



**ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS
DE LOS PROGRAMAS DE POSGRADO DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD DE LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA – BOGOTÁ**

Lady Johanna Ariza Gómez

Giovanna Elizabeth Carranza Gómez

Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA-

Maestría en Dirección de Marketing y Gestión Comercial

Bogotá

2018

**ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS
DE LOS PROGRAMAS DE POSGRADO DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD DE LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA – BOGOTÁ**

Lady Johanna Ariza Gómez

Giovanna Elizabeth Carranza Gómez

Director:

Tatiana Galindo Becerra

Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA-

Maestría en Dirección de Marketing y Gestión Comercial

Bogotá

2018

Contenido

Resumen Ejecutivo.....	8
Introducción	10
1. Diagnóstico	12
1.1 Historia y Origen.....	12
Misión.	12
Visión.	13
Megas..	13
1.2 Sector Salud	15
1.3 Implicaciones de la educación en la economía.....	16
1.4 Mercado.....	17
A nivel Nacional.....	17
1.5 Tendencias internacionales en la formación en Gerencia de la Salud	23
2. Planteamiento del problema	26
3. Justificación.....	29
4. Pregunta de investigación	30
5. Formulación de hipótesis	30
6. Objetivos.....	30
6.1 Objetivo General	30
6.2 Objetivos Específicos.....	31
7. Marco Teórico.....	31
7.1 Satisfacción	31
7.2 Satisfacción en el Marketing	33
7.3 Importancia de programas de posgrado	33
7.4 Importancia y antecedentes de las categorías elegidas	34
7.5 Importancia de medir la satisfacción	37
8. Metodología.....	37
8.1 Diseño de la investigación	37
8.2 Fases de Investigación.....	38
Diseño del instrumento de evaluación.	38
Objetivos de la encuesta.....	40
Prueba piloto del instrumento diseñado.....	40
Plan de estudios.....	41

Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes.....	42
Métodos de enseñanza y evaluación.....	43
Nivel de autorrealización	44
Servicios de apoyo e infraestructura.....	45
Servicio al cliente	46
Nivel de satisfacción.....	47
8.3 Población objetivo	48
Definición de la muestra.	49
9. Resultados.....	52
9.1 Perfil de los estudiantes.....	52
9.2 Perfiles egresados	54
9.3 Análisis de resultados con los estudiantes	56
Plan de estudios.....	57
Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes.....	58
Metodología de Enseñanza y evaluación	58
Nivel de autorrealización	59
Servicios de apoyo e infraestructura.....	59
Servicio al cliente	60
9.4 Análisis de los resultados de los egresados.....	60
Plan de Estudios.....	62
Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes.....	63
Métodos de enseñanza y evaluación.....	63
Nivel de autorrealización	64
Servicios de apoyo e infraestructura.....	64
Servicio al cliente	65
10. Conclusiones	66
11. Recomendaciones	67
Bibliografía	73

Gráficas

Gráfica 1. Estructura organizacional.....	14
Gráfica 2. Programas de posgrado.....	15
Gráfica 3. Cuadro comparativo desde 2013 a 2017 número de programas y modalidad ofertada. ..	18
Gráfica 4. Cuadro comparativo 2013 a 2017 matriculados.....	19
Gráfica 5. Programas de Posgrado	28
Gráfica 6. Género estudiantes.....	52
Gráfica 7. Edades de los estudiantes	52
Gráfica 8. Pregrado estudiantes.....	53
Gráfica 9. Universidades Estudiantes	53
Gráfica 10. Género Egresados	54
Gráfica 11. Edades Egresados.....	54
Gráfica 12. Pregrado Egresados	55
Gráfica 13. Universidades Egresados.....	55

Tablas

Tabla 1. Total de matriculados por año en la modalidad a Distancia (Tradicional).....	20
Tabla 2. Total de matriculados por año en la modalidad a Distancia (Virtual)	20
Tabla 3. Total de matriculados por año en la modalidad Presencial.....	21
Tabla 4. Alfa de Cronbach	39
Tabla 5. Distribución de la población	49
Tabla 6. Datos correlación Pearson de las variables evaluadas por los estudiantes de los Programas de Posgrado en Administración de Salud.	57
Tabla 7. Datos estadísticos descriptivos del área Plan de estudios.....	58
Tabla 8. Datos estadísticos descriptivos de la Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes.	58
Tabla 9. Datos estadísticos descriptivos de los Métodos de enseñanza y evaluación.....	59
Tabla 10. Datos estadísticos descriptivos del Nivel de autorrealización.....	59
Tabla 11. Datos estadísticos descriptivos de los Servicios de apoyo e infraestructura.....	60
Tabla 12. Datos estadísticos descriptivos de Servicio al cliente.....	60
Tabla 13. Datos correlación Pearson de las variables evaluadas por los estudiantes de los Programas de Posgrado en Administración de Salud.	62
Tabla 14. Datos estadísticos descriptivos del área Plan de estudios.....	63
Tabla 15. Datos estadísticos descriptivos de la Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes.	63
Tabla 16. Datos estadísticos descriptivos de los Métodos de enseñanza y evaluación.....	64
Tabla 17. Datos estadísticos descriptivos del Nivel de autorrealización.....	64
Tabla 18. Datos estadísticos descriptivos de los Servicios de apoyo e infraestructura.....	65

Tabla 19. Datos estadísticos descriptivos de Servicio al cliente.....	65
--	-----------

Resumen Ejecutivo

La Pontificia Universidad Javeriana es una Universidad acreditada que goza de un alto prestigio por su calidad académica. Desde hace cerca de 40 años ofrece programas de Posgrado en Administración en Salud, y en la actualidad cuenta con los siguientes: Especialización en Administración de Salud, Especialización en Gerencia de la Calidad de los Servicios de Salud, Especialización en Gerencia Hospitalaria y la Maestría en Administración de Salud, los cuales están dirigidos a profesionales de diversos pregrados que se encuentren trabajando o tengan relación con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A pesar de contar con los factores positivos que se destacan, la Dirección de los programas afronta el problema de no poder aumentar el número de aspirantes inscritos, admitidos y matriculados a sus programas y, por el contrario, se está experimentando una disminución que puede poner en riesgo la viabilidad de estos posgrados.

Este proyecto busca identificar las causas de esta problemática, para lo cual realiza un análisis interno, para determinar los factores que generan mayor o menor satisfacción en estudiantes y egresados de los últimos 4 años de los programas. Para lograrlo se diseñó una encuesta dirigida a la población objeto de estudio, para evaluar las siguientes variables: Plan de Estudios, Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes, Métodos de enseñanza y evaluación, Nivel de autorrealización, Servicios de apoyo e infraestructura y Servicio al cliente. Se realizó una prueba piloto y se validó a través de la fiabilidad del Alpha de Cronbach y luego, se aplicó la Correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables.

Los resultados obtenidos más relevantes fueron: para los estudiantes el promedio de satisfacción general fue de 4.08 en una escala de 1 a 5; para los egresados su resultado fue de

4.34, en la misma escala. Si bien la calificación general obtenida es satisfactoria, existen variables y criterios dentro de estas que deben ser potencializados y se usen dentro de las estrategias de promoción de los programas.

