por el desempeño de sus docentes y 76% comunican que los docentes disponen de una metodología educativa para la construcción del conocimiento.

Los hallazgos de (Rosales-Rivadeneira et al., 2019) hacen referencia que los docentes cumplen a cabalidad con sus funciones de formación, entre las competencias con mayor apreciación se hallan la puntualidad, cumplimiento del horario establecido, socialización del silabo, no obstante, en cuanto al desarrollo de capacidad crítica en el educando, el docente muestra debilidades.

Entonces, es evidente señalar que la evaluación del docente posee vinculación con el impacto que este ejerce en la formación de los alumnos donde recae sobre la responsabilidad y el desarrollo profesional. En primera instancia estos deben de conseguir los mínimos admisibles para las competencias señaladas dentro de los programas de estudio, donde uno de los modos de medición se sitúa, la satisfacción académica percibida por los alumnos (Jara & Diaz, 2017). Acorde al desenvolvimiento que el profesor ha ejercido sobre las actividades y estrategias didácticas usadas, planificación de la enseñanza, mecanismos de revisión entre otros; donde el grado de conocimiento en razón a la organización y

presentación de las acciones es percibido por los estudiantes (Alterio & Pérez, 2009).

Finalmente, los resultados del presente estudio, denotan la necesidad de la aplicación de la mejora continua, con estudios de medición de la satisfacción permanentes y subsecuentemente la mejora continua mediante cursos capacitación en aspectos pedagógicos, entendiéndose que la educación es una permanente renovación.

## Conclusiones

Se encontró relación significativa y positiva entre el desempeño docente y la satisfacción en estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Y, también se encontró relación significativa entre la satisfacción académica y las dimensiones de competencias específicas, genéricas y básicas.

## Referencias bibliográficas

- Alterio, G., & Pérez, H. (2009). Evaluación de la función docente según el desempeño de los profesores y la opinión estudiantil. *Educ Med Super*, 23(3), 1-14.
- Bazán, M. (2009). *Evaluación de la calidad del desempeño docente y su relación con el rendimiento escolar de los alumnos en el área de comunicación del primer año de Educación Básica Regular de las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL Ventanilla - Callao*. Lima: Universidad Enrique Guzmán y Valle.
- Bueno, C., Brito, H.C., & Brito, J. (2018). Calidad del desempeño docente desde la percepción de estudiantes de Licenciatura en Enfermería. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (3), 1-27.
- Cancino, V., & Marquez, T. (2015). Evaluación de Desempeño de la Función Académica: Análisis de un Sistema en el Contexto Universitario Chileno. *Formación Universitaria*, 8(3): 35-46. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062015000300005>
- Cortes, E., Campos, M. & Moreno, M. (2014). Priorización de las dimensiones de evaluación al desempeño docente por el estudiante, en tres áreas del conocimiento. *Formación universitaria*, 7(2): 3-10. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062014000200002>
- Daura, F. (2011). Las estrategias docentes al

- servicio del desarrollo del aprendizaje autorregulado. *Rev. Estudios Pedagógicos*, 37(2): 77-88. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052011000200004>
- De La Cruz, L. (2007). *Diccionario de educación*. Lima –Perú. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de: <http://pucp-arte2009.blogspot.pe/2010/01/desempeno-docente-vs-rendimiento.html>
- De León, A. & Huerta, J.M. (2010). Cuadro de mando integral para el diseño y validación de instrumentos para valorar el desempeño académico de docentes. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 15(1): 57-72. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772010000100004>
- Díaz, M. (2013). *Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Fernández, A. (2011). *Innovación de la docencia como estrategia de cambio ante los desafíos del EEES*. Universidad Politécnica de Valencia. *Experiencias Docentes y Tics*. ICE. Barcelona: Ediciones Octaed.
- Flores, J. (2005). Encuesta sobre la Satisfacción Estudiantil. *Revista eléctrica de investigación docencia creativa*, 1: 29-37.
- García, E., Arévalo, J.F., Alcaraz, J.D., Gallegos, M.F., Alonso, K.J., Ricardez, C. & Ocampo, F.D. (2019). Satisfacción de estudiantes en medicina con desempeño docente y tutorías académicas. *Investigación en Educación Médica*, 8(30), 60-67. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2019.30.1891>
- Gento, S. & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2). Recuperado el 02 de Marzo de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
- González, M., Castelló, M., & Font, C. (2014). La identidad del académico de enfermería: entre educación e investigación. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 23(2), 241-249. doi: <https://doi.org/10.1590/0104-07072014001640013>.
- Guzmán, C. (2009). *El Conocimiento Profesional del profesorado de enseñanza media de liceos focalizados como Prioritarios de la región de Valparaíso: procesos de construcción y transferencia a la práctica docente*. Valparaíso. Recuperado de: <https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2017/07/2008-UV-Guzman-1-2.pdf>
- Jara, N., & Díaz, M. (2017). Políticas de evaluación del desempeño del docente universitario, mito o realidad. *Educ Med Super*, 31(2), 1-15.
- Jerez, Ó., Orsini, C. & Hasbún, B. (2016). Atributos de una docencia de calidad en la educación superior: una revisión sistemática. *Estudios Pedagógicos*, 42(3), 483-506. Recuperado el 11 de febrero de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v42n3/art26.pdf>
- Leipiani-Díaz, I., Dueña-Rodríguez, M., Medialdea-Waldossell, M. & Bocchino, A. (2013). Satisfacción del Estudiante de Enfermería con el Proceso Formativo Adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior. *Enfermería Docente*, 101, sep-dic, 22-28. <http://www.index-f.com/edocente/101/r101-022.php>
- Loureiro, S., Míguez, M. & Otegui, X. (2016). Desempeño docente en la enseñanza universitaria: análisis de las opiniones estudiantiles. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 7(1), 55-67. doi: <http://dx.doi.org/10.18861/cied.2016.7.1.2576>
- Marsh, H.W. (2007). *Evaluaciones de los estudiantes sobre la enseñanza universitaria: dimensionalidad, fiabilidad, validez, posibles sesgos y utilidad*. Recuperado de: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/1-4020-5742-3\\_9](https://link.springer.com/chapter/10.1007/1-4020-5742-3_9)
- Más Torelló, Ó. (2012). Las competencias del docente universitario: la percepción del alumno, de los expertos y del propio protagonista. *Revista de Docencia Universitaria*, 10(2), 299-318.
- Medina, J.L. & Jarauta, B. (2013). Análisis del conocimiento didáctico del contenido de tres profesores universitarios. *Revista de Educación*, 1-17. doi:10-4438/1988-592X-RE-2011-360-131
- Mendoza, L.V. (2013). *Sobrepoblación estudiantil y desempeño docente en el aula*. (Tesis previo a conferirle el grado académico de Licenciada). Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/12/>

- Mendoza-Lilia.pdf
- Merellano-Navarro, E., Almonacid-Fierro, A., Moreno-Doña, A. & Castro-Jaque, C. (2016). Buenos docentes universitarios: ¿Qué dicen los estudiantes? *Educação e Pesquisa*, 42(4), 937-952. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29848830005>
- MINEDU, (2015). *Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>
- Miranda, L.A. (2015). *Factores que evidencian satisfacción e insatisfacción en los docentes de básica primaria de la Institución Educativa Técnica Instituto Armero de Armero Guaya-bal Tolima*. (Trabajo de grado como requisito parcial para optar el título). Universidad del Tolima. Facultad de Ciencias de la Educación. Maestría en Educación, Ibagueto-Tolima. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1605/1/FACTORES%20QUE%20EVIDENCIA%20SATISFACCI%C3%93N%20E%20IN%20SATISFACCI%C3%93N.pdf>
- Moreno, M., Nava, M. & Campos, M. (2014). Los Comentarios Abiertos como Referente de Evaluación de la Docencia Universitaria: La Conveniencia de su Interpretación y Tratamiento. *Formación Universitaria*, 7(1): 7. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062014000100006>
- Ospina, A.M. (2006). Currículo por competencias en la Universidad de la Sabana. *Aquichan*, 6: 117-124. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972006000100011&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972006000100011&script=sci_abstract&tlng=es)
- Palacios, D.K., Ramírez, J.K. & Serna, E.R. (2016). *Satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de enfermería en relación al desempeño del docente de prácticas clínicas, facultad de ciencia de la salud, Universidad del Callao, 2014*. (Tesis para optar título). Universidad Nacional Del Callao. Facultad de Ciencias de la Salud. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3198>
- Paramo, P. (2008). Factores psicosociales asociados a la evaluación del docente. *Rev. Educación y Educadores*, 11(1), 11-30.
- Paredes, M. (2019). Efecto del desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca. *Caxamarca*, 17(1-2), 23-31.
- Pecina, R. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7), 1-14.
- Pecina, R.M. (2018). Percepción del estudiante de enfermería sobre la calidad de los servicios educativos. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 5(10), 1-10. Recuperado de: <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/artic le/download/171/337>
- Pecina, R.M. (2019). Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo. *Revista Electrónica sobre Educación Media y Superior*, 6(11), 1-18. Recuperado el 08 de Enero de 2020, de <https://pdfs.semanticscholar.org/f31e/a56288d14629979b941b73520c78237af1f6.pdf>
- Pérez, I. & Pereyra, E.E. (2015). Satisfacción estudiantil: Un indicador de la calidad educativa en el Departamento de Biología celular. *Revista de Pedagogía*, 36(99): 68-89. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/659/65945575008.pdf>
- Pimienta, J.H. (2014). Elaboración y validación de un instrumento para la medición del desempeño docente basado en competencias. *Rev. REDU*, 12(2): 231-250. DOI: <https://doi.org/10.4995/redu.2014.5648>
- Retamozo, E. (2018). *Desempeño docente y la satisfacción académica de las estudiantes del X ciclo de la facultad de enfermería de la universidad Cesar Vallejo Lima Norte – 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú.
- Rivas, L. (2010). *Relación entre el desempeño docente y el logro de objetivos educacionales de estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la UNMSM, 2010*. (Tesis maestría). Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima – Perú.
- Rocha, R. (2013). Escala de opinión de los estudiantes sobre la efectividad de la docencia (EOEED) en Educación Superior. *Formación Universitaria*, 6(6): 13-22. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062013000600003>
- Rosales-Rivadeneira, S., Valle, M., Espinel, V., López, E., Acosta, S. & Morejón, G. (2019). ¿Cómo son percibidos los docentes por el personal estudiantil en la carrera de enfermería de la Universidad Técnica del Norte?

- Enferm Inv*, 4(5), 2-7.
- Salinas, A., & Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades - SOCIOTAM*, 17(1), 163-192. Recuperado el 24 de Mayo de 2020, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>
- Sancho, J.M., Creus, A. & Padilla, P. (2010). Docencia, investigación y gestión en la universidad: Una profesión tres mundos. *Rev. Praxis Educativa*, 16(14): 17-34. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1531/153115865003.pdf>
- Santo, G.R. & Segura, P. S. (2017). *Desempeño docente y satisfacción estudiantil en la Escuela de Administración de Hotelería y Turismo de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. (Tesis para optar el título en Licenciado). Universidad de Nacional del Centro del Perú Facultad de Ciencias, Tarma. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4766/Santos%20Benito%20-%20Segura%20Leon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Simangas, A. (2019). *Desempeño docente y satisfacción académica en los estudiantes del primer ciclo de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Perú.
- Simonovis, N. (2009). Socialización académica de los estudiantes del régimen presencial de la Escuela de Enfermería de la UCV. *RFM*, 32(1): 75-81.
- Sisniegues, J. (2017). *Rutas de aprendizaje y desempeño docente en estudiantes de enfermería del quinto ciclo de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, Surco, 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Tobón, S., Pimienta, J. & García, J.A. (2010). *Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias*. México: Pear-son Educativa.
- Troncoso, D., Pérez, C., Vaccarezza, G., Aguilar, C. & Muñoz, N. (2017). ¿Se relaciona la capacitación docente con las prácticas pedagógicas en académicos de carreras de la salud de Chile? *Rev Med Chile*, 145(5), 610-618. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872017000500008>
- Vildoso, J.Y. (2002). *Influencia de la Autoestima, satisfacción con la profesión elegida y la formación profesional en el coeficiente intelectual de los estudiantes del tercer año de la Facultad de Educación*. (Tesis para optar grado de magíster en educación con mención en docencia en el nivel superior). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Escuela de Postgrado. Lima, Perú. Recuperado el 05 de enero de 2020, de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Vildoso\\_C\\_J/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Vildoso_C_J/t_completo.pdf)

## Gestión del desarrollo de actividades académicas y utilización de las TIC por universitarios de Huánuco

### Management of the development of academic activities through the use of ICT by Huánuco university students

Ewer R. Portocarrero-Veramendi<sup>1,a,\*</sup>, Saúl A. Escandón-Munguía<sup>2,b,8</sup>, Carlos L. Bao-Condor<sup>3,c,9%</sup>

#### Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión del desarrollo de actividades académicas y la utilización de las TIC por universitarios de Huánuco. **Métodos.** El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo con diseño correlacional, con una muestra seleccionada por método de muestreo probabilística estratificada conformada por 245 estudiantes de las Facultades de Educación, Administración y Enfermería de una universidad pública de Huánuco. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, cuyos instrumentos fueron el cuestionario de medición de la gestión del aprendizaje y el cuestionario de medición de la frecuencia y amplitud del uso de las TIC, los cuales fueron previamente validados y fiabilizados. Se realizó el análisis descriptivo y las hipótesis se comprobaron mediante la prueba  $X^2$  de Pearson. Se aplicaron las consideraciones éticas de la investigación. Resultados. Se observó que 62.9% (154) de los estudiantes universitarios, utilizaron las TIC en el nivel medio, 22%(54) en el nivel alto y 15.1%(37) en el nivel bajo. Respecto a la descripción de la gestión del desarrollo de las actividades académicas, la mayoría expresaron un nivel regular [73.1%(179)], 17.1%(42) un nivel óptimo y 9.8%(24) un nivel deficiente. Conclusión. Se determina la existencia de relación entre la gestión del desarrollo de actividades académicas y la utilización de las TIC, por estudiantes universitarios de Huánuco, 2019 ( $X^2=178.752$  para 4 grados de libertad y  $p = 0.000$ ).