Como parte de las conclusiones, se evidencia el nivel de relación que existen entre variables Nivel de autorrealización y plan de estudios, donde se muestra que, a mayor satisfacción en el plan de estudios, mayor será la satisfacción a nivel de autorrealización, lo cual comprobaría la primera hipótesis propuesta. Así mismo lo planteado en las hipótesis, se comprobó que a menor satisfacción del nivel de autorrealización menor será la satisfacción de los métodos de enseñanza y evaluación. Por último, se evidenció que no existe correlación entre las variables de satisfacción de servicios de apoyo e infraestructura y plan de estudios.

Finalmente, se realizan recomendaciones teniendo en cuenta cada grupo objetivo con el que se trabajó, buscando potencializar los buenos resultados, superando las debilidades y conformar relaciones de largo plazo con el estudiantado y egresados.

Introducción

El presente trabajo de grado es un estudio en el que se realiza un análisis de situación para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes y egresados de los Programas de Posgrado de Administración en Salud de la Pontificia Universidad Javeriana –PUJ-, para lo cual se determinará la relación entre el entorno interno, el entorno del cliente y algunos aspectos seleccionados de la relación entre el programa ofertado y el entorno externo.

Este tema de investigación se eligió por el conocimiento de la situación por la que atraviesan los Programas de Posgrado de Administración en Salud de la PUJ, que, a pesar de poseer para sus directivas, las mejores condiciones que ofrece el mercado, no logran alcanzar las metas en cuanto a inscritos, admitidos y matriculados por lo cual se hace necesario partir de un análisis interno.

Las hipótesis planteadas están dadas en la determinación de los mayores y menores factores de satisfacción para los egresados y estudiantes de los programas de Posgrados en Administración de Salud de la PUJ.

El diseño, pero sobre todo la reglamentación del sistema de salud colombiano, no ha logrado alinear los incentivos para que todos los actores del sistema persigan el mismo objetivo, sino los ha puesto en orillas contrarias defendiendo cada uno sus propios intereses. (Velez, 2016).

La oferta de programas relacionados con la gestión en salud ha venido creciendo, sin embargo, se dice que no existe conexión clara entre el sector productivo y la academia, y más aún cuando cada actor demanda justificadamente, una evaluación individual, para mostrar el sacrificio o la destrucción de valor que está generando el propio sistema (Melo, Ramos, & Hernández, 2017).

Por lo anterior, es responsabilidad de las instituciones académicas no sesgarse con la posición de uno u otro de los actores del sistema y presentar una visión holística del mismo, fomentar el análisis crítico e incentivar la innovación a través de la investigación, por lo que se hace necesario evaluar: la calidad percibida de los programas (pertinencia, contenido, intensidad, metodología, docentes, entre otras); infraestructura (física, informática y comunicaciones); otros beneficios (entorno universitario), y; apoyo administrativo (Guillen & Guillen, 2017).

Así como los docentes se consideran fundamentales en la calidad de los programas, los estudiantes son determinantes, son ellos los que finalmente la van a representar y los llamados a proponer los cambios y a evolucionar su pensamiento, por ello la importancia de tener una selección acorde con los objetivos y el prestigio académico de cada universidad (Sultan & Wong, 2012).

La mencionada calidad percibida de los programas se va a evaluar, a través de encuestas dirigidas a una muestra estadística de estudiantes y egresados, para determinar los mayores y menores factores de satisfacción percibidos y así poder concluir sobre el análisis de situación planteado.

La mayor limitación para la realización de este trabajo es el tiempo, debido a lo dispendioso que resulta obtener el número requerido de encuestas debidamente diligenciadas por parte de los seleccionados para participar tanto en los estudiantes como en los egresados.

1. Diagnóstico

1.1 Historia y Origen

La PUJ fue fundada en 1623 por la Compañía de Jesús, siendo una Universidad Católica reconocida por el Estado colombiano que basa sus principios educativos en el Evangelio. Actualmente cuenta con dos sedes principales, una en Bogotá y otra en Cali. De acuerdo con el Times Higher Education World University Ranking 2016-2017 ocupa el primer puesto en Colombia y el tercero en Latinoamérica como es expuesto en (Pontificia Universidad Javeriana, 2018).

La Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá actualmente cuenta con 18 facultades, 38 programas de pregrados y más de 150 programas posgrados, así mismo tiene oferta en programas de educación continua, entre otros, con cerca de 18.700 estudiantes en pregrado y 4.300 estudiantes en posgrado.

A continuación se describe la Misión, la Visión y las Megas, de acuerdo con (Pontificia Universidad Javeriana, 2018):

Misión. La Pontificia Universidad Javeriana es una institución católica de educación superior, fundada y regentada por la Compañía de Jesús, comprometida con los principios educativos y las orientaciones de la entidad fundadora.

Ejerce la docencia, la investigación y el servicio con excelencia, como universidad integrada a un país de regiones, con perspectiva global e interdisciplinar, y se propone:

- La formación integral de personas que sobresalgan por su alta calidad humana, ética, académica, profesional y por su responsabilidad social; y,

- La creación y el desarrollo de conocimiento y de cultura en una perspectiva crítica e innovadora, para el logro de una sociedad justa, sostenible, incluyente, democrática, solidaria y respetuosa de la dignidad humana. Acuerdo No. 576 del Consejo Directivo Universitario, 26 de abril de 2013.

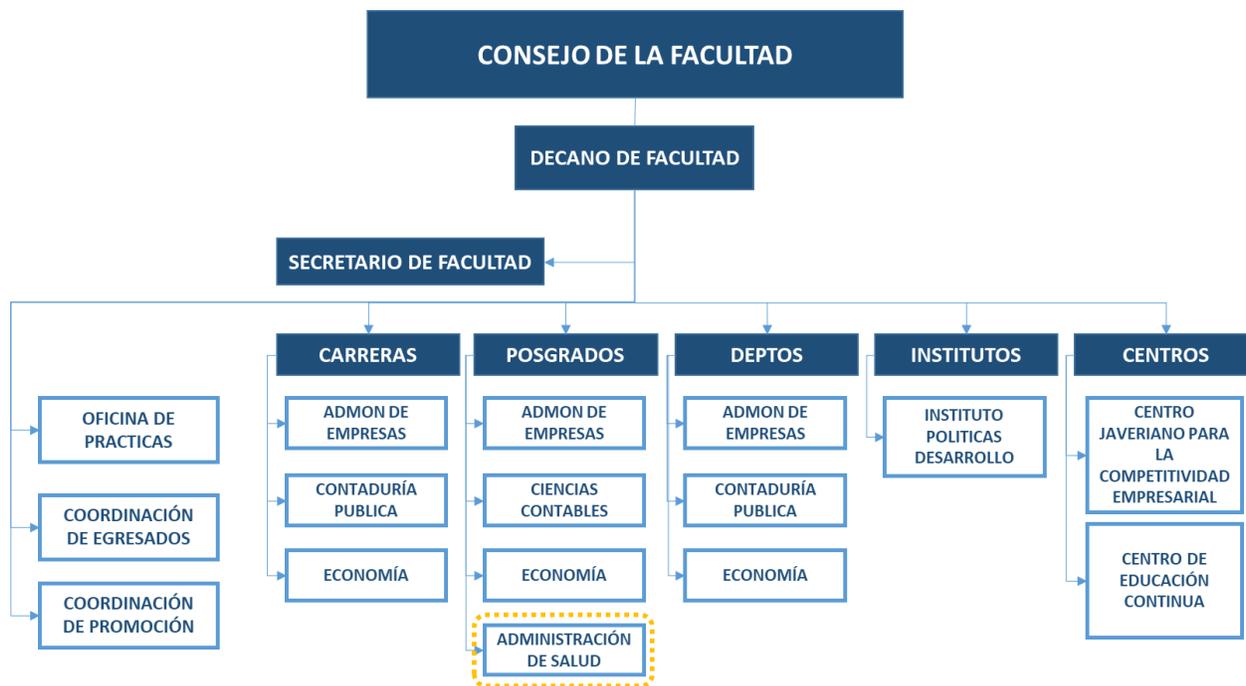
Visión. En el 2021, la PUJ será referente nacional e internacional por la coherencia entre su identidad y su obrar, su propuesta educativa, su capacidad de aprendizaje institucional, así como por su contribución a la transformación de Colombia, desde una perspectiva católica, innovadora y de ecología integral.

Megas. Transformar el sistema de toma de decisiones para que sean efectivas, fundamentadas en criterios definidos institucionalmente y orientadas a la realización de la Visión.

- Asegurar actividades académicas con impacto en la dinámica de reconciliación del país y con carácter innovador.
- Priorizar en nuestra opción de excelencia humana y académica, las dimensiones de interculturalidad, internacionalización y cuidado de la casa común.
- Asegurar el desarrollo sostenible integral de la Universidad, arraigado en el medio universitario.

El presente estudio se enfocará en la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de acuerdo con (Pontificia Universidad Javeriana, 2018), la cual cuenta con la siguiente:

Gráfica 1. Estructura organizacional



Fuente: (Pontificia Universidad Javeriana, 2018)

Dentro de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, se encuentran los Programas de Posgrado de Administración de Salud, siendo este el enfoque de nuestro estudio. El primer posgrado tuvo lugar en 1979 con la Maestría de Administración de Salud y posteriormente se incluye la Especialización de Administración de Salud con énfasis en Seguridad Social, Especialización en Gerencia Hospitalaria y la Especialización Gerencia de la Calidad de los Servicios de Salud. Dentro de los objetivos principales de cada uno de estos posgrados se encuentran:

Gráfica 2. Programas de posgrado



Fuente: (Pontificia Universidad Javeriana, 2018)

La Maestría en Administración de Salud con más de 39 años de trayectoria, y tras un proceso de reestructuración reciente, la Maestría en Administración de Salud forma profesionales con espíritu crítico, creativo y propositivo para conducir organizaciones públicas y privadas del sector salud en el país. El plan de estudios incorpora nuevas teorías y experiencias administrativas en el área de la salud y representa un avance al abordar la salud y el sistema de salud como ejes de discusión fundamental.

1.2 Sector Salud

El sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSSS- en Colombia ha alcanzado como ningún otro bien o servicio, una cobertura del 98% de la población colombiana, administra recursos para atender anualmente el plan de beneficios por más de 40 billones de pesos (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014); presenta un Ministerio y una Superintendencia especializada

para la rectoría y el control y vigilancia del sistema, tiene habilitadas más de 56 mil Instituciones Prestadoras de Salud – IPS- de las cuales alrededor de 1586 corresponden a Hospitales y Clínicas, cuenta con empresas especializadas para gestionar los riesgos en salud y administrar los recursos financieros (como son las Entidades Promotoras de Salud –EPS- entre otras), los departamentos y municipios del país cuenta con una Secretaría especializada en salud, y reúne a empresas nacionales y multinacionales dedicadas a la producción, comercialización o distribución de medicamento, equipos médicos, dispositivos biotecnológicos y cuenta con empresas que soportan la gestión administrativa en cuanto a informática, comunicación y las de construcción y dotación de bienes y servicios.

Estas dimensiones del sector, muestra la necesidad de vincular profesionales con una visión holística, con capacidad para gestionar los recursos y alcanzar los objetivos que se propone el sistema general de seguridad social en salud, a esta realidad vienen reaccionado las entidades de educación superior por lo menos en lo concerniente a cantidad de programas ofertados.

1.3 Implicaciones de la educación en la economía

En Colombia no se puede desconocer el aporte de la educación a la economía, Harry Anthony Patrinos, Gerente del sector educativo del Banco mundial durante el 2016, afirma que existen 5 razones principales por las cuales la educación es un factor importante para el desarrollo económico de los países.

- La educación como una inversión
- La educación rinde frutos
- Cambio de las habilidades que demanda actualmente el mercado laboral
- Competencia entre los países para tener éxito

- Ampliar las oportunidades de la población, manteniendo la equidad de la sociedad

Se puede afirmar que la educación representa uno de los pilares más importantes de la sociedad, ésta es esencial para la solución de numerosos problemas como, por ejemplo: la pobreza y la desigualdad. Su importancia parte de la influencia que tiene dentro del desarrollo de los países, específicamente su desarrollo económico.

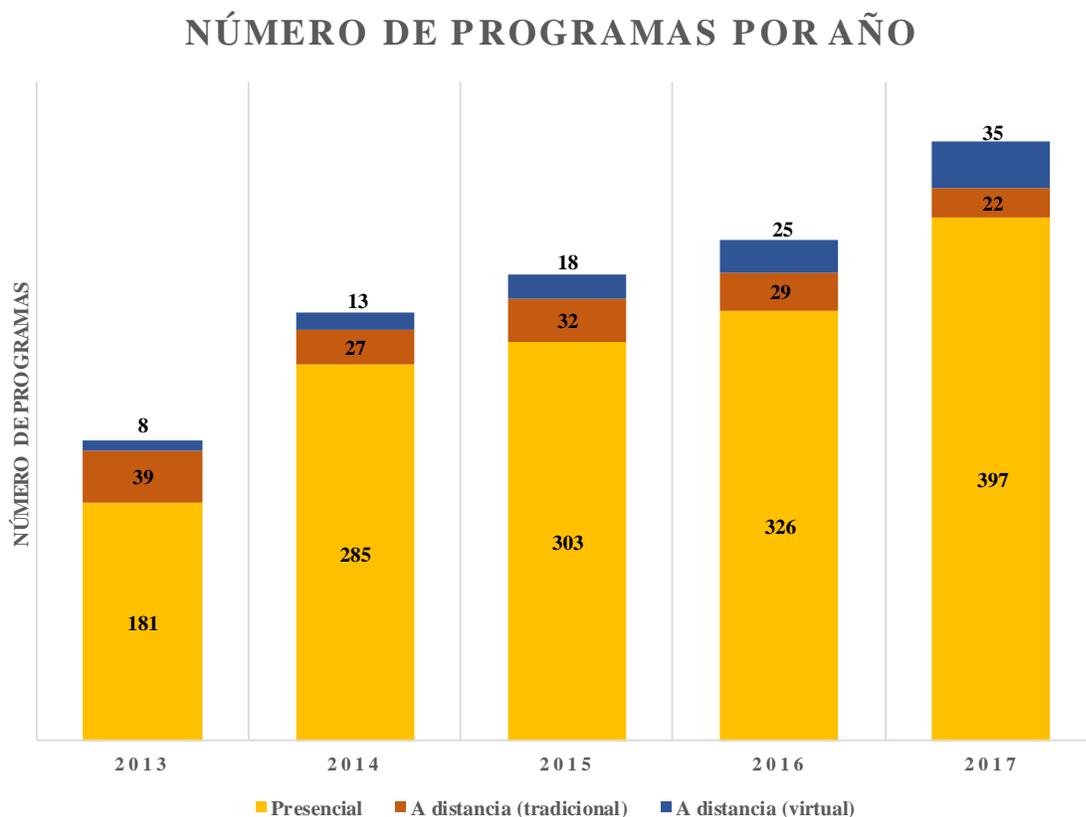
1.4 Mercado

A nivel Nacional. Actualmente en Colombia, de acuerdo a las cifras por parte del Ministerio de Educación Nacional, se ofrecen 454 programas enfocados a nivel de especializaciones y Maestrías relacionadas con formación de profesionales que se desempeñen en los diferentes agentes que hacen parte del Sector Salud, como lo son las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), las Entidades Promotoras de Salud (EPS), el Ministerio de Salud y Protección Social, las Secretarías de Salud, la Superintendencia de Salud, entre otras.