**Palabras clave:** gestión del desarrollo académico, estudiantes de nivel superior, uso de tecnologías de información y comunicación.

#### Abstract

The present study aimed to determine the relationship between the management of the development of academic activities and the use of ICT by Huánuco university students. **Methods.** The study was of a quantitative approach, descriptive type with correlational design, with a sample selected by stratified probabilistic sampling method made up of 245 students from the Faculties of Education, Administration and Nursing of a public university in Huánuco. For data collection, the survey technique was used, the instruments of which were the learning management measurement questionnaire and the questionnaire for measuring the frequency and amplitude of the use of ICT, which were previously validated and reliable. Descriptive analysis was performed and the hypotheses were tested using Pearson's  $X^2$  test. The ethical considerations of the research were applied. **Results.** It was observed that 62.9% (154) of the university students used ICT at the medium level, 22% (54) at the high level and 15.1% (37) at the low level. Regarding the description of the management of the development of academic activities, the majority expressed a regular level [73.1% (179)], 17.1% (42) an optimal level and 9.8% (24) a deficient level. **Conclusion.** the existence of a relationship between the management of the development of academic activities and the use of ICT, by university students from Huánuco, 2019 ( $X^2 = 178.752$  for 4 degrees of freedom and  $p = 0.000$ ).

**Keywords:** development management, academic activities, use of information and communication technologies.

<sup>1</sup>Municipalidad Provincial de Huánuco, Perú

<sup>2</sup>Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú

<sup>3</sup>Municipalidad Provincial de Junín, Perú

**E-mail,** <sup>a</sup>ewer\_rpv@hotmail.com, <sup>b</sup>aescandonmunguia@hotmail.com, <sup>c</sup>leodan456@hotmail.com

**Orcid ID:** <sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0003-4466-0775>, <sup>8</sup><https://orcid.org/0000-0001-6986-0031>, <sup>9%</sup><https://orcid.org/0000-0003-1705-2221>



## Introducción

Es un hecho que en la actualidad, nuestra vida, sociedad y actividades diarias están ligadas y giran en torno a las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) e innovación tecnológica. Ante estas transformaciones, la educación se ha visto condicionada de modo importante por utilizar tales medios, a tal punto que ya hoy es parte de las prácticas y reflexiones pedagógicas en todos los niveles. Suelen considerarse desde el momento en el que se diseñan los currículos y las estrategias pedagógicas que se implementan en las aulas, para que así los estudiantes puedan construir aprendizajes y competencias (Santiago, Caballero, Gómez & Domínguez, 2013).

Desde el análisis de Andión (2010), la inclusión de la tecnología a través de la gestión de actividades académica, debe forzosamente cambiar el paradigma pedagógico que se implementa. En torno a ello, surgen necesariamente transformaciones principalmente en el modelo educativo que prioriza la enseñanza, por otro en el que el alumno construya su aprendizaje. Esto se refuerza con la integración de la herramienta del internet que posibilita el acceso a información encontrada en la red global (Andión, 2010).

Por su parte, la UNESCO (2013), menciona que las TIC han tenido un desarrollo explosivo en la última parte del siglo XX y el comienzo del siglo XXI, a tal punto de que han dado forma a lo que se denomina “Sociedad del Conocimiento” o “de la Información”. El conocimiento se multiplica más rápido que nunca antes y se distribuye de manera prácticamente instantánea.

Por su parte Díaz (2019) menciona que los nuevos procesos de enseñanza-aprendizaje en las universidades, requieren de gestión mediante la utilización de las TIC, que permitirá una excelente preparación metodológica, adecuada capacitación y formación a docentes como estudiantes, mediante una plataforma tecnológica educativa en la cual converja una interactividad efectiva para conseguir un aprendizaje eficiente confluyendo las relaciones interpersonales, de este modo permitiendo el desarrollo del ámbito educacional a distancia.

En consecuencia, la incorporación de las Tecnologías de Comunicación TIC, supone una gestión eficaz de parte de las autoridades

y comunidad educativa. En estos términos, Aguirre (2018) refiere que la función gestión del desarrollo de actividades educativas que desempeñan los directores y maestros debe responder a las preguntas y los cambios en los procesos educativos. Esto, está relacionado con el desarrollo de la administración y la participación de los sujetos que intervienen en todo el proceso de gestión.

El adecuado uso de las TIC por los estudiantes de nivel superior, como los sistemas operativos, las páginas virtuales, las cuentas personales, las redes sociales como Facebook, Wasap, Instagram, Messenger, twitter, etc., representan una exigencia que guarda concordancia con las demandas de la sociedad contemporánea, pues genera ventaja competitiva. Sin embargo, pese a encontrarnos en la era de la modernidad y del reconocimiento de las bondades del uso de las TIC en la educación; se observan serios problemas sobre el uso, ya que muchos no tienen acceso a su computador personal, otros ingresan a la web solo algunas veces para poder buscar información o bajar archivos (Avendaño, 2015).

Lo cual, se atribuye a la falta de gestión en el ámbito de la educación universitaria para propiciar que las TIC estén accesibles a los estudiantes. Las universidades como servicio público deben de integrar la nueva cultura de las TIC: alfabetización digital, material didáctico, fuente de información online, instrumento para realizar trabajos. (NUUE, 2019).

La problemática señalada es característico en los países en vías de desarrollo, las que evidencian dificultades en invertir en la infraestructura tecnológica de la educación, siendo tan importante su inclusión en la educación. Estas incluyen: el hardware, es decir computadoras, conexión a internet, pizarrones electrónico, entre otros; además, del software como lo son sistemas de gestión de aprendizaje, herramientas evaluativas entre otros (POL, 2009).

Según las observaciones de Huamán y Velásquez (2010), quien aplicó una encuesta a los estudiantes de una institución de educación secundaria de Madre de Dios, observó que 78.3% de los estudiantes no disponían de computadora en casa; no tenían herramientas necesarias para manejar fácilmente los programas y Software que ofrece las TIC, 43% no utilizaban las TIC para realizar sus tareas. Además, notó que los profesores no estaban

capacitados en el uso de las TIC, lo que limita el desarrollo académico.

Por otro lado, Alegría (2015), destaca que los estudiantes no cuentan con un modelaje de organización de la información a través de uso de las TIC, tampoco evidencian competencias para la interpretación, apropiación y elaboración atribuyéndolo al escaso análisis y síntesis de las innumerables fuentes de información, lo que exige la formación de nuevas competencias para gestionar la información académica procedente de la red.

En el contexto del presente estudio, la gestión del desarrollo académico mediante el uso de las TIC, es poco atendida, esto se evidencia por deficiencias para las oportunidades y obtención de recursos para el acceso tecnológico (Díaz, 2015). Para citar un ejemplo falencias en la conectividad a Internet, mostrando interferencias en la práctica pedagógica del uso de una serie de herramientas salas de reunión, e-books, videos, uso de cámaras y páginas interactivas que favorecen la comunicación y el intercambio de ideas entre la comunidad estudiantil (Camargo, 2014).

En consecuencia, se realizó la presente investigación, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión del desarrollo de actividades académicas y la utilización de las TIC por universitarios de Huánuco, en el 2019, dado que según García, Reyes y Godínez (2017) la gestión del desarrollo de las actividades académicas impacta en el uso de las TIC en la educación superior, siendo un reto de aprendizaje necesario para garantizar el acceso a los avances tecnológicos y científicos.

Se pondera la gestión de la actividad académica, dada que, en los contextos universitarios, se debe contar con fácil acceso a una inmensa fuente de información, el procesamiento rápido y fiable de todo tipo de datos, con canales de comunicación inmediata, capacidad de almacenamiento, automatización de trabajos, interactividad y digitalización de toda la información. (Riveros & Villanueva, 2019). Esto, porque en la actualidad la mayoría de los estudiantes universitarios tienen acceso a diferentes dispositivos tecnológicos como teléfonos inteligentes, tabletas u ordenadores, por lo que debería ser aprovechado para potenciar la comunicación entre docentes y estudiantes (Gil, 2014).

## Material y métodos

### Ámbito de estudio

La investigación se realizó en una universidad pública de Huánuco, ubicada en la provincia de Huánuco, una de las 11 provincias del departamento de Huánuco, limita por el norte con las provincias de Leoncio Prado, por el este con Pachitea, por el sur con Ambo, y por el oeste con Lauricocha y Yarowilca.

### Tipo de estudio

La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, analítico, puesto que se analizó la relación entre gestión del desarrollo de actividades académicas y la utilización de las TIC por universitarios. Fue transversal dado que se recolectaron los datos en un solo periodo. El diseño utilizado fue el correlacional ( $n = X \text{ r } Y$ ), para poder determinar la relación entre ambas variables mencionadas.

### Población y muestra

La población estuvo constituida por un total de 1435 estudiantes de las facultades de Educación, Administración y Enfermería de una universidad pública de Huánuco; en ello se utilizó un muestro por estratos, donde la muestra lo conformaron 245 estudiantes, de estos, 108 estudiantes fueron de la Facultad de Educación, 74 estudiantes de Administración y 63 de Enfermería.

Los criterios de inclusión para el estudio fueron: (a) estudiantes que aceptaron participar en el estudio; (b) estudiantes que contestaron todas las preguntas; (c) estudiantes que asistieron a clases el día que se realizó la recolección de datos; y los criterios de exclusión fueron: (a) estudiantes que no firmaron el consentimiento informado; (b) estudiantes de otras universidades (c) estudiantes de facultades ajenas de las mencionadas en la muestra.

### Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó a la muestra un cuestionario de medición de la frecuencia y amplitud del uso de las TIC. Este instrumento fue tomado de Jiménez, Alvarado y Llopis (2017), la cual consta de 28 ítems, clasificada en tres dimensiones: frecuencia de uso de las TIC para juegos y mensajería y RRSS, utilidad de las TIC en el ámbito educativo y conducta/emoción que genera las TIC. La valoración global considera: óptimo uso en el desarrollo de actividades académicas = de 76-112 puntos, de 39-75 regular y  $\leq 38$ = deficiente

uso.

El cuestionario de medición de la gestión del desarrollo de actividades académicas el que fue elaborado por Gómez, Roses & Farías (2011), y adaptado por el investigador modificado y consta de 12 preguntas dividida en dos dimensiones: aprendizajes e interacciones. La valoración global consideró: de 10-12 puntos = buena gestión, de 7-9 = regular gestión y  $\leq 6$  = deficiente gestión. La dimensión aprendizaje: 6 puntos = buena, de 4-5 = regular y  $\leq 3$  = deficiente.

Cuestionario de características sociodemográficas. En este instrumento se consideró las variables, género, edad y facultad a la que pertenecía la muestra en estudio.

### Validación de instrumentos

Los instrumentos fueron sometidos a 7 jueces quienes emitieron juicio de validez.

Se aplicó una prueba piloto en una pequeña muestra de estudiantes de la misma Escuela Profesional, y luego se aplicaron cuestionarios, realizándose el análisis de fiabilidad por el método KR-20 de Richardson. Cuyo coeficiente del primer instrumento fue de 0,95, y del segundo 0,932 considerándose un nivel de fiabilidad alta.

### Procedimientos de investigación

Inicialmente se solicitó las autorizaciones pertinentes. Posteriormente, se coordinó con los docentes de las facultades en estudio para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Luego se aplicó el consentimiento informado previo a la aplicación de los cuestionarios. Concluida con la recolección de datos en las facultades de Educación, Administración y Enfermería, se procedió a codificar y pasar los datos al programa Excel y SPSS V-22.

### Análisis estadístico

En el programa SPSS se generaron las tablas y gráficos para el consiguiente análisis e interpretación, así como la comprobación de las hipótesis. Respecto a la relación de las variables, se aplicó la prueba de relación Chi cuadrada en el que se estableció relación o asociación de variables cuando el valor de  $p$  alcanzado fue  $\leq 0,05$ . Si el valor es  $> 0,05$  las variables son independientes o existe una relación no significativa entre ellas.

### Consideraciones éticas

Por cuanto el estudio fue observacional, no afectó ningún sentido el bienestar de los estudiantes ni los principios éticos de la investigación científica, sin embargo, se tuvo en cuenta el principio de autonomía, con que se procedió a la firma del consentimiento informado. La selección de los sujetos de estudio se realizó teniendo en cuenta los criterios de equidad.

### Resultados

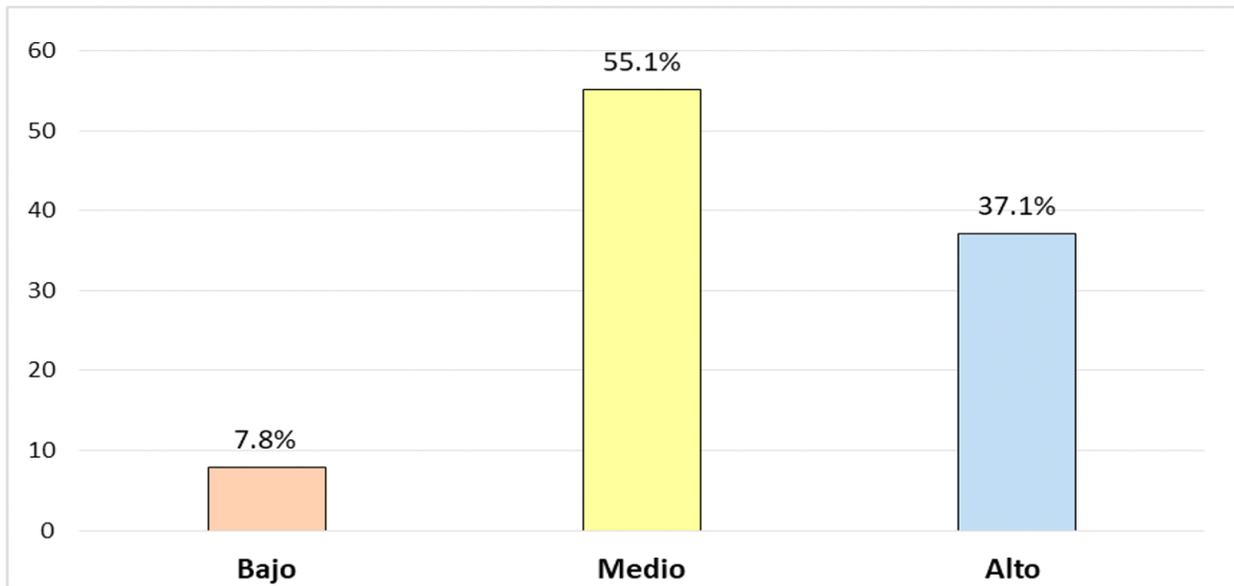
Respecto a las características sociodemográficas de los universitarios en estudio, se observó que alrededor de la mitad pertenecen al género masculino [51.0% (125)] y 49.0% (120) fueron féminas; respecto a la edad más de la mitad tenían entre 21 y 25 años [59.6% (146)] y en mínimo porcentaje tenían mayor o igual a 31 años [5.3% (13)]. En tanto cerca de la mitad pertenecían a la Facultad de Administración [44.1% (108)], un tercio a administración [30.2% (74)] y un cuarto a la Facultad de Enfermería [25.7% (63)] (Ver tabla 01).

**Tabla 01. Características sociodemográficas de los universitarios de Huánuco, 2019**

Características sociodemográficas de los estudiantes	N=245	
	N	%
<b>Género</b>		
Masculino	125	51
Femenino	120	49
<b>Edad</b>		
< 20	34	13.9
21-25	146	59.6
26-30	52	21.2
? 31	13	5.3
<b>Facultad</b>		
Educación	108	44.1
Administración	74	30.2
Enfermería	63	25.7

**Fuente.** Cuestionario de características sociodemográficas

Al identificar el nivel de uso de las TIC para juegos, mensajería y redes sociales, se observó que más de la mitad [55.1% (135)] utilizaban en un nivel medio, más de un tercio [37.1% (76)] en un nivel alto y 7.8% (19) en un nivel bajo (Ver gráfico 01).

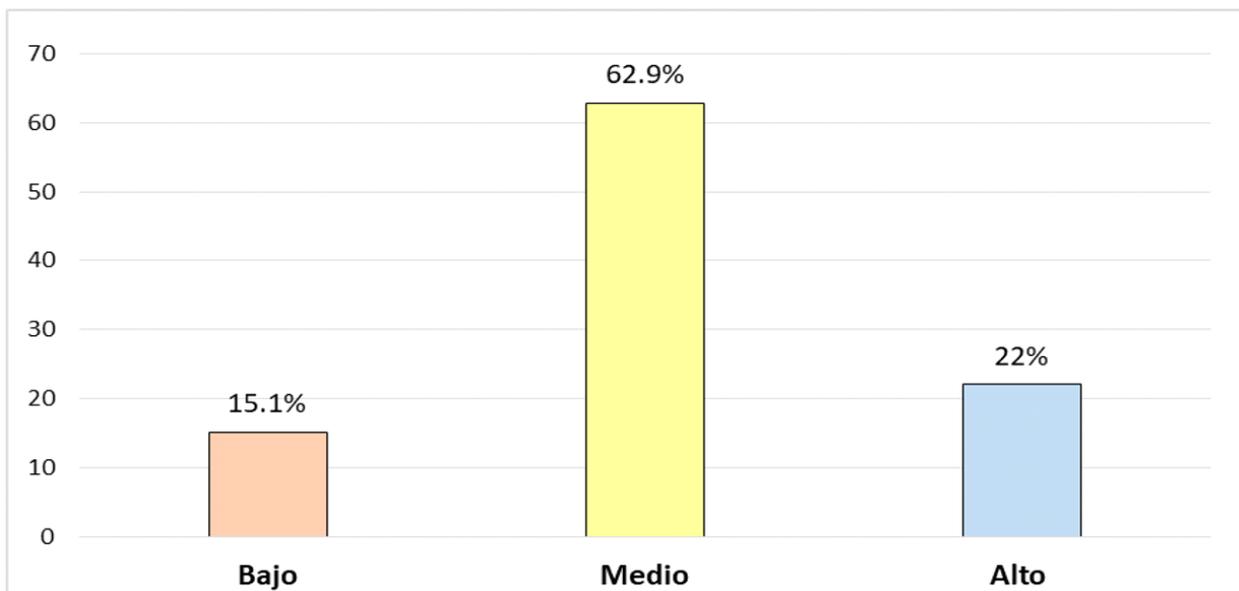


Fuente. Cuestionario de medición de la frecuencia y amplitud del uso de las TIC.

**Grafico 01. Nivel de uso de las TIC para juegos, mensajería y redes sociales por los universitarios de Huánuco, 2019**

La apreciación de la dimensión: utilidad de las TIC en el ámbito educativo, se tuvo que [62.9% (154)] de los universitarios expresaron la

utilidad en un nivel medio, menos de la cuarta parte [22% (54)] en un nivel alto y 15.1% (37) un nivel bajo (Ver gráfico 02).



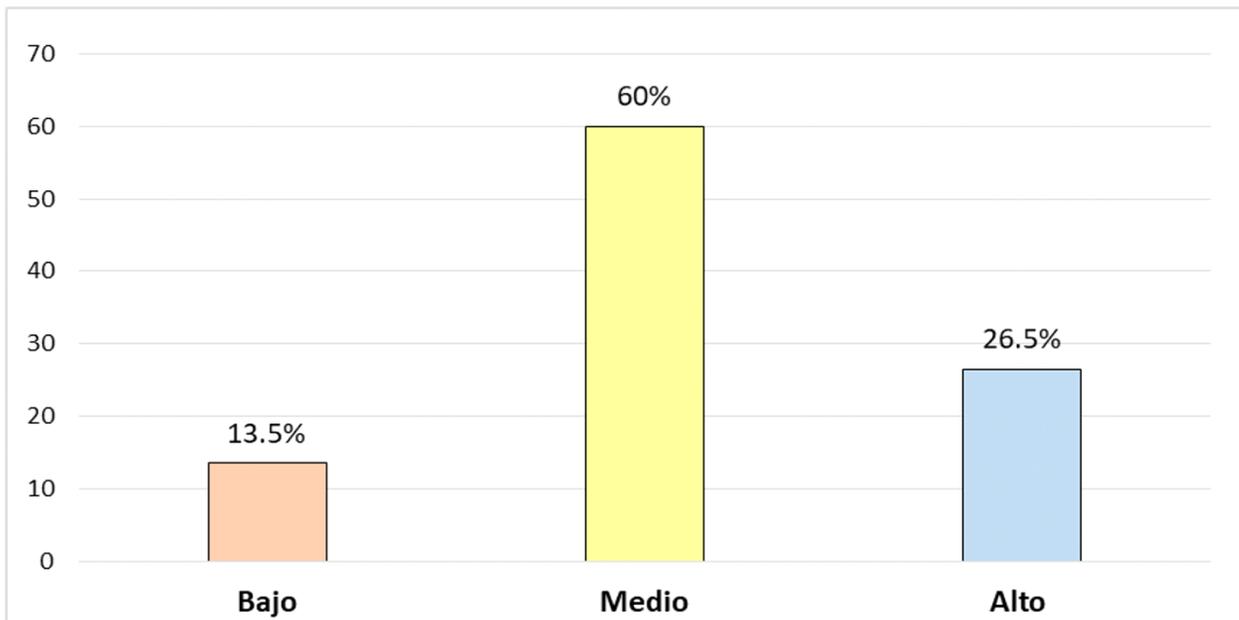
Fuente. Cuestionario de medición de la frecuencia y amplitud del uso de las TIC

**Gráfico 02. Descripción de la dimensión: utilidad de las TIC en el ámbito educativo por los universitarios de Huánuco, 2019**

En torno al análisis de la dimensión: conducta/emoción que genera las TIC durante su uso, se evidenció que un mayor porcentaje expresaron un nivel medio [60% (147)], más de un cuarto [26.5% (65)] refirieron un nivel alto y un menor porcentaje [13.5% (33)] en el nivel bajo (Ver gráfico 03).

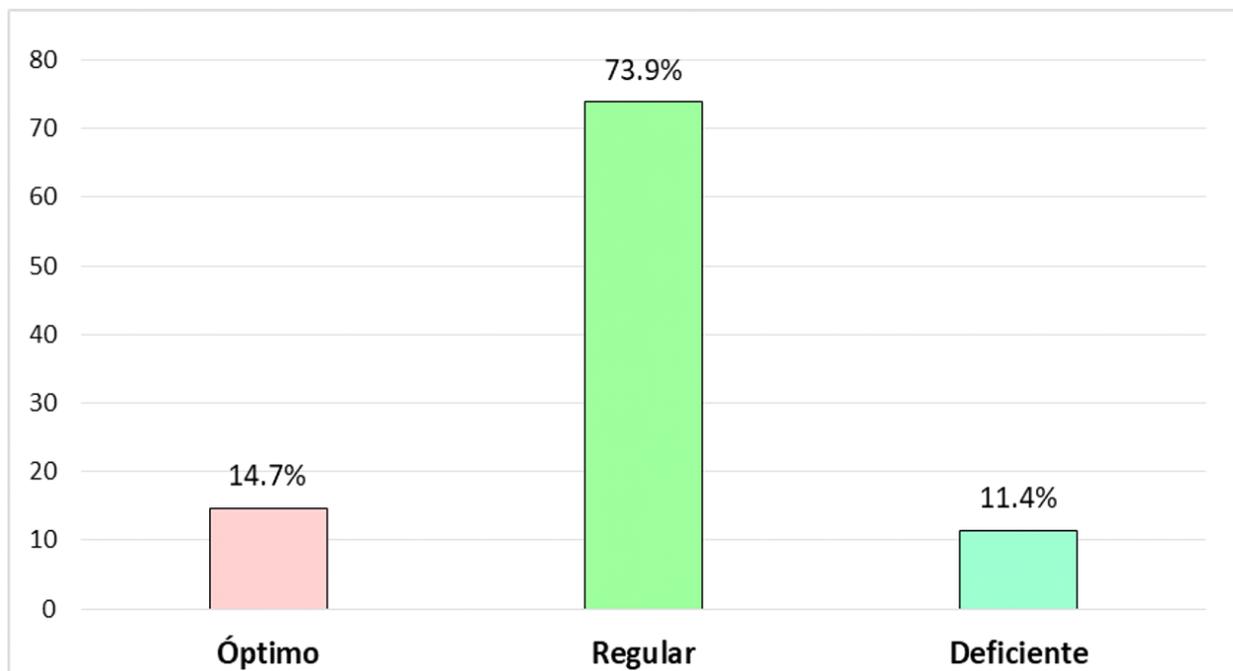
actividades académicas en la dimensión aprendizajes mediante el uso de las TIC señalados los universitarios en estudio, se evidenció que en su mayoría expresaron un nivel regular [73.9% (181)], 14.7% (36) un nivel óptimo y alrededor de una décima parte señalaron un nivel deficiente [11.4% (28)] (Ver gráfico 04).

En el análisis de la gestión del desarrollo de



Fuente. Cuestionario de medición de la frecuencia y amplitud del uso de las TIC.