Esta cifra ha presentado un notable crecimiento desde el año 2014 donde, comparativamente con el 2013, de acuerdo con cifras del Ministerio de Educación Nacional, creció la oferta a en Colombia en 43%, para el año 2015 el crecimiento fue del 9%, 2016 del 8% y 2017 creció en un 19% como se muestra en la gráfica 5.

En la misma gráfica se evidencia el crecimiento en la modalidad virtual, lo cual va alineado con la aplicación de nuevas tecnologías y el hecho de poder acceder a regiones sin cobertura en educación en estos temas.

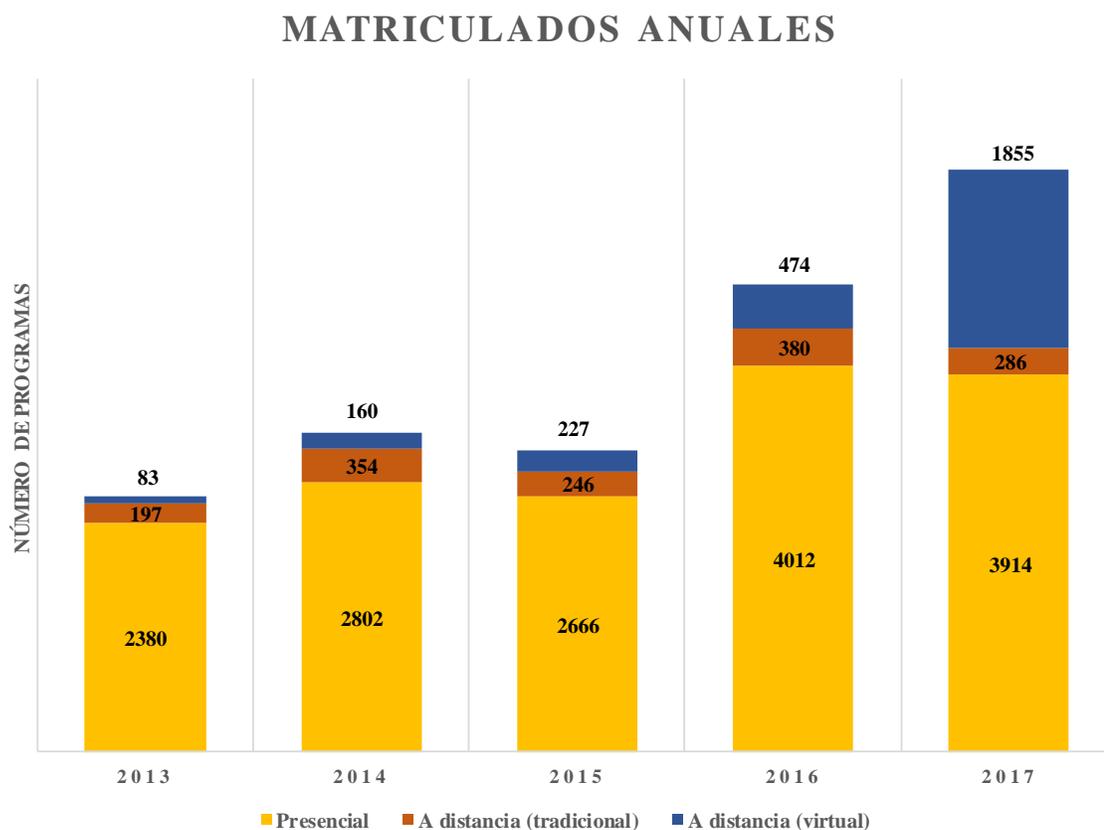
Gráfica 3. Cuadro comparativo desde 2013 a 2017 número de programas y modalidad ofertada.



Fuente: Elaboración propia basado en cifras del Ministerio de Educación Nacional – Colombia (MINEDUCACIÓN, 2017).

Frente al número de matriculados de los programas en general que ofertan programas relacionados con Posgrados en Administración de Salud se evidencia un crecimiento anual, del año 2013 al 2014 se incrementó en 24,7%, en el 2015 decreció en un 5,33%, en el 2016 se incrementó nuevamente en un 55% y para el 2017 creció en 24,43%. Sin embargo, cabe resaltar que para el año 2017 el mayor apalancamiento del crecimiento lo generó las matrículas de los programas con modalidad virtual como lo muestra el gráfico 6.

Gráfica 4. Cuadro comparativo 2013 a 2017 matriculados.



Fuente: elaboración propia basado en cifras del Ministerio de Educación Nacional – Colombia.

(MINEDUCACIÓN, 2017)

Realizando una revisión en el gráfico anterior y teniendo en cuenta la modalidad, puede verse en la tabla 1, que la modalidad a Distancia Tradicional no es preponderante en el crecimiento de una región, sino que marca la presencia de la Universidad Católica de Manizales quienes tienen el dominio del mercado en esta modalidad y tienen presencia de los programas en 6 departamentos del país.

Tabla 1. Total de matriculados por año en la modalidad a Distancia (Tradicional)

A DISTANCIA (TRADICIONAL)	Ciudad	2013	2014	2015	2016	2017
Fundacion Universitaria Maria Cano	Antioquia		13			
Escuela Superior de Administracion Publica ESAP	Bogota D.C.		14	18		
Universidad Catolica de Manizales	Caldas	53	86	82	125	100
Universidad Catolica de Manizales	Cauca		48	24	35	37
Universidad Catolica de Manizales	Huila	32	31	16	13	26
Universidad Catolica de Manizales	Norte De Santander	22	29	27	45	28
Universidad Catolica de Manizales	Quindio	17	35	4		
Escuela Superior de Administracion Publica ESAP	Tolima				14	
Universidad Catolica de Manizales	Valle Del Cauca	73	98	75	148	95
Total		197	354	246	380	286

Fuente: Elaboración propia sobre datos del Ministerio de Educación Nacional.

(MINEDUCACIÓN, 2017)

Frente a la modalidad virtual el mayor crecimiento se presentó en los programas ofertados para Bogotá como lo muestra la tabla 2. Llama la atención la Universidad ECCI, la cual no es tan reconocida en el mercado y su costo de matrícula es menos de la mitad del costo de la Universidad Javeriana, así mismo se evidencia el crecimiento de la Corporación Universitaria Iberoamericana y la consolidación de la Fundación Universitaria del Área Andina.