**Gráfico 03. Descripción de la dimensión: conducta/emoción que genera las TIC durante su uso en el ámbito educativo, por los universitarios de Huánuco, 2019**



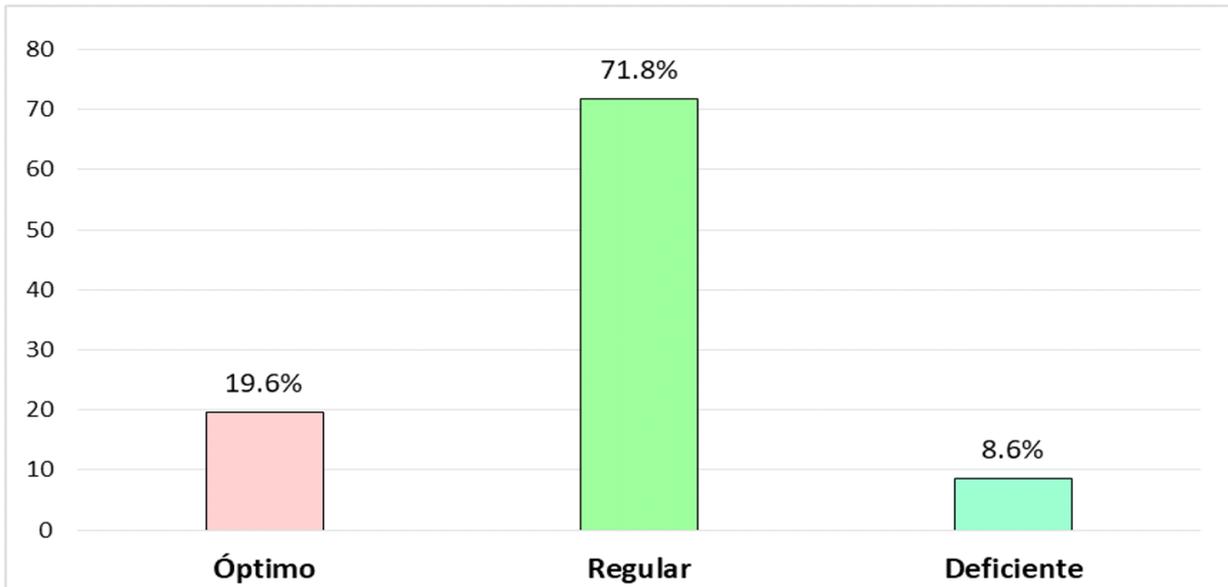
Fuente. Cuestionario de medición de la gestión del aprendizaje.

**Gráfico 04. Descripción de la dimensión: aprendizajes mediante el uso de las TIC, por los universitarios de Huánuco, 2019**

Respecto a la gestión del desarrollo de actividades académicas en la dimensión interacción mediante el uso de las TIC, se observó que en su mayoría [71.8% (175)] expresaron un nivel regular, 19.6% (48) un nivel óptimo y en menor porcentaje [8.6% (21)] un nivel deficiente (Ver gráfico 05).

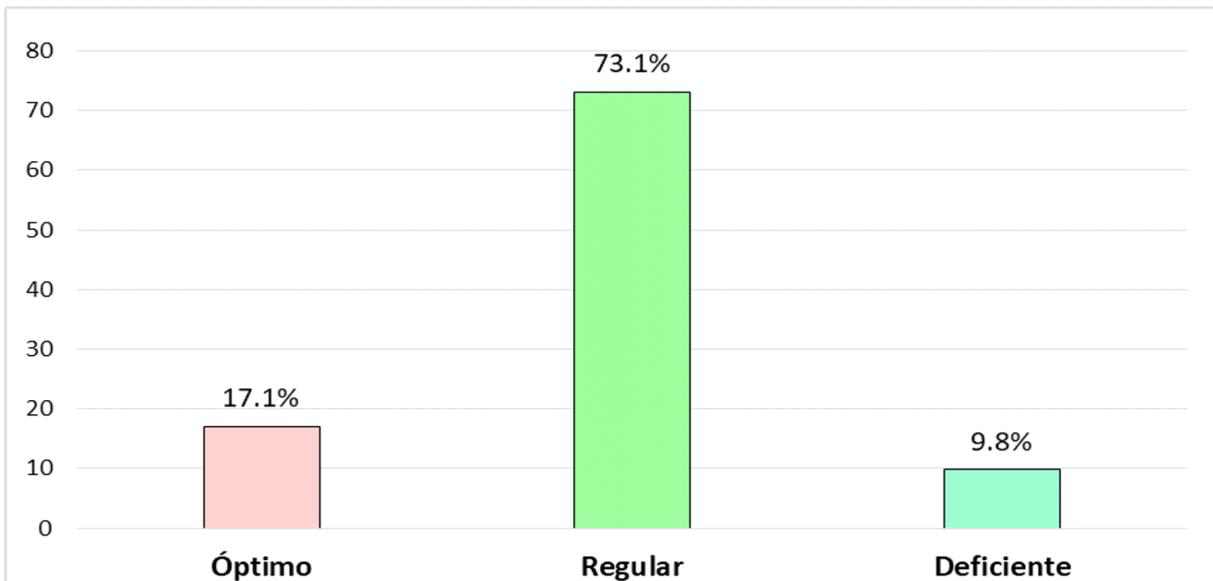
las actividades académicas, mediante la utilización de las TIC, por los universitarios en estudio, se observó que en su mayoría percibieron un nivel regular [73.1% (179)], 17.1% (42) un nivel óptimo y en menor porcentaje [9.8% (24)] un nivel deficiente (Ver gráfico 06).

Al describir el nivel de gestión del desarrollo de



Fuente. Cuestionario de medición de la gestión del aprendizaje.

**Gráfico 05. Descripción de la dimensión: interacción mediante el uso de las TIC, por los universitarios de Huánuco, 2019**



Fuente. Cuestionario de medición de la gestión del aprendizaje.

**Gráfico 06. Descripción del nivel de gestión del desarrollo de las actividades académicas, mediante la utilización de las TIC, por los universitarios de Huánuco, 2019**

Al establecer la relación entre las variables: gestión del desarrollo de las actividades académicas y la utilización de las TIC, se evidenció que un 58.8% (144) de los universitarios en estudio, expresaron que la gestión del desarrollo de las actividades académicas se realizaba en un nivel medio y a su vez el uso de las TIC alcanzó un nivel regular, así también un 14.3%(35) presentan un nivel alto en la percepción de la gestión del desarrollo de las actividades académicas y presentan una

óptima utilización de las TIC. Al confrontar con la prueba estadística Chi cuadrado, se obtuvo un valor  $X^2 = 203.189$  con  $p = 0.000$ , por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula y se determina que la gestión del desarrollo de las actividades académicas se relacionan con la utilización de las TIC, por universitarios de Huánuco.

**Tabla 02. Relación entre la gestión del desarrollo de las actividades académicas y la utilización de las TIC, por estudiantes universitarios de Huánuco, 2019**

Gestión del desarrollo de las actividades académicas	Uso de las TIC						Total		X <sup>2</sup>	gl	Sig
	Deficiente		Regular		Óptimo		fi	%			
	fi	%	fi	%	fi	%					
Bajo	20	8.2	4	1.6	0	0	24	9.8			
Medio	16	6.5	144	58.8	19	7.8	179	73.1	203.2	4	0
Alto	1	0.4	6	2.4	35	14.3	42	17.1			
Total	37	15.1	154	62.9	54	22	245	100			

**Fuente.** Cuestionario de medición de la frecuencia y amplitud del uso de las TIC y Cuestionario de medición de la gestión del aprendizaje.

En el análisis de la relación entre el aprendizaje con el desarrollo de actividades académicas y la utilización de las TIC por los universitarios en estudio, se aprecia que un porcentaje de 58.0%(142) de los universitarios, presenta un nivel medio de uso y a su vez un nivel regular de aprendizaje, así mismo un 12.7%(31) presentan un óptimo nivel de aprendizaje con el desarrollo de las actividades académicas y

un nivel óptimo de uso de las TIC. Mediante la prueba estadística del Chi cuadrado, se obtuvo un valor de  $X^2 = 178.752$  con  $p = 0.000$ , siendo significativo. De este modo se tuvo que rechazar la hipótesis nula y se admite la existencia de relación entre el aprendizaje con el desarrollo de actividades académicas y la utilización de las TIC por los universitarios en estudio (Ver tabla 03).

**Tabla 03. Relación entre la gestión del desarrollo de las actividades académicas en la dimensión: aprendizaje y el uso de las TIC, por estudiantes universitarios de Huánuco, 2019**

Aprendizaje con el desarrollo de las actividades académicas	Utilización de las TIC						Total		X <sup>2</sup>	gl	Sig
	Bajo		Medio		Alto		fi	%			
	fi	%	fi	%	fi	%					
<b>Deficiente</b>	21	8.6	9	3.7	0	0	28	11.4			
<b>Regular</b>	14	5.7	142	58	23	9.4	181	73.9	178.8	4	0
<b>Óptimo</b>	2	0.8	3	1.2	31	12.7	36	14.7			
Total	37	15.1	154	62.9	54	22	245	100			

**Fuente.** Cuestionario de medición de la frecuencia y amplitud del uso de las TIC y Cuestionario de medición de la gestión del aprendizaje.

Al evaluar la relación entre las interacciones en el desarrollo de las actividades académicas y el uso de las TIC, se aprecia que en mayor proporción 59.2%(145) universitarios en estudio, presentaron un nivel regular en las interacciones en el desarrollo de las actividades académicas y a su vez un nivel medio de utilización de las TIC, así mismo, un 15.1%(37) presentaron un nivel óptimo de interacciones en el desarrollo de las actividades académicas y a su vez la utilización de las TIC fue de nivel alto. Al comprobar este resultado, mediante la prueba estadística Chi cuadrado, se obtuvo un valor de  $X^2 = 196.760$  con  $p = 0.000$ , siendo significativo. Por tanto se tuvo que rechazar la

hipótesis nula y se admite la existencia de relación entre las interacciones en el desarrollo de las actividades académicas y el uso de las TIC, por los universitarios en estudio (Ver tabla 04).

**Tabla 04. Relación entre la dimensión: interacciones en el desarrollo de las actividades académicas y el uso de las TIC, por estudiantes universitarios de Huánuco, 2019**

Interacciones en el desarrollo de las actividades académicas	Utilización de las TIC						Total	X <sup>2</sup>	gl	Sig	
	Bajo		Medio		Alto						
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%			
<b>Deficiente</b>	18	7.3	3	1.2	0	0	21	8.6			
<b>Regular</b>	14	5.7	145	59.2	17	6.9	176	71.8	196.8	4	0
<b>Óptimo</b>	5	2	6	2.4	37	15.1	48	19.6			
<b>Total</b>	37	15.1	154	62.9	54	22	245	100			

**Fuente.** Cuestionario de medición de la frecuencia y amplitud del uso de las TIC y Cuestionario de medición de la gestión del aprendizaje.

### Discusión

El presente estudio parte del análisis de Suarez, (2020), quien admite que el estudiante en su etapa universitaria, construye su saber mediante la unión de los conocimientos previos que ya posee con la adquisición de habilidades nuevas; siendo relevante la indagación y búsqueda de información con el apoyo de las nuevas tecnologías de información y comunicación que provee la institución con procesos de gestión. Además, las TIC promueven entornos de trabajo colaborativos y un aprendizaje activo y flexible. Y estos entornos, a su vez, reducen la resignación que tanto produce la palabra “estudio” o “trabajo en grupo”.

El presente estudio demuestra que existe relación entre la gestión del desarrollo de las actividades académicas y la utilización de las TIC, por estudiantes universitarios de Huánuco, en el 2019. Del mismo modo hubo relación entre la gestión del desarrollo de actividades académicas en la dimensión aprendizaje y el uso de las TIC por los universitarios en estudio. Y, también, en la dimensión interacciones y el uso de las TIC por los universitarios en estudio. Este resultado se atribuye a la gestión del desarrollo de las actividades académicas el cual, permitió el uso frecuente de TIC en diversas opciones como juegos, mensajería y demás recursos en el ordenador y/o tableta, además, orientándoles la conducta de uso y valorando la utilidad de las TIC en el ámbito educativo; lo cual, genera aprendizajes e interacciones (Comunicación con los compañeros) muy valiosas. Hecho que se corrobora con la experiencia de Ricardo, et al. (2017), al poner en evidencia que el proceso de gestión en el desarrollo de las actividades académicas propicia la utilización de las TIC, para tal efecto

aplicó dos fases: en la primera, realizó la gestión propiamente dicha de espacios y recursos; inducción y actualización de los facilitadores sobre la web. 2.0 y administración Moodle; diseño y montaje de contenidos educativos; y la promoción del programa. En la segunda fase, seleccionó a los docentes, distribuyéndolos en grupos para los talleres de los respectivos módulos de aprendizajes que versaban en exposiciones y actividades interactivas, asesorías, demostraciones de uso de la plataforma versión alumno-docente y de otras TIC para foros, blogs, chats, asesorías y evaluaciones virtuales. Al finalizar, los docentes participantes debían diseñar propuestas didácticas con lo aprendido en cada taller y reflexionar sobre la experiencia, propiciando el cambio hacia el uso de las TIC en la enseñanza superior.

Los hallazgos de la investigación realizada por López, Flores y Beas (2012) ponen en evidencia el efecto de la gestión de la implementación de los entornos personales de aprendizaje (EPA), por cuanto los estudiantes universitarios desarrollaron de forma eficaz las cuatro dimensiones: el primero fue la habilitación tecnológica, la frecuencia y dominio de uso, el saber operar y aprovecharlo; el segundo fue el incremento y diversificación de la comunicación; el tercero la búsqueda, manejo y socialización de la información, facilitando en gran medida la realización de las tareas, selección y análisis de la información y el cuarto gestión del aprendizaje mediante el dominio de los estudiantes en cuanto al uso de las TIC.

Por su parte Palma, González y Cortés (2019) realizaron estudios basado en el modelo de la teoría unificada de aceptación y uso de la tecnología (UTAUT2), donde exploraron los

factores que determinan la intención de uso continuado de las TIC, mediante la experiencia del uso de Google Classroom (GC) en estudiantes de tres grupos de una asignatura de negocios en la Universidad Autónoma de Chihuahua, en el que recopilaron 72 respuestas de las encuestas aplicadas a los estudiantes participantes, las que versaban sobre sus experiencias y percepciones generales del uso del GC durante 16 semanas en el desarrollo de diversas actividades presenciales y no presenciales. Sus resultados muestran que la expectativa de esfuerzo y la regulación intrínseca influyen positivamente en el comportamiento de seguir usando GC, por ello, los autores señalan que la gestión de las TIC, provee aprendizajes óptimos facilitando el proceso de enseñanza-aprendizaje y la comunicación con estudiantes, principalmente con los “nativos digitales”. También observaron que las aplicaciones para dispositivos móviles, representan herramientas didácticas en el aprendizaje de estudiante universitario.