Tabla 2. Total de matriculados por año en la modalidad a Distancia (Virtual)

A DISTANCIA (VIRTUAL)	Ciudad	2013	2014	2015	2016	2017
Fundacion Universitaria Maria Cano	Antioquia					324
Universidad CES						9
Universidad Autonoma del Caribe	Atlantico		32	43	22	21
Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario					25	20
Corporacion Universitaria Iberoamericana					54	315
Fundacion Universitaria del Area Andina	Bogota D.C.	45	114	164	321	256
Fundacion Universitaria de Ciencias de la Salud						283
Universidad ECCI						451
Universidad Antonio Nariño			1			
Universidad Pedagogica y Tecnologica de Colombia - UPTC	Boyaca				38	66
Universidad de Santander - Udes	Santander	38	13	20	14	110
Total		83	160	227	474	1522

Fuente: Elaboración propia a partir de Ministerio de Educación Nacional. (MINEDUCACIÓN, 2017).

En la modalidad presencial los departamentos con mayor crecimiento fueron Antioquia, Atlántico, Santander y Valle del Cauca; en el caso de Bogotá es donde más se concentra la oferta de programas, sin embargo, entre el año 2016 y el 2017 decreció el número de matriculados por esta modalidad, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Total de matriculados por año en la modalidad Presencial.

PRESENCIAL	Ciudad	2013	2014	2015	2016	2017
Corporacion Universitaria Remington				3	4	13
Fundacion Universitaria Luis Amigo Funlam		53	54	59	48	14
Universidad Ces		140	92	102	125	116
Universidad Cooperativa De Colombia	Antioquia	25			86	116
Universidad De Antioquia					68	81
Universidad Eafit-			20	22	20	18
Universidad Pontificia Bolivariana		6	16	11	10	8
Corporacion Universitaria De Ciencias Empresarial		41				87
Corporacion Universidad De La Costa Cuc					1	159
Universidad Autonoma Del Caribe	Atlantico	8	3	1		
Universidad Del Norte		77	79	27	69	52
Universidad Libre		155	116	140	127	124
Universidad Simon Bolívar		2	39	29	16	40
Colegio Mayor De Nuestra Señora Del Rosario		28	67	55	80	80
Escuela De Logistica			26	51	30	28
Fundacion Universitaria De Ciencias De La Salud						42
Fundacion Universitaria Del Area Andina		172	144	132	341	128
Fundacion Universidad De Bogota - Jorge Tadeo I			94	111	197	92
Fundacion Universitaria De Ciencias De La Salud			1	43	84	
Fundacion Universitaria Juan N. Corpas		16	92	68	28	35
Fundacion Universitaria Sanitas				21	22	24
Institucion Universitaria Colegios De Colombia - U		39	12	9	42	1
Pontificia Universidad Javeriana	Bogota D.C.	100	61	66	62	114
Universidad Ces			66	87	74	75
Universidad Cooperativa De Colombia		25			48	52
Universidad De Los Andes		19	25	25	33	23
Universidad Ean		62	88	74	65	53
Universidad Ecci			6	2	16	157
Universidad El Bosque		73	78	86	64	38
Universidad Nacional De Colombia		48	50	51	32	32
Universidad Santo Tomas		83	69	150	173	140
Universidad Sergio Arboleda		1	49	55	30	29
Universidad-Colegio Mayor De Cundinamarca		34	74	64	197	48
Fundacion Universidad De Bogota - Jorge Tadeo I					27	6
Universidad De Cartagena	Bolivar	95	109	96	94	92
Universidad Del Norte			11		25	14
Universidad Tecnologica De Bolivar			10	12	34	17
Universidad De Boyaca Uniboyaca		10	27	39	26	20
Universidad El Bosque	Boyaca				2	2
Universidad Santo Tomas		53	63	49	35	13
Universidad Autonoma De Manizales		6	35	25	37	38
Universidad De Caldas				12	11	14
Universidad Catolica De Manizales	Caldas					

PRESENCIAL (cont.)	Ciudad	2013	2014	2015	2016	2017
Universidad Cooperativa De Colombia	Cauca	29	36		61	16
Universidad Ean		79	22	51	87	52
Universidad Popular Del Cesar	Cesar					143
Universidad De Cordoba	Córdoba	0				88
Universidad Del Sinu - Elias Bechara Zainum - Unis				25		
Corporacion Universitaria Iberoamericana		0				
Fundacion Universidad De Bogota - Jorge Tadeo I	Huila		23	33	90	23
Universidad Cooperativa De Colombia			12			46
Universidad Surcolombiana		0	21			
Universidad De La Guajira	Guajira	36	45		55	27
Universidad Del Norte				16		17
Fundacion Universidad De Bogota - Jorge Tadeo I			67	76	74	21
Universidad Cooperativa De Colombia	Magdalena	0				
Universidad Del Norte			0			15
Universidad Sergio Arboleda					20	
Corporacion Universitaria Del Meta		57	54	39	41	13
Universidad De Los Llanos	Meta	17	7		17	17
Fundacion Universidad De Bogota - Jorge Tadeo I			65	71	24	
Universidad Ces	Nariño	57	32	16	21	64
Universidad De Nariño					15	22
Universidad Mariana		6	8	27	24	17
Fundacion Universidad De Bogota - Jorge Tadeo I	Norte De Santander		54	63	75	25
Fundacion Universitaria Del Area Andina		79	102	73	173	67
Universidad Cooperativa De Colombia	Risaralda	13	13		57	51
Universidad Tecnologica De Pereira - Utp		23			18	16
Universidad Ces		13	23		30	21
Universidad Cooperativa De Colombia		18	53		10	
Universidad De Santander - Udes	Santander	6		32	35	193
Universidad Industrial De Santander		10	14	28	13	2
Universidad Santo Tomas		7		37	47	21
Corporacion Universitaria Del Caribe - Cecar		95	109		62	
Universidad De Sucre	Sucre					28
Universidad Del Norte		18	24		27	
Universidad Cooperativa De Colombia	Tolima			17	20	26
Universidad Ean			63	69	60	101
Pontificia Universidad Javeriana -Cali		54	89	89	87	71
Universidad Cooperativa De Colombia		13		11		15
Universidad Del Valle	Valle Del	40	50	71	54	73
Universidad Icesi	Cauca	0		15	13	6
Universidad Libre		91	75	80	93	61
Universidad Santiago De Cali		173	30			367
Total		2380	2802	2666	4005	3913

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Educación Nacional.

(MINEDUCACIÓN, 2017)

1.5 Tendencias internacionales en la formación en Gerencia de la Salud

A nivel internacional los temas de posgrados están abarcando un mayor número de escenarios en lo que respecta a áreas de estudio, cobertura geográfica y cumplimiento de estándares internacionales como se evidencia en el informe sobre educación superior en el país (2012) titulado “Evaluaciones de políticas Nacionales de Educación: La Educación superior en Colombia” realizado dentro del Marco de la integración a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) junto con el Banco Mundial (necesarios para comprender los requerimientos de las instituciones puesto que se encuentran a la vanguardia de los avances de la educación superior tanto por la investigación como por la asistencia financiera), en el cuál se expresa que ha existido un aumento progresivo de los estudiantes matriculados en las disciplinas de administración y salud respectivamente. Según este informe, la educación superior actual tiene que estar regulada y guiada según ciertos parámetros que dan cuenta de la calidad y pertinencia de la educación superior. (Banco Mundial, 2016).

En ese orden de ideas y según el direccionamiento de la OCDE, las instituciones deben proponerse una actualización constante con la cual se solucionen los problemas existentes y se piense una educación optimizada mediante programas de alta calidad, que tengan en cuenta la importancia de la incorporación de mejoras en cuanto a gestión, administración, gobernabilidad y autonomía, que puede lograrse si se hace énfasis en los siguientes puntos:

- Adecuación del sistema según las tendencias regionales e internacionales.
- Incorporación de la innovación como componente fundamental para el desarrollo educativo
- Mejora continua en el uso de tecnologías e investigación
- Incremento del número de estudiantes mediante acceso geográfico

- Apoyo financiero
- Gestión del sistema por medio de las secretarías de educación y sus establecimientos
- Aumento del porcentaje de profesores que cuenten con Doctorado, Especializaciones y Maestrías y finalmente rendición de cuentas, puesto que en la actualidad existen ciertas problemáticas para estandarizar y realizar mediciones sobre los programas como es el caso de las instituciones que tienen autorización para impartir titulaciones de nivel superior (pero no se interesan o no tienen la capacidad) y de otras con experiencia (que no disponen de autorización) y por lo tanto requieren de un modelo más flexible o del otorgamiento de títulos técnicos, tecnológicos y profesionales (maestrías o doctorados) en el país, puesto que según el informe de 2012 la Educación superior en Colombia (OCDE) para el caso de las especializaciones, existen algunos problemas que consisten en que al aumentar las competencias técnicas, pueden llegar las mismas a ser difíciles de diferenciar frente a otros títulos ya existentes como los técnicos o tecnológicos.

Por lo mismo consideran que convendría simplificar el abanico de títulos para que:

- i. El significado de las cualificaciones sea más claro para los estudiantes
- ii. Se cree un Marco Nacional de Cualificaciones y,
- iii. Se definan de manera más constructiva los roles y misiones institucionales pues son un problema que dificulta que las persona conozcan estrategias claras de acceso a niveles más altos de competencia reconocidas con un nivel mayor, por ejemplo, los ciclos propedéuticos (que permiten a los estudiantes que empiezan en niveles técnicos ascender hasta los pregrados sin que comprenda muchos o pocos peldaños y que esto no dependa de la región y además que el retorno de la educación a la hora de trabajar vaya acorde a el nivel de estudios)” .

Por otra parte, y teniendo una mayor aproximación a los programas miembros de la Asociación de Programas Universitarios de Administración en Salud AUPHA (del cual hace parte la Pontificia Universidad Javeriana y algunas de las universidades más reconocidas en este sector y que sirve como indicador de estabilidad y de calidad en atención en salud) es de gran relevancia observar como los temas de posgrados en administración en salud se están enfocando en la gestión y dirección adecuada de los sistemas y las instituciones en salud que lo componen, la importancia de la salud pública, la relevancia de las políticas y presupuestos en materia de salud, y la formación en las siguientes áreas: Recursos Humanos, Liderazgo, Innovación, Finanzas, Planeación, Mercadeo y demás áreas que sean afines a la administración en salud (TMHA, 2018)

Las instituciones del sector buscan que los estudiantes se formen para ocupar puestos que requieran conocimientos avanzados en la planeación y administración de los sistemas de salud. En esta medida, los programas en salud más reconocidos hacen énfasis en que el estudiante desarrolle habilidades en analítica, liderazgo, finanzas y estrategia para así desenvolverse de la mejor forma en organizaciones que incluyan hospitales, clínicas, instituciones gubernamentales, organizaciones sociales, entre muchas otras. Cabe destacar que la oferta en materia de posgrados es muy amplia y está pensada para sus públicos objetivo (que se han formado en pregrados pertenecientes al sector de la salud y que además han adquirido cierta experiencia en este campo) pues encierra modalidades de tiempo completo, así como de medio tiempo tanto presenciales como virtuales que les dan a sus estudiantes la oportunidad de cursar el posgrado de una forma más dinámica y flexible (AUPHA).

Los programas mejor posicionados cuentan con sistemas de acreditación que son útiles a la hora de medir la calidad de la formación, investigación y experiencia de los mismos, así como los avances en materia educativa. Los programas mejor reconocidos internacionalmente tienen un

valor entre los 27000 y los 83000 dólares y cuentan con diferentes opciones de financiamiento que impulsan un mayor interés de los estudiantes y por lo tanto una mayor cobertura.

Otro dato a tener en cuenta es el hecho de que los posgrados en salud (por ejemplo, los reconocidos como destacados por el Ranking de la Asociación de Programas Universitarios en Administración en Salud (AUPHA), cuentan con una tasa de graduación y de empleabilidad muy alta que comprueba la calidad y pertinencia de los programas e invita a todas las instituciones para que formen a su personal, por ser la mejor estrategia para: gestionar de manera óptima los recursos, mantenerse competitivo en el mercado, mejorar la satisfacción del cliente interno, realizar alianzas colaborativas con los proveedores, entregar bienes y servicios de calidad, y trabajar en satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes para lograr alianzas de largo plazo.

2. Planteamiento del problema

El sector salud es uno de los más dinámicos de la economía nacional, el gasto en salud representa el 6.5% del PIB y genera cerca de 1 millón de puestos directos, como lo afirma el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas –DANE- (DANE, 2017). Según (MINEDUCACIÓN, 2017), durante el año 2017 se graduaron a nivel nacional 17317 profesionales de la salud, de los cuales 4494 lo hicieron en Bogotá entre las distintas disciplinas. Además, en el sector confluyen proveedores altamente especializados como lo son: la industria farmacéutica (distribuidores mayoristas, minoristas), la Industria y comercializadoras de equipos, dispositivos y material médico-quirúrgico, y otros proveedores con líneas especializadas en transporte, comida, ropa, calzado, equipos de apoyo, muebles y comunicación e informática, entre otros.

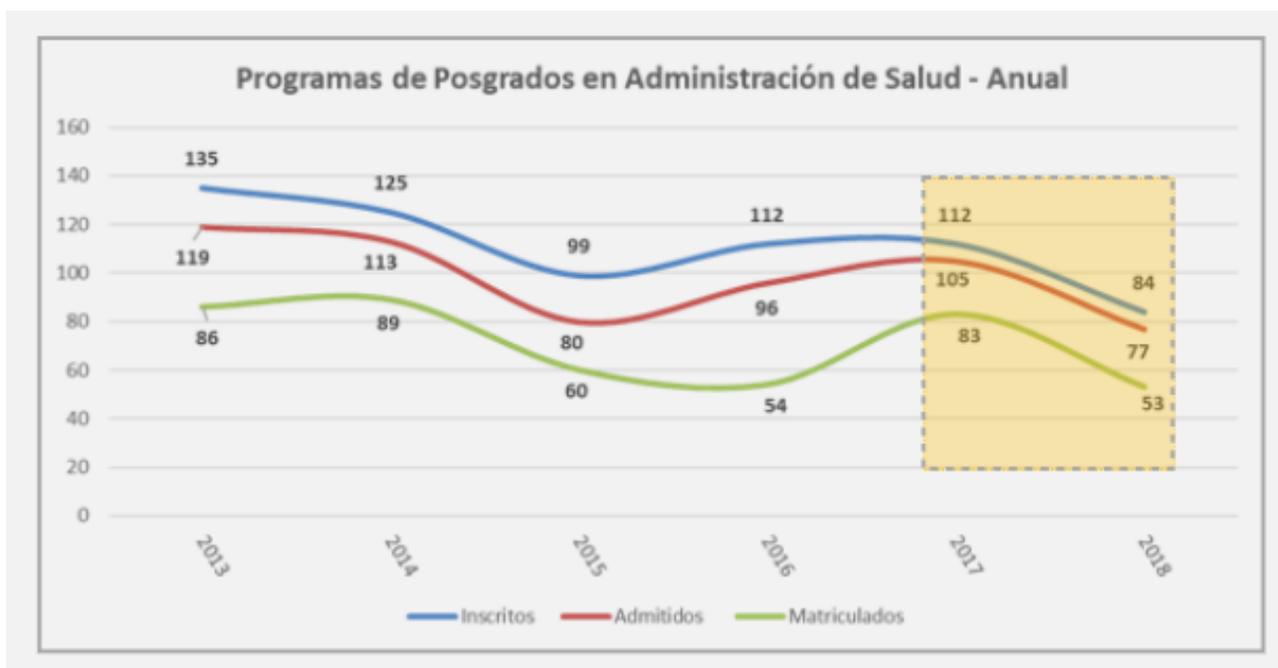
También se cuenta con un Ministerio de Salud y Protección Social que es el órgano rector del sistema, una superintendencia dedicada exclusivamente a la vigilancia, inspección y control del sistema de salud y de cada uno de sus actores. Cada uno de los 32 departamentos como está dividido políticamente el país y de sus 1094 municipios cuenta con una secretaría de salud.