Una estrategia de gestión aplicada con resultados satisfactorios es el aplicado por Bustamante & Aliaga (2016), quienes mediante la estrategia de brigadistas gestiona sus aprendizajes y consiguientemente los nuevos conocimientos. Las brigadas estudiantiles es una alternativa didáctica que los docentes de las aulas universitarias debemos utilizar para dinamizar el aprendizaje de los estudiantes, toda vez que permite detectar el talento humano, la creatividad, innovación y el emprendimiento. Los proyectos de aula posibilitan a los brigadistas el uso y manejo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), así como las tecnologías del aprendizaje y conocimiento (TAC) y las Tecnologías de las estrategias de producción (TEP). Igualmente, los brigadistas logran desarrollar competencias para el adecuado desempeño profesional, (convivencia, asertividad, actitud propositiva) que le exige el mercado ocupacional del tercer milenio. Los estudiantes como producto y manejo de los proyectos de aula en clase adquieren competencias investigativas.

Otro de los estudios coincidentes es el realizado por Díaz (2019), quien determinó que las TIC influyen en la gestión del proceso enseñanza aprendizaje de los alumnos, por tanto, existe consenso en admitir que las tecnologías mejoran el aprendizaje de los alumnos, a la vez, está reconocido que la información disponible a través de las plataformas tecnológicas educativas, influye en el

aprendizaje de los alumnos. Refiere que las TIC, permite la introducción de los alumnos hacia los procesos de enseñanza-aprendizaje optimizado con las plataformas tecnológicas educativas desarrollando la gestión de la información las competencias digitales. En tanto Vásquez, Marín, Maldonado y García (2017) al observar el uso de las TIC por el estudiante universitario, hallaron que 57% se orientan a la comunicación mediante redes sociales, mensajería instantánea, correo electrónico y chat.

Finalmente, se asimila la importancia de la gestión del proceso de enseñanza de los estudiantes y, en particular, cuando este proceso de desarrolla en el ámbito de la educación universitaria. (Díaz, 2019), pues es necesario asimilar los cambios que permitan la transformación educativa aplicando prácticas completamente diferentes a las que se conocen, actualizando así modelos educativos para el desarrollo de las y los jóvenes que son, desde ahora, el presente y el futuro de nuestro país; por tanto trascender, en el contexto de paradigmas globalizadores –en lo económico, lo social, lo cultural y tecnológico que prevalece la era actual.

En América Latina y el Caribe se ha presentado un desarrollo presuroso en las tasas de incorporación de tecnología y conectividad, pero aún queda un largo camino que recorrer para asegurar un acceso igualitario y universal. Si los gobiernos no implementan políticas públicas que permitan aprovechar el potencial de las TIC a favor de la educación y el desarrollo, y estas pasarán a ser un factor más de desigualdad que amplíe aún más la exclusión social y educativa. (García, Reyes & Godínez, 2017).

Y, esto, porque se visiona que la educación es la llave de la puerta que conduce al desarrollo económico, social, cultural y político, además de que sirve de enlace para introducir a nuestro país ante la globalización.

Cabe mencionar que para el buen uso de estos medios se necesita de la colaboración de los profesores y los gestores de la educación (Avendaño, 2015).

### Referencias bibliográficas

Aguirre, P. (2018). Las TIC en la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje en el área de Comunicación Organizacional:

- licenciatura en Ciencias de la Comunicación. RIDE. *Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ, Guadalajara*, 8(16): 764-788.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672018000100764](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100764)
- Alegría, D. (2015). *Uso de las TIC como estrategias que facilitan a los estudiantes la construcción de aprendizajes significativos*. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades Licenciatura en educación y aprendizaje. Guatemala Asuncion. Recuperado de:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Alegría-Marvin.pdf>
- Andión, M. (2010). Equidad tecnológica en la educación básica: Criterios y recomendaciones para la apropiación de las TIC en las escuelas públicas. *Reencuentro*, 59 (diciembre): 24-32. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/pdf/340/34015675004.pdf>
- Avendaño, V. (2015). *Implementación y uso escolar de las tecnologías de la información y la comunicación: en la Meseta Comiteca Tojolabal del estado de Chiapas*.  
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/cresur/20161108061000/TIC.pdf>
- Bustamante, N. & Aliaga, R. (2016). Proyectos de aula en la gestión del conocimiento en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. *Revista de Investigación y Psicología*, 19(2). Recuperado de:  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/12891>
- Camargo, P. (2014). *Las TIC como herramientas facilitadoras en la gestión pedagógica*. Universidad Tecnológica de Bolívar, Colombia. Boletín informativo Edición 06.  
[https://www.utb.edu.co/newsletter/educacionadistancia/2014/boletin006/noti\\_aplicaciones/005-lastic/index.html](https://www.utb.edu.co/newsletter/educacionadistancia/2014/boletin006/noti_aplicaciones/005-lastic/index.html)
- Díaz, J. (2015). *La competencia digital del profesorado de educación física en educación primaria: estudio sobre el nivel de conocimiento, la actitud, el uso pedagógico y el interés por las TICs en los procesos de enseñanza y aprendizaje*. (Tesis de posgrado). Universidad de Valencia. Valencia - España.  
<http://roderic.uv.es/handle/10550/47635>
- Díaz, E. (2019). *Uso de las TICs y la gestión del proceso de aprendizaje de los alumnos Universitarios en la modalidad semipresencial en las Universidades privadas de Lima*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Nacional Federico Villareal, Perú.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3708/DIAZ%20SALINAS%20EDGARDO%20JUAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, S.M., Reyes, A.J. & Godínez, A.G. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*. 6(12). México. DOI: 10.23913/ricsh.v6i12.135
- Gil, J. (2014). *Uso de TIC por estudiantes universitarios caso UPN Ajusco*. (Tesis de posgrado). Universidad Pedagógica Nacional. Ciudad de México, México.
- Gómez, M., Roses, S. & Farías, P. (2011). El uso académico de las redes sociales en universitarios. *Revista Científica de Comunicación y Educación*, 38: 131-138. Doi: 10.3916/C38-2011-03-04
- Huamán, V. & Velásquez, V. (2010). *Influencia del uso de las TICs en el rendimiento académico de la asignatura de matemática de los estudiantes del 4to grado del nivel secundario de la institución educativa básica regular Augusto Bouroncle Acuña - Puerto Maldonado - Madre de Dios*. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Obtenido de  
<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/33/004-1-6-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, V., Alvarado, J. & Llopis, C. (2017). Validación de un cuestionario diseñado para medir frecuencia y amplitud de uso de las TIC. EDUTEC . *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 61(Noviembre): 368. Obtenido de:  
<https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/949>
- López, M., Flores, K. & Beas, K. (2012). La gestión del aprendizaje del estudiante universitario a través de los entornos personales. *Apertura*, 4(1). Disponible en:  
<http://www.udgvirtual.udg.mx/aperturacopy/index.php/apertura/article/view/211>
- NUUE. (2019). El uso de Las TICs en el ámbito educativo. *Revista de Promoción de de la Investigación*. Disponible en:  
<https://www.revistanuve.com/el-uso-de-las-tics-en-el-ambito-educativo/>
- Palma, J., González, S. & Cortés, J. (2019). Sistemas de gestión del aprendizaje en dispositivos móviles: evidencia de aceptación en una universidad pública de México.

- Innovación Educativa*, 19(79): 35-56.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v19n79/1665-2673-ie-19-79-35.pdf>
- Pol, H. (2009). *Medición de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación*. Obtenido de UNESCO:  
<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/guide-to-measuring-information-and-communication-technologies-ict-in-education-sp.pdf>
- Ricardo, C., et al. (2017). *Las TIC en la educación superior: experiencias de innovación*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte.  
<http://rd.unir.net/sisi/research/resultados/15119077649789587418552%20eLas%20TIC%20en%20la%20educacion%20superior.pdf>
- Riveros, M. & Villanueva, J. (2019). Perspectivas de aplicación de tecnología en Institución Superior en Paraguay. *XIX Coloquio Internacional de Gestión Universitaria*. Recuperado de  
[https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/201958/104\\_00741.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/201958/104_00741.pdf?sequence=1)
- Santiago, G., Caballero, R., Gómez, D. & Domínguez, A. (2013). El uso didáctico de las TIC en escuelas de educación básica en México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XLIII(3): 99-131.  
<https://www.redalyc.org/pdf/270/27028898004.pdf>
- Suarez, A. (2020). *Importancia de las TIC en educación: Ventajas y desventajas del e-learning*. Recuperado de:  
<https://www.armadilloamarillo.com/blog/las-tic-la-educacion-ventajas-desventajas-del-e-learning/>
- UNESCO. (2013). *Enfoques Estratégico sobre las TICS en educación en América Latina y el Caribe*. Chile. Obtenido de:  
<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/ticsesp.pdf>
- Vázquez, E., Marín, V., Maldonado, G. & García, E. (2017). La competencia digital del alumnado universitario de ciencias sociales desde una perspectiva de género. *Prisma Social*, 19(diciembre): 347-367. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353754089013>

**Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú**

**Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú**

Carlos L. Bao-Condor<sup>1,a,\*</sup>

**Resumen**

El presente estudio tuvo el objetivo, de determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, fue una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, prospectivo y transversal; donde la muestra estuvo conformada por 147 estudiantes de la Escuela de Posgrado, las que fueron seleccionadas por el método de muestro probabilístico y se aplicó la fórmula para población finita: Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario de la gestión administrativa y otro cuestionario de la calidad de servicio previamente validadas y fiabilizadas. Se aplicaron las consideraciones éticas para la investigación y se realizó un análisis descriptivo y la comprobación de la hipótesis fue mediante la prueba de correlación de Separan para  $p \leq 0,05$  y 95% de confianza, apoyados en el SPSS V22. Los resultados muestran que la gestión administrativa, 69.4% (102) lo hacían de manera aceptable, 23.1% (34) de modo ineficaz y un 7.5% (11) eficaz; en tanto referente a la calidad de servicio 67.4% (99) lo calificaban como buena, un 26.5% (39) como regular y 6.1% (9) como muy buena. Al contrastar estos resultados, se obtuvo un valor  $r^s = 742$  y  $p$  valor = 0,000, siendo significativo. Se concluye que, la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado.

**Palabras clave:** gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, organización, dirección, ejecución, control.

**Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the quality of service perceived by users of a Graduate School, Huánuco-Peru. It was an investigation with a quantitative approach, a correlational, prospective and cross-sectional design; where the sample was made up of 147 students from the Graduate School, who were selected by the probabilistic sampling method and the formula for finite population was applied: For data collection, a questionnaire of administrative management and another previously validated and reliable quality of service questionnaire. Ethical considerations for the investigation were applied and a descriptive analysis was performed and the hypothesis was verified using the Separan correlation test for  $p \leq 0.05$  and 95% confidence, supported by SPSS V22. The results show that the administrative management, 69.4% (102) did it in an acceptable way, 23.1% (34) ineffectively and 7.5% (11) effectively; as for the quality of service 67.4% (99) rated it as good, 26.5% (39) as fair and 6.1% (9) as very good. By contrasting these results, a value of  $r_s = 742$  and  $p$  value = 0.000 was obtained, being significant. It is concluded that administrative management is related to the quality of service perceived by users of a Graduate School.

**Keywords:** administrative management, service quality, planning, organization, direction, execution, control.

<sup>1</sup>Municipalidad Provincial de Junín, Perú

**E-mail,** <sup>a</sup>leodan456@hotmail.com

**Orcid ID:** <sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0003-1705-2221>

Recibido: 28 de diciembre de 2019

Aceptado para publicación: 04 de abril de 2020



## Introducción

Huaman (2018), define la gestión, como el conjunto de actividades que son necesarias para asegurar la contribución y cooperación de todas las personas que son parte de la organización, de tal manera, que se alcancen plenamente los objetivos esperados. En tanto la gestión administrativa, se define como el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Según Chiavenato (2014), la gestión administrativa significa mucho más que planear, organizar, dirigir y controlar, implica tomar decisiones y acciones que se “aplica a una serie de situaciones en todo tipo de organizaciones. También, es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización”. Estas acciones intervienen directamente en el proceso de calidad de atención que se le otorga al usuario (Díaz, 2016).

Respecto a la calidad del servicio, Ishikawa (1988) lo define como el acto de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad, el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor. En tal efecto, las empresas y organizaciones exitosas deben mantener altos niveles de calidad a fin de permanecer en el estatus de competitividad, lo cual requiere de la práctica constante del aseguramiento y garantía de calidad, haciendo evidente la satisfacción de los usuarios, no solo de sus necesidades, sino, en sus deseos y expectativas. Lo que se pretende es que los clientes no solamente sean leales a la organización sino también, comenten su satisfacción con las personas con las cuales se relacionan diariamente (Vargas & Aldana, 2006).

El concepto de la calidad, ha ido evolucionado desde su aplicación en los productos, luego en muchas ramas de los servicios, como es en el caso del servicio educativo, llegando así a convertirse en un factor competitivo estratégico para todas las organizaciones (Sangués, Mateo, & Ilzarbe, 2006). Este, es el motivo por el cual, los niveles de exigencia y preparación profesional son cada vez mayores, porque sobre la alta gerencia, recae el correcto cumplimiento de los procesos administrativos, a través de estrategias y/o herramientas gerenciales que permitan convertir sus debili-

dades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades, obteniéndose una gestión administrativa institucional acorde a los requerimientos del entorno (Saavedra, 2019).