Revisando el directorio de habilitación existen 56.000 IPS (públicas y privadas) de las cuales 1586 tienen camas hospitalarias, 83407 profesionales de la salud independientes, 23 EPS que tienen afiliados al régimen contributivo, de las cuales 7 ofrecen planes complementarios de salud, 55 EPS con afiliados al régimen subsidiado y 11 Administradoras de riesgos laborales ARL. (MINEDUCACIÓN, 2017).

Ante este panorama con el cual se pretende mostrar el tamaño del sistema de salud, lo especializado que resulta y la cantidad de actores que participan, no se entiende o no se ha podido identificar las causas por las cuales no crece el número de matriculados a los Programas de Posgrados en Administración de Salud de la PUJ, lo cual genera una gran incertidumbre sobre la viabilidad de cada uno de los programas ofertados, obligando a revisar, lo que está sucediendo con la planeación enfocada en el cliente y con el servicio educativo que se está ofertando.

Los Programas de Posgrados en Administración en Salud de la PUJ llevan cerca de 40 años ofertando programas a profesionales de diferentes carreras que se encuentren vinculados con los diferentes agentes que participan dentro del sector salud. Sin embargo, al revisar las estadísticas de los programas en lo concerniente a inscritos, admitidos y matriculados, se encuentra que en los últimos seis años la tendencia es a disminuir como se ilustra en la gráfica 5.

Gráfica 5. Programas de Posgrado



Fuente: Sistema de Información Universitaria de la PUJ (Pontificia Universidad Javeriana, 2018), elaboración propia.

La oferta a nivel nacional de los programas de posgrado de salud ha crecido año tras año, pero se ha acelerado a partir del año 2014, donde de acuerdo con cifras del Ministerio de Educación Nacional, la oferta en Colombia aumentó en el 43%, para el año 2014, 9% para el año 2015, 8% para el año 2016 y 19 % para el 2017 como se muestra en la gráfica 1, en la cual también se puede ver el crecimiento en la modalidad virtual, la cual va alineada con la aplicación de nuevas tecnologías que permiten acceder a regiones sin cobertura en educación en estos temas y que permitiría el desarrollo de nuevos mercados.

3. Justificación

La sostenibilidad de los Programas de Posgrados en Administración de Salud de la PUJ, dependen de su fortalecimiento, continuar periodo a periodo bordeando el punto de equilibrio, genera una gran incertidumbre sobre la viabilidad de los mismos, por ello se hace necesario, identificar los factores que están influyendo para que este resultado no cambie, para lo cual se propone evaluar los mayores y menores satisfactores de los programas en estudiantes y egresados, esto implica principalmente realizar un cambio en el enfoque y la revisión del cumplimiento de la promesa de venta.

El cambio de enfoque se refiere a evaluar los factores de satisfacción percibida por alumnos y egresados, información que servirá como insumo para la formulación del nuevo plan de promoción.

De otra parte es importante resaltar que la PUJ es una Universidad acreditada que goza de un alto prestigio por la calidad académica que ofrece, la cual se traduce en su principal promesa de venta, pero la calidad no solo depende de realizar una adecuada selección de los estudiantes, sino de otros aspectos que se entraran a evaluar, como es el diseño y contenido de los programas, la formación y capacidad pedagógica de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, servicio de apoyo e infraestructura, servicio al cliente y nivel general de satisfacción.

4. Pregunta de investigación

¿Cuáles son los mayores y menores satisfactores para los estudiantes y egresados de los Programas de Posgrado en Administración en Salud de la PUJ?

5. Formulación de hipótesis

- A mayor satisfacción del nivel de autorrealización será mayor la satisfacción en el plan de estudios.
- A menor satisfacción del nivel de autorrealización menor será la satisfacción de los métodos de enseñanza y evaluación.
- Para los egresados, la satisfacción de servicios de apoyo e infraestructura, no influye en la satisfacción con el plan de estudios.

6. Objetivos

6.1 Objetivo General

Evaluar los mayores y menores satisfactores de los programas de Posgrados en Administración en Salud de la PUJ en estudiantes y egresados, para que sean el insumo principal en la elaboración del nuevo plan de promoción.

6.2 Objetivos Específicos

- Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes que se encuentran cursando los Programas de Posgrado en Administración de Salud de la PUJ durante el año 2018.
- Conocer el nivel de satisfacción de los egresados pertenecientes a las promociones 2015 al 2018 de los Programas de Posgrados en Administración en Salud de la PUJ.
- Elaborar recomendaciones, con base en los hallazgos de mayores y menores factores de satisfacción, en estudiantes y egresados, que serán el principal insumo para el diseño del nuevo plan de promoción de los Programas de Posgrado en Administración de Salud de la PUJ.

7. Marco Teórico

El concepto de satisfacción del cliente en el Marketing, diversos autores han manifestado un interés en entender, profundizar y explicar cómo puede medirse éste en los clientes, para mejorar la oferta de valor, la cual permite establecer relaciones de largo plazo.

7.1 Satisfacción

Dentro de la literatura pueden encontrarse diversas definiciones de satisfacción, existen autores que la definen como un estado de bienestar conformado por aspectos subjetivos y objetivos (Cella & Tulskey, 1990), la satisfacción que reside en el propio individuo es considerada como subjetiva, está relacionada con los aspectos físicos, psicológicos y sociales que se manifiestan a

través de sus emociones, el estado de salud, sus resultados productivos en distintos aspectos, la seguridad física, económica, familiar y la posición social.

La satisfacción objetiva, está relacionada con aspectos propios del medio ambiente físico y social en el que se desenvuelve el individuo y con aspectos materiales fáciles de medir o cuantificar.

Como lo explica (Calva, 2009), la satisfacción es el fin que buscan todos los seres humanos en el transcurso de sus vidas, debido a que normalmente el ser humano se encuentra insatisfecho por naturaleza, por esta razón, se convierte en una necesidad humana que intenta cubrirse con una acción que brinde esa sensación de bienestar tan anhelada.