El análisis de la calidad del servicio que se brinda en las universidades, se intensifica en América Latina y el Caribe, durante la última etapa de la década de los ochenta, derivado de la crisis económica de esa época. En este contexto se debatía la pertinencia y la baja calidad de los servicios en concordancia con la sociedad (Seibold, 2000). Mientras que en la actualidad, la evaluación toma un papel fundamental, desde un enfoque integrador de lo obtenido y esperado, incorporando al estudiante en la toma de decisiones. Entonces no se puede hablar de calidad sin evaluación, ni hablar de evaluación si no es para mejora de la calidad educativa y del servicio prestado (Vargas, 2014).

Para Garbanzo & Romero (2013), la estructura universitaria prevaeciente es muy distinta a la tradicional, debido a la expansión de sus servicios educativos en distintas zonas y áreas educativas. Esta tendencia obliga a la administración universitaria, a repensar en su modelo de gestión y enmarcar su quehacer con renovadas estructuras administrativas acordes con las necesidades emergentes de la compleja sociedad del conocimiento. Estos desafíos, comprenden procesos de acreditación, fortalecimiento de la internacionalización educativa que permita la movilidad académica de estudiantes y profesores, desarrollo de posgrados, mejoramiento de la calidad docente, formación del recurso humano de alto nivel y valores en todas las áreas. También el trabajo corporativo en redes, nuevos procesos de producción, transferencia y pertinencia social del conocimiento; esto se fortalece implementando adecuados mecanismos de evaluación, autoevaluación y estructuras transparentes de rendición de cuentas. Todos estos aspectos son desafíos para este sistema educativo que se traducen en problemas propios de la gestión.

La pertinencia de la universidad en la sociedad, está en relación directa con las expectativas de los usuarios y de la sociedad que esperan de la universidad y es por ello que las instituciones universitarias hay que estudiarla no solo por sus funciones y sus impactos, sino también, por la calidad de sus recursos humanos y en particular por la de su plana administrativa y docente (Castañeda &

Vásquez, 2016). Hoy en día se sabe que es muy importante brindar un servicio de calidad, ya que esto contribuye con la productividad de cada institución u organización ya sea al corto, mediano o largo plazo. La satisfacción puede ser considerada como una evaluación subjetiva, susceptible a cambios que dependen de muchos factores, mientras que la calidad de servicio puede ser considerada una evaluación más objetiva, que supondría una valoración mucho más estable a lo largo del tiempo (Lostau nau, 2018).

Tanto las expectativas como el rendimiento percibido son factores claves que influyen en el usuario (Vergara, 2019). Esto se evidencia con el estudio realizado por Saavedra (2019), en la que evalúa la Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, donde estimó que un 42.42%, tienen la percepción de una mala calidad de servicio, frente a un 21.21% que considera que hay una buena calidad del servicio. Una similar investigación, realizada por Álvarez (2012), sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela, los resultados mostraron una insatisfacción por parte de los clientes respecto al servicio ofrecido y que ellos esperaban.

En tanto a las nuevas tendencias sobre la administración o la gestión efectiva, Saavedra (2019) refiere que se dan constantes búsquedas de herramientas, enfoques, técnicas y estrategias, que permitan hacer más eficientes los procesos administrativos en cualquiera de sus 4 fases y el uso adecuado de los recursos propios o asignados, en vísperas a la obtención de resultados satisfactorios que propicien su permanencia y posicionamiento dentro de las mejores instituciones.

En correspondencia con la calidad de la gestión administrativa, la UNHEVAL viene realizando esfuerzos por mejorar la calidad del servicio al usuario. Esto, porque es imperativo la satisfacción de los usuarios. Este indicador sobre la satisfacción de los usuarios de los programas de posgrado es importante como retroalimentador de las acciones tomadas.

Los usuarios exigen servicios más eficientes y efectivos con innovaciones y significativas mejoras administrativas por lo que la gestión administrativa en las instituciones públicas,

requiere el cumplimiento de los objetivos y metas a favor de la población demandante, de este modo lograr servicios más eficientes y efectivos para lograr un alto nivel de satisfacción de los servicios otorgados (Pérez, 2010).

Por tal situación, la Escuela de posgrado requiere el análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios, por tanto se obtendrá la evaluación de la calidad del servicio, a pesar de que es un tema difícil de comprender como consecuencia de la intangibilidad de los servicios, y los problemas asociados con su producción y recepción simultánea; sin embargo, la mayoría de las experiencias coinciden en conceptualizarlas a partir del grado y dirección, de la diferencia entre las expectativas y las percepciones, que tiene el cliente, de la calidad de servicio prestado y la gestión administrativa.

De lo expuesto, la Unidad de Posgrado, requiere de procesos de Calidad de Gestión Académico-administrativa, basadas en los principios fundamentales de la Calidad Total, que consideran en su concepción del ser humano como un capital, que se respalda en la enseñanza, la honestidad, la ética, la eficiencia, responsabilidad y la efectividad traducida en trabajos de investigación (García, 2008).

## Material y método

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel aplicada, de diseño descriptivo correlacional, dado que cuenta con dos variables de análisis: gestión administrativa y percepción de la Calidad del Servicio Universitario brindado en la Escuela de Posgrado en estudio.

## Diseño de la investigación

El diseño de la Investigación fue el no experimental, pues sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos. Fue transversal, dado que los datos se recopilaron en un momento único en las unidades de análisis: universitario de la escuela de posgrado.

## Método

Se aplicó el método hipotético deductivo.

## Población y muestra

El ámbito de estudio fue la Escuela de Posgrado, contándose con un universo conformado por 170 estudiantes de la Escuela

de Posgrado, quienes se encontraron cursando la última fase de la educación formal e incluyó los estudios de especialización, maestría y doctorado de las distintas menciones.

La muestra la conformaron 147 estudiantes de las maestrías, especializaciones y doctorados de la Escuela de Posgrado. Se aplicó un método de muestreo probabilístico, utilizándose la fórmula para la población finita, que lo establece Moya (2007). Donde se obtuvo un total de 147 estudiantes de la Escuela de Posgrado seleccionados al azar.

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z\alpha^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el presente estudio de investigación, es la variable que se desea determinar. n=?

N: El total de la población. Los estudiantes de la Escuela de Posgrado

Z: Valor correspondiente a distribución gauss:  $Z\alpha = 0,05 = 1,96$

p: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar:  $95\% = 0,95$

q:  $1 - p$  (si  $p = 95\%$ ,  $q = 5\%$ ) =  $0,05$

i: Error que se prevé cometer si es del  $5\%$ .  $i = 0,05$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 170 \cdot 0,95 \cdot 0,05}{0,05^2(170 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,95 \cdot 0,05} = 147$$

#### **Criterios de inclusión:**

- Estudiantes de la Escuela de Posgrado con matrícula regular
- Que acepten el consentimiento

#### **Criterios de exclusión:**

- Estudiantes de la Escuela de Posgrado que tuvieron más del 30% de inasistencia
- Que rechacen el consentimiento informado

#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de investigación que se utilizó para levantar información, fue la encuesta, y se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos: la Escala de Percepción de la Calidad del Servicio y la otra para conocer Gestión administrativa.

#### **Descripción de instrumentos**

El instrumento que se aplicaron fueron dos escalas, la primera sobre la Percepción de la Calidad de Servicio con 22 preguntas basada en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithml y Berry (1992). Se consideraron cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, credibilidad - confianza y empatía. La percepción de la calidad del servicio fue: de 101 - 110 = muy buena, de 91 - 110 = buena y  $\leq 90$  = regular.

El segundo instrumento mide la Gestión Administrativa con 50 preguntas, las mismas que fueron respondidas por 147 estudiantes de la Escuela de Posgrado. Cuenta con 4 dimensiones: planificación, organización, dirección - ejecución, y dimensión control.

#### **Validación y consistencia interna de los instrumentos**

Los instrumentos fueron sometidos a 7 jueces quienes emitieron juicio de validez.

Se aplicó una prueba piloto en una pequeña muestra de estudiantes de la Escuela de Posgrado, y luego se aplicaron las escalas, realizándose el análisis de fiabilidad por el método Alfa de Crombach, cuyo coeficiente del primer instrumento fue de 0,975, y del segundo 0,921 considerándose un nivel de fiabilidad alta.

#### **Procedimientos.**

Se solicitó la autorización según coordinaciones con las autoridades de la Escuela de Posgrado en estudio, dándoles a conocer el cronograma del trabajo de campo y análisis de la información, obteniéndose las facilidades y los permisos respectivos para la aplicación los instrumentos de investigación.

Una vez seleccionados las unidades de análisis, se les informó acerca del objetivo de la investigación y se les solicitó, por escrito, el consentimiento informado para participar en el estudio. Se les aclaró el manejo ético de la información, y que no recibirán remuneración económica por su participación así mismo, se les recordó que podrían retirarse de la investigación cuando ellos así lo consideraran. Una vez obtenido el consentimiento, se diligenció la ficha de datos sociodemográficos y se procedió a aplicar los instrumentos de investigación.

Aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la población de estudio, ubicándose en las a diferentes aulas de clases de las

áreas académicas de la Escuela de Posgrado de una universidad de estudio.

El procesamiento y análisis de datos se realizó con el apoyo de un computador y se procedió a la tabulación de datos creando una base de datos utilizando el programa Microsoft Excel y transportándolo al programa estadístico SPSS V. 20.0, realizándose la estadística descriptiva en la que se calculó las frecuencias y porcentajes de las variables incorporadas. En la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba Rho de Separan, lo cual determinó la relación entre las variables de estudio, En la significancia estadística de la prueba se consideró un valor  $p \leq 0,05$  y por último se procedió a la interpretación de resultados.

### Consideraciones éticas

Por cuanto el estudio fue observacional, no afectó los principios éticos de la investigación científica, sin embargo, se tuvo en cuenta la: autonomía pues, fueron debidamente informados del objetivo del estudio, y su participación fue voluntaria, para lo cual firmaron un consentimiento informado. Además, se asegu-

ró el anonimato de la información brindada por el principio de confidencialidad. En segunda consideración estuvo el principio de beneficencia, donde por el carácter de investigación correlacional, no se afectó en ningún sentido el bienestar de los estudiantes. No maleficencia, el estudio no permitió afectación de los sujetos. Justicia: la selección de los sujetos de estudio se realizó teniendo en cuenta los criterios mencionados.

### Resultados

En el análisis de las características sociodemográficas de la muestra en estudio, se observó que 53.1%(78) pertenecían al género masculino y 46.9%(69) fueron féminas. Respecto a la edad, más de un tercio [34.0%(50)] presentaron edades entre 21 a 30 años y en menor porcentaje [17.7%(26)] tenían más 51 años. Concerniente al área profesional de estudios, en mayor proporción [27.9%(41)] eran de las Ciencias de la Educación y Sociales y en menor porcentaje [22.4%(33)] de las Ingenierías (Ver tabla 01).

**Tabla 01. Características sociodemográficas de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, Huánuco - Perú**

Características sociodemográficas	N=147	
	N	%
<b>Género</b>		
Masculino	78	53.1
Femenino	69	46.9
<b>Edad</b>		
21-30	50	34
31-40	38	25.9
41-50	33	22.4
? 51	26	17.7
<b>Área profesional de estudios</b>		
Ciencias de la Salud	38	25.9
Ciencias de la Educación y Sociales	41	27.9
Ingenierías	33	22.4
Ciencias Administrativas y Empresariales	35	23.8

**Fuente.** Cuestionario de características sociodemográficas

Respecto al análisis de la variable gestión administrativa que desarrolla la escuela de posgrado, se tuvo que la gran mayoría de la muestra percibió en el nivel aceptable la aplicación de los procesos de control, organización, planificación, dirección y control [72.1% (106), 71.4% (105), 70.7% (104) y 68.7% (101) respectivamente], en tanto en menor porcentaje percibieron que fue eficaz en

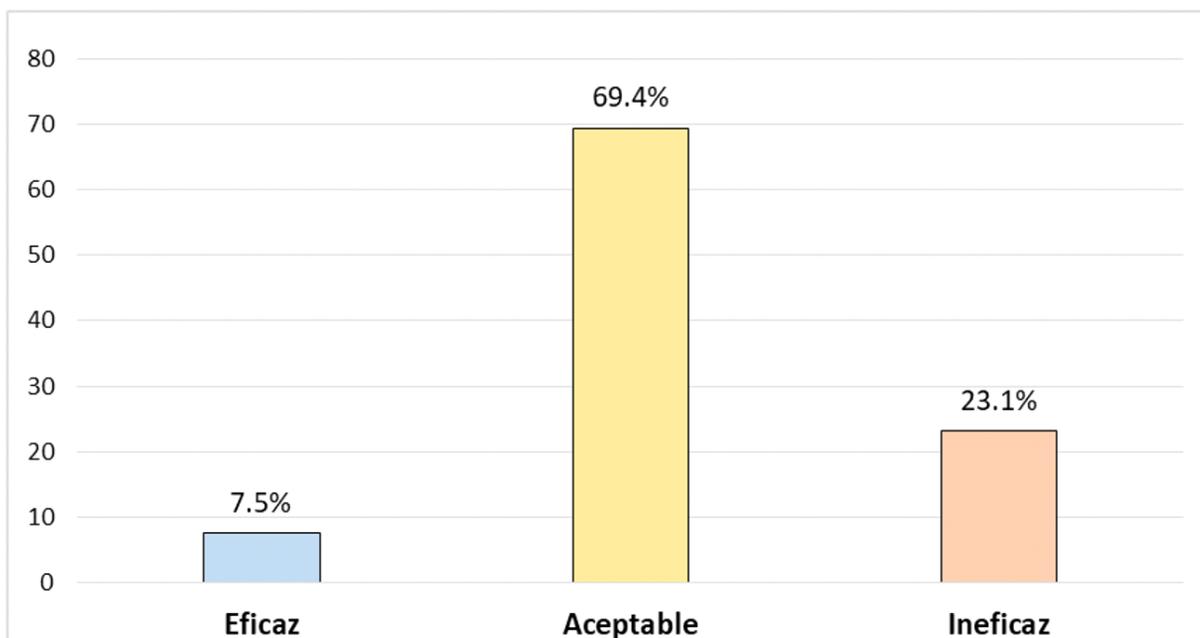
cuanto a la organización, dirección, planificación y control [8.8%(13), 8.2%(12), 7.5%(11) y 6.8%(10) respectivamente (Ver tabla 02).

Concerniente al nivel de la gestión administrativa de la escuela de posgrado, en mayor porcentaje [69.4% (102)] lo hacían de manera aceptable, 23.1% (34) de modo ineficaz y mínima cantidad [7.5% (11)] eficaz (Ver gráfico 01).

**Tabla 02. Descripción de la gestión administrativa que desarrolla la escuela de Posgrado, según dimensiones**

Descripción de la gestión administrativa	N=147					
	Eficaz		Aceptable		Ineficaz	
	N	%	N	%	N	%
Planificación	11	7.5	104	70.7	32	21.8
Organización	13	8.8	105	71.4	29	19.7
Dirección y ejecución	12	8.2	101	68.7	34	23.1
Control	10	6.8	106	72.1	31	21.1

Fuente. Cuestionario de la gestión administrativa.



Fuente. Cuestionario de la gestión administrativa.

**Gráfico 01. Nivel de gestión administrativa de la escuela de Posgrado, Huánuco - Perú**

Al describir la calidad del servicio percibida por usuarios de la Escuela de Posgrado en estudio, un mayor porcentaje lo califican como buena a la: empatía, capacidad de respuesta credibilidad, confiabilidad, elementos tangibles, credibilidad y confianza [69.4%(102), 69.4% (102), 66.7% (98), 66.0% (97) y 66.0%

(97) respectivamente]; en tanto en menor cantidad consideran que es muy buena los elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta credibilidad, confiabilidad, credibilidad y confianza [7.5% (11), 6.8% (10), 6.1% (9), 5.4% (8) y 4.8% (7) respectivamente] (Ver tabla 03).

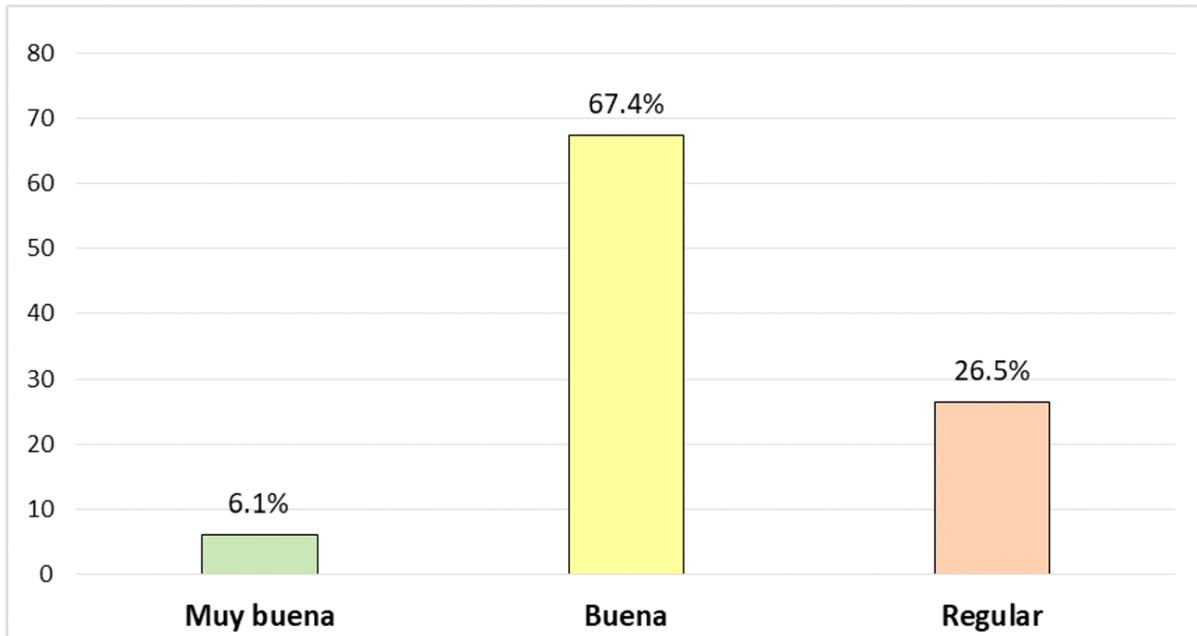
**Tabla 03. Descripción de la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco - Perú**

Conocimiento sobre suplementación con hierro	N=1473					
	Muy buena		Buena		Regular	
	N	%	N	%	N	%
Elementos tangibles	11	7.5	97	66	39	26.5
Confiabilidad	8	5.4	98	66.7	41	27.9
Capacidad de respuesta credibilidad	9	6.1	102	69.4	36	24.5
Credibilidad y confianza	7	4.8	97	66	43	29.3
Empatía	10	6.8	102	69.4	37	25.2

Fuente. Cuestionario de calidad de servicio.

Referente a la calidad de servicio percibida por usuarios de la Escuela de Posgrado en estudio, en mayor proporción calificaron como

bueno [67.4%(99)], un 26.5%(39) como regular y solo un mínimo de estudiantes [6.1%(9)] muy buena (Ver gráfico 02).



Fuente. Cuestionario de calidad de servicio.

**Gráfico 02. Calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco – Perú**

En tanto al relacionar las variables gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado en estudio, se evidenció que más de la mitad consideraban que recibieron una buena calidad de servicio y gestión administrativa aceptable [61.2% (90)], así también el 19.0% (28)

consideraron una calidad regular y a su vez una gestión ineficaz, 5.4%(8) califico como muy buena calidad de servicio y a la vez eficaz gestión administrativa y ninguno menciono una regular calidad y eficaz gestión administrativa (Ver tabla 04).

**Tabla 04. Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú**

Gestión administrativa	Calidad de servicio					
	Muy buena		Buena		Regular	
	N	%	N	%	N	%
Eficaz	8	5.4	3	2	0	0
Aceptable	1	0.7	90	61.2	11	7.5
Ineficaz	0	0	6	4.1	28	19

Fuente. Cuestionario de la gestión administrativa y cuestionario de calidad de servicio.

Al analizar la correlación las variables gestión administrativa y calidad de servicio, mediante la prueba Rho de Separan, se obtuvo un valor  $r_s = 742$  y  $p$  valor = 0,000, que indica alta significancia entre las variables, concluyendo que, la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú (Ver tabla 05).

**Discusión**

El presente estudio, parte de la intesionalidad

de lograr una educación de calidad, el cual forma parte de los Objetivo de Desarrollo Sostenible. Todos los estados miembros, lo vienen adoptando desde el 2015, siendo Perú uno de los países integrantes, esto, por el llamado universal de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para el 2030. En corolario a tal mandato, surge el imperativo de realizar una adecuada gestión administrativa y alcanzar la calidad educativa en las universidades.

**Tabla 05. Prueba de Correlación de Separan en la gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de Posgrado, Huánuco-Perú**

<b>Variabes de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>Significancia</b>
Gestión administrativa	742	0
Calidad de servicio		

**Fuente.** Base de datos (Elaboración propia).

El Perú, a través de la Ley Universitaria N° 30220, establece funciones concerniente a la supervisión de la calidad de la prestación del servicio educativo, para lo cual, entre otros aspectos importantes requiere de información actualizada del grado de satisfacción de sus usuarios y en base a tales resultados, adoptar toma de decisiones eficaces (Ministerio de Educación, 2014). Esto, reconocido por Inquilla, Calsina & Velazco (2017), pues, a nivel global la calidad de los servicios académicos y administrativos, están definidas por las percepciones y expectativas previas de los usuarios, así como, los atributos de las dimensiones planteadas. Por tanto, las autoridades universitarias deben conversar sus acciones, en el que consideren elementos tangibles, conocimientos y habilidades humanas, la tecnología y aspectos funcionales, que tiene que ver con la capacidad de respuesta, confiabilidad, atención al usuario y empatía. Estos aspectos técnicos del servicio, permitirá definir la imagen institucional expresada en la calidad del servicio.

Los resultados de la presente investigación ponen en evidencia que hay una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú. (Rho = 742 y p valor = 0,000). Este resultado se explica por el direccionamiento estratégico, la identificación de las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas (FODA), la aplicación de la mejora continua, y los procesos de calidad orientada a la satisfacción de los clientes externos e internos de la Escuela Posgrado. En torno a éste último, hacen bien los planes de capacitación que permitan la socialización y el desarrollo concurrente en la aplicación de los procesos y subprocesos en torno a las nuevas tendencias. Consiguientemente, traducen en niveles altos de atención personalizada para así conseguir la fidelización de los clientes (Manzanares, 2017).

Entre los estudios que coinciden, se tiene los hallazgos de Morales (2017), al evidenciar relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad

de atención del usuario en la municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017; donde 58.9 % del personal, obtuvo percepción buena de la gestión administrativa, 36.7% muy buena y 4.4% como mala. En cuanto a la calidad de atención del usuario, 82.2 % lo percibieron como buena, 6.7% como muy buena y 11.1% como mala.

Otro estudio coincidente es el de Saavedra (2019), al haber determinado asociación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Un 27.27% de la muestra, identificó que la gestión administrativa fue eficiente, 42.42% regular y 30.30% deficiente. La calidad del servicio, fue percibida de buena calidad por 21.21%, como regular por 36.36% y como mala 42.42%.

De igual manera Tipián (2017) en su investigación determinó relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios. Asimismo, determinó la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) y la calidad de servicio a usuarios; hecho que pone en evidencia que en el área de estudio, tratan de aplicar una gestión eficiente a fin de brindar un servicio de calidad al ciudadano de manera oportuna, rápida, efectiva, integra y confiable. En la misma línea Peña (2018) y Concepción (2017) observaron alta relación positiva y significativa en todas las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario.

De otro lado, el estudio de Castañeda, Vásquez (2016), pone en evidencia que la baja capacidad de gestión administrativa ejercida conlleva a la insatisfacción de los usuarios de la Escuela de Posgrado de una Universidad del Norte del país, esto por el comportamiento observado en 74% de los encuestados que desconocían la visión y misión de la Escuela de Posgrado, hecho que imposibilita la asimilación de la visión de futuro de la organización. Otro aspecto es que 79% desconocían los

objetivos de la organización, el 84% estuvieron totalmente en desacuerdo y respecto a la estructura orgánica. Sobre la aplicación del Plan de Desarrollo Institucional, el Manual de Organización y Funciones y el Texto Único de Procedimientos Administrativos, el 74% indicaron que era mínimo, generando debilidades en la calidad de atención. Además, 80% de los trabajadores mencionaron que carecían de los equipos y materiales para el desarrollo de las actividades laborales. Hubo apreciación de un 53% de la muestra del predominio del poder coercitivo y 60% consideraba la gestión como burocrática. El 53%, establecía que el proceso de control se realizaba por medición únicamente de la productividad y 90% refería que las mejoras eran muy poco aplicadas.

La satisfacción por los aspectos tangibles fue alta, del mismo modo la fiabilidad, y no lograron satisfacción por la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En base a tales resultados, hicieron propuestas de mejora, aspecto también considerado en la investigación de Roque (2016) al ponderar la implementación de propuestas de mejora de la calidad de la gestión administrativa para lograr el éxito en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo.

Investigaciones con resultados contrarios, lo encontramos en Gonzales (2017), quien estudió la “Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno”. Donde el nivel de calidad de servicio en las unidades administrativas, fue percibido por 79% de los estudiantes, en el nivel regular, 21% percibió en el nivel bajo calidad y ningún estudiante percibió al servicio de buena calidad. Un 75.8% de los estudiantes se encontraron medianamente satisfechos con la atención que reciben en la unidad administrativa, el 17.2% insatisfecho y solo el 7.0% satisfecho. En la misma situación Areche (2013), observó independencia entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

Otro estudio similar, tenemos a Barrera y Ysuiza (2018) quienes refieren haber encontrado una relación muy estrecha entre la planeación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa, el control administrativo y, la calidad de servicio que reciben los usuarios, resultado en una correlación muy alta. Así mismo casi en su totalidad los usuarios consideran que, la calidad de servicio no está desarrollándose adecuada-

mente, por ser indiferente en cuanto a su dimensión fiabilidad, sensibilidad empatía, bienes tangibles. De igual modo, Huaman (2018) observó que algunas veces no se realizaba la planificación de acciones, la organización de funciones, la dirección y en la dimensión control de resultados.

Finalmente, el estudio pone en evidencia la correspondencia entre el proceso de gestión administrativa y la calidad de servicio que se lleva a cabo en una Escuela de Posgrado de la ciudad de Huánuco, lo cual es un primordial como diagnóstico de la gestión universitaria, aspecto necesario para incrementar los niveles de la calidad de servicio, en relación a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía, mejorar las dimensiones de planeación, organización, dirección, y control, para que los trabajadores administrativos puedan ofrecer un mejor servicio.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis para maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas-Venezuela. Recuperado de: <https://docplayer.es/8756029-Satisfaccion-de-los-clientes-y-usuarios-con-elservicio-ofrecido-en-redes-de-supermercados-gubernamentales.html>
- Areche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011*. (Tesis para maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 20/03/2020 de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4011>
- Barrera, A. & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018. *Revista de Gobierno y de Gestión Pública*, 5(1): 91-110. Doi: <https://doi.org/10.24265/igpp.2018.v5n1.06>
- Castañeda, Y. & Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. (Tesis para optar El Título De Licenciado en Administración Pública). Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de:

- <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Concepción, Y. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner*. (Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación). Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2251/TM%20CE-Ge%203355%20C1%20-%20Concepcion%20Godoy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, V. (2016). *Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CEREMAX) Lima año 2016*. (Tesis en maestría), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 16 de febrero de 2020, de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T\\_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD\\_46376946\\_DIAZ\\_CABALLERO\\_VICTOR%20JES%20C3%29AS.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR%20JES%20C3%29AS.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Garbanzo, G. & Romero, F. (2013). Desafíos y problemáticas de la gestión universitaria en el sistema de la educación superior pública, aspectos a considerar en la Región Centroamericana. *Revista Gestão Universitária na América Latina*, 6(2), 231-258. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de: <https://www.redalyc.org/pdf/3193/319327519013.pdf>
- García, J. (2008). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM*. (Tesis para optar el grado de doctor). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, facultad de educación, Lima. Recuperado el 21 de marzo de 2020: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2620>
- Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNAPUNO, 2017*. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado el 05 de Julio de 2020, de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales\\_Cornejo\\_Omar\\_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huaman, E. (2018). *La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cajamarca, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Administración). Universidad Privada Del Norte, Cajamarca. Recuperado el 27 de Abril de 2020: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inquilla, J., Calsina, W. & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017. *Comunicación*, 8(1), 5-15. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es)
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 14 de febrero de 2020, de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manzanares, M. J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. (Tesis para optar El Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas Y Ciencias Económicas. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%20c%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Educación. (2014). *Anteproyecto del Reglamento de la Ley 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa -*

- SINEACE. Lima: MINEDU.
- Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública). Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado, Perú. Recuperado el 05 de Julio de 2020, de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1)
- Moya, R. (2007). *Estadística descriptiva. Conceptos y aplicaciones*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Parasuraman, V., Zeithaml, A. & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Días de Santo.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. (Tesis para optar El Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%C3%B1a\\_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: Ideas propias Editorial S.L.
- Roque, J. A. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en La Mype Comercial "San Martín" – Chiclayo*. (Tesis para optar El Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipán, Facultad De Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional De Administración., Lima. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf?sequence=1>
- Saavedra, J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de las Américas, Escuela de Posgrado , Lima. Recuperado el 24 de febrero de 2020, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. España: Editorial Paraninfo.
- Seibold, J. (2000). La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, (23), 215-231. Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/documentos/rie23a07.htm>
- Tipián, S. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Cesar Vallejo, Escuela de postgrado, Lima. Recuperado el 09 de enero de 2020, de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9104?locale-attribute=en>
- Vargas, G. (2014). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Revista Educación*, 31(2), 11-27. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1241>
- Vargas, M. & Aldana, L. (2006). *Calidad en el Servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Vergara, L. (2019). *Calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la universidad privada San Pedro sede Barranca 2014*. (Tesis de maestría), Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Escuela de Posgrado, Huacho. Recuperado el 13 de marzo de 2020, de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3548/Le%C3%B3nidas%20Gerardo%20VERGARA%20RAMIREZ%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



# *Gaceta Científica*

## **DIRECTRICES PARA AUTORES/AS**

La Revista GACETA CIENTÍFICA de la Escuela de Posgrado es la publicación oficial de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, destinada a la difusión de conocimientos relacionados a la gestión Pública. Es editado con periodicidad trimestral y es arbitrada por pares. Es distribuida en versión electrónica, con acceso gratuito a texto completo a través de su página.

Las instrucciones para la presentación de artículos a la Revista GACETA CIENTÍFICA de la Escuela de Posgrado se basan en los "Requisitos uniformes para preparar los manuscritos que se presentan a las revistas.

### **Presentación de artículos**

- 1.- Enviar sus manuscritos a el/la Editor (a) de la Revista GACETA CIENTIFICA, en archivos adjuntos tipo word a las siguientes direcciones electrónicas y la plataforma de la revista: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien>, [gacetacientifica@epgunheval.edu.pe](mailto:gacetacientifica@epgunheval.edu.pe). También lo puede enviar a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, Perú.
- 2.- Los trabajos deberán ser inéditos y no haber sido propuestos simultáneamente a otras publicaciones. A tal efecto, el o los autores deberán solicitar la carta de originalidad y sesión de autores, acompañado junto con el manuscrito. Además, el artículo no debe haber sido presentado a otras revistas simultáneamente.

El envío de artículos se realizará únicamente en formato electrónico a través de nuestro correo electrónico:

Para que pueda iniciar el proceso editorial de cada artículo es obligatorio la presentación de la carta de originalidad debidamente firmada; incluyendo el correo electrónico del autor principal y de los coautores, de no cumplirse, se devolverá el artículo al autor.

Los trabajos serán aceptados por la relevancia del tema que traten, su originalidad, aportes, actualización y nivel científico, normas de estilo y normas editoriales convenidas.

Los trabajos serán sometidos a una experticia doble ciego por parte de un Comité de Árbitros-Especialistas de reconocido prestigio, a fin de mantener un elevado nivel académico y científico.

La Revista es completamente gratuita, por tanto, no realiza cobro alguno por procesamiento editorial ni por la publicación de los trabajos evaluados.

Extensión del artículo no debe ser mayor de quince (15) páginas, incluida la bibliografía.

Los márgenes, de los cuatro lados de las páginas, deben ser de tres (3) centímetros.

El tipo de letra de todo el texto será Arial, en hoja tamaño A4, por una sola cara y entregado en forma digital a las direcciones electrónicas antes mencionadas.

El tamaño de la letra del manuscrito será 12, a espacio y medio (1,5) en los párrafos. Los párrafos tendrán una sangría de medio (1/2) centímetro.

**Título:** Debe ser de un máximo de (15) quince palabras, explicativo y contener la esencia del trabajo. No se deben usar abreviaturas. Si el artículo es en español, el título debe traducirse al inglés.

- Autor (es): Indicar los nombres y apellidos completos, sin títulos profesionales. No podrán ser más de (5) cinco autores. En caso de ser más de cinco (5) autores, deberán dirigir carta explicativa al Comité Editorial, indicando que pertenecen a al mismo grupo de investigación. Los nombres han de escribirse en negrita y cursiva, tamaño de letra catorce (14).

Código ORCID de cada uno de los autores (<https://orcid.org/>)

Nombre, dirección, teléfonos y correo electrónico del autor al que se dirigirá la correspondencia.

Además, los autores declararán explícitamente lo siguiente:

Contribución de los autores

Fuentes de financiamiento

Conflictos de interés

Correspondencia

El nombre de la institución donde se realizó el trabajo y la dirección electrónica de la institución a la cual pertenece (n) el/los autor/es debe ir completa; colocar solo una sola dirección electrónica personal o institucional por autor, en letra tamaño 12.

**Resumen:** No mayor de doscientos (200) palabras, espacio y medio (1/2), en español e inglés, o en el idioma del artículo más español e inglés, y debe contener el objetivo principal del trabajo, la metodología, los resultados y conclusiones o reflexiones principales. Al comienzo con una sangría de un (1) centímetro, escrito todo el resumen en un solo párrafo.

**Palabras Clave:** Con el fin de facilitar la inclusión del artículo en las bases de datos internacionales, deberán incluirse palabras clave luego del resumen en español y en inglés, en un número no mayor de seis (6), separados con punto y coma (;)

**Introducción:** Incluye la exposición breve del estado actual del problema, antecedentes, y justificación del estudio con su respectiva citación de la literatura, sin hacer una revisión extensa del tema. No deberá incluir datos ni conclusiones del trabajo realizado. Los objetivos serán planteados en el último párrafo.

**Materiales y métodos:** Describe la metodología usada, de modo que permita la reproducción del estudio y la evaluación de la calidad de la información. Se describirá el tipo y diseño de la investigación, las características de la población y forma de selección de la muestra. Solo detalle las técnicas nuevas y las modificaciones. Para las técnicas conocidas, señale sólo la referencia bibliográfica. Mencionar los procedimientos estadísticos empleados. En todos los casos se usará la coma decimal.

**Resultados:** Presenta los resultados de forma clara, sin incluir opiniones ni interpretaciones subjetivas. El uso de tablas y figuras es para complementar la información; limite el número al mínimo necesario. Las unidades de medidas serán de acuerdo al Sistema Internacional de Unidades. Las fotografías serán de la mejor resolución posible.

**Discusión:** Se recomienda considerar los siguientes aspectos: evidencias principales de su estudio, contraste de las evidencias con otros estudios, fortalezas y limitaciones, finalizando con las conclusiones y recomendaciones. No repita los datos o información ya presentados en las secciones de introducción y resultados. Establezca el nexo de las conclusiones con los objetivos de su estudio,

pero absténgase de hacer afirmaciones generales y extraer conclusiones que no están respaldadas en su artículo.

**Referencias bibliográficas:** Las referencias bibliográficas se referirán ÚNICAMENTE a las citadas en el trabajo y se ordenarán en estricto orden alfabético. Los autores son responsables de la fidelidad de las referencias. A los fines de garantizar la actualidad de los trabajos, se recomienda el empleo de bibliografía en idioma inglés en un buen número de referencias de revistas arbitradas indexadas y de alto impacto. El interlineado de las referencias debe ser de 1,5. Las referencias serán ceñidas a las **normas Apa**, vigente a la fecha de envío.

**Citas:** Las referencias de las citas van incluidas en el texto. La cita debe indicar: Apellido del autor, seguido de coma, año de publicación; todo entre paréntesis. A pie de página sólo deben ir las notas explicativas. Si hubiese una publicación de un mismo autor en el mismo año, la distinción se hará con letras minúsculas, siguiendo el orden alfabético. Esta indicación debe mantenerse en la bibliografía, de forma que el lector distinga a qué obra corresponde cada cita. Cuando la cita es textual y no excede de 3 (tres) líneas, debe incorporarse al texto principal entre comillas, sin cursiva, e indicar seguidamente, entre paréntesis, el apellido del autor, coma, año y luego dos puntos, seguido del número de página. Si la cita excede de las 3 (tres) líneas, se separa del texto principal y se coloca márgenes de un centímetro, tanto del lado derecho como del lado izquierdo del texto de la cita y no se colocará entre comillas.

La Revista GACETA CIENTÍFICA se reserva el derecho de no incluirlas, previa comunicación al autor, si éstas no cumplen con los requisitos técnicos para su reproducción. Se identificarán con números arábigos (Ejemplo: Figura 1), seguido de un pequeño texto o leyenda que indique en forma muy breve lo que se desea representar, colocado antes de la figura o cuadro. Las imágenes, gráficos y cuadros deberán ser nítidas, en formato jpg ó png(mínimo 300 dpi), y su tamaño no excederá el de la hoja impresa (tamaño A4, respetando los márgenes establecidos: tres (3) centímetros por cada lado).

**Carta al Editor:** Es una comunicación dirigida al Director de la Revista. Se aceptarán Cartas al Editor que cumplan las siguientes consideraciones: Cartas que hagan referencias a artículos publicados preferentemente en los dos últimos números (extensión máxima de 500 palabras, 1 figura o tabla, y 6 referencias bibliográficas) o con aportes referidos a investigaciones realizadas (extensión máxima de 1000 palabras, 1 figura o tabla, y 10 referencias bibliográficas).

### **Criterios de autoría**

Los requisitos de autoría se basan en las recomendaciones del Comité Internacional de Editores de Revistas Médicas (ICMJE):

- 1) Contribuciones significativas a la concepción o diseño del manuscrito, o a la recolección, análisis o interpretación de los datos;
- 2) Redacción o revisión crítica importante del contenido del manuscrito;
- 3) La aprobación final de la versión que se publicará, y
- 4) La asunción de la responsabilidad frente a todos los aspectos del manuscrito, para garantizar que los asuntos relativos a la exactitud o integridad de cualquier parte del mismo serán adecuadamente investigados y resueltos.

Todas las personas consignadas como autores deben cumplir los criterios de autoría, y todas las que los cumplen deben aparecer en la lista de autores.

Además, la ICMJE señala que solo la participación en la consecución de fondos, en la recolección de datos o en la supervisión general del grupo de investigación no justifica la autoría y deben ser listados en la sección de agradecimientos.

La lista de autores incluidos en la declaración jurada de autoría será los únicos considerados dentro

del proceso editorial de la revista. No se aceptarán cambios posteriores en el número ni en el orden de los autores.

### **Declaración de conflictos de interés**

Los autores deben declarar cualquier relación personal o comercial que pueda suponer parcialización y por tanto un conflicto de interés en conexión con el artículo remitido. Los conflictos de interés pueden ser directos o indirectos, incluyendo interés financiero de los autores por parte de la empresa que auspicia el estudio; así como empleos, becas, pagos de viáticos, viajes, consultorías, etc.

Anunciar las fuentes de apoyo financiero del estudio no implica un conflicto de interés.





# *Gaceta Científica*