Siguiendo esta línea, (Rey Martín, 2000), explica como muchas empresas dedicadas a la prestación de servicios, tienen como objetivo esencial satisfacer a sus usuarios, entendiendo que cada uno tiene expectativas diferentes, tiempo, dinero y otros factores propios.

De acuerdo con (Castillo Arredondo, 2002), en la educación, la satisfacción puede definirse como un elemento “nuclear” de la calidad de la educación, debido a que la educación busca el desarrollo de personas con particularidades y con intereses diferentes, ofreciendo un servicio que pueda satisfacer a cada uno, por lo tanto, la educación debe llevar a cabo acciones atractivas que como resultado, logren altos niveles de satisfacción en públicos diversos, factor que es totalmente retador.

(Marchesi & Martín, 2014), explica que la valoración de la calidad educativa está dada por la satisfacción y quienes tienen la última palabra son los estudiantes, razón por la cual el presente estudio se enfoca en ellos como evaluador número uno de los sistemas de calidad educativa de una sociedad. Así pues, el sistema educativo debe establecer como objetivo principal y vital la

satisfacción de los estudiantes, debido a que un estudiante insatisfecho afecta directamente lo que pueda percibirse de cualquier institución educativa.

7.2 Satisfacción en el Marketing

El concepto de satisfacción al cliente hace parte de los objetivos que busca alcanzar el Marketing, por ello varios autores han manifestado su interés por entender, profundizar y explicar cómo puede medirse ésta en los clientes y comprender como se induce a realizar una compra o a consumir un bien o servicio.

De acuerdo con el análisis de (Lieberman, y otros, 2013), la satisfacción del cliente generalmente puede ser expresada con mediciones que permiten clasificarlas como de baja o alta incidencia, de este resultado depende que el bien o servicio ofertado, vea afectada su imagen o por el contrario a través de la calificación y comentarios provenientes del consumidor, el bien o servicio se potencialice en el mercado, aumentando su demanda y la fidelización de los clientes.

De acuerdo con Alves y Raposo citado por (Salinas, Morales, & Martinez, 2008), medir la satisfacción en los estudiantes universitarios ha cobrado vital importancia, pues no solo porque de ello depende la supervivencia de las instituciones educativas, sino que se convierte en valoración positiva para el voz a voz, que es la mejor fuente de promoción.

7.3 Importancia de programas de posgrado

El presente estudio, como ya se mencionó, pretende entender los mayores y menores satisfactores respecto a los programas de posgrado, razón por la cual, es fundamental comprender, como lo menciona (Urbina, 2015) la educación a nivel de posgrado busca responder a las necesidades de

adquisición de conocimientos y habilidades específicas con el fin de ser más eficientes a nivel laboral, adquisición de nuevos conocimientos, profundizar en conceptos con el fin de fortalecer y mantener competencias profesionales explicado por (Manzo, Rivera, & Rodríguez, 2006) tanto en estudiantes y egresados y que este resultado se vea reflejado en las organizaciones y en la sociedad.

Un posgrado como lo explica (Gómez , Vélez , & Picazo, 2008), tiene una alta importancia que en ocasiones es desconocida en algunos países del mundo, razón por la cual, compara los sistemas de educación superior en posgrados en países de Latinoamérica como Argentina, Chile, Colombia, México y Perú, y demuestra que cada país tiene particularidades, por lo tanto, debe realizarse un esfuerzo por intentar tener la mejor calidad en estos programas, similitudes en cuanto a horarios, doctrinas, entre otros, que permitan a los profesionales a internacionalizarse, de allí la importancia de medir los niveles de satisfacción en estudiantes de posgrado y analizar cómo se puede contribuir para que en el caso de la PUJ los programas mejoren continuamente y se posicionen como un referente en Latinoamérica.

7.4 Importancia y antecedentes de las categorías elegidas

La elección de las categorías estuvo fundamentada en estudios antecesores, en los cuales el propósito principal era medir los niveles de satisfacción de los estudiantes, cabe aclarar que pueden incorporarse un sin número de categorías, sin embargo, la elección se realizó de tal forma que existiera un criterio valido respaldado y corroborado posteriormente con la aplicación del alfa de Cronbach, como se detalla más adelante en las herramientas utilizadas.

A continuación, se realiza un breve enfoque de cada uno de los artículos que sirvieron como apoyo en la elección de categorías tanto en estudiantes como en egresados, llegando a conclusiones y/o recomendaciones óptimas.

En primer lugar, realizar un estudio transversal en el que pueda medirse la satisfacción, en las áreas de enseñanza, aprendizaje y servicio al cliente, permitirá como lo explican (Douglas, Douglas, James, & Davies, 2014) analizar cuáles son determinantes críticos de calidad de los programas ofrecidos, que a su vez son producto de las experiencias vividas por los estudiantes y que permitirán tener una visión amplia de la situación actual de los programas.

En conexión con lo anterior, dentro del análisis de los niveles de satisfacción del plan de estudios, formación y pedagogía de los docentes, así como los niveles de autorrealización, (García, Díaz, Longarela, & Montes, 2018) se midió la satisfacción mediante el uso de la escala de Likert de los estudiantes activos del Master Universitario en Banca Finanzas de la Universidad de Coruña, con el fin de conocer los niveles de satisfacción respecto a los estándares de calidad y de enseñanza, así pues, determinó que el plan de estudios y la preparación para futuros trabajos (autorrealización) son los conceptos con mayores satisfactores, mientras que los servicios de apoyo, servicio al cliente y recursos bibliográficos ofrecidos a los estudiantes no proporcionan los mayores satisfactores y, concluye que la satisfacción percibida por los estudiantes se encuentra estrechamente vinculada con la formación educativa.

La formación y la pedagogía utilizada por parte de los docentes, retoma importancia de acuerdo con el estudio realizado por (Pérez, Martínez, & Martínez, 2015) en el cual mediante el uso de un instrumento, mide la satisfacción de los contenidos académicos dictados a los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia, como resultado, el mayor satisfactorio se ve reflejado en la empatía que puedan establecer con los tutores y los menores satisfactores se encuentran relacionados con la institución y los contenidos académicos de las tutorías.

(Contreras & Urrutía, 2017), establece que los planes y programas de estudio deben ser evaluados a corto y mediano plazo, razón por la cual surge la necesidad de realizar un seguimiento

a los egresados, que puede basarse en algunos referentes pedagógicos como: aprendizaje, planeación, metodología, evaluación y relación entre docente y alumno y, como resultado de éste análisis conocer falencias y posibles mejoras para las generaciones venideras que quieran aplicar a estos programas.

Reforzando el propósito anterior respecto a conocer la opinión de los egresados, (Espinoza & McGinn, 2018), justifica la importancia de estudiar los mayores y menores satisfactorios de los egresados, debido a que proporcionará herramientas para posibles planes de mejora futuros, indagar en este público objetivo su satisfacción respecto a: preuniversitario, progreso a través del programa, satisfacción con el programa, experiencias laborales y satisfacción laboral vinculadas con el prestigio de la universidad (bajo, medio y alto), permite optimizar los programas y recibir retroalimentación de clientes propios. Este estudio concluyó que los egresados de universidades prestigiosas presentan niveles de satisfacción más altos que sus pares en otras instituciones, de esta manera, es deseable conocer si el prestigio de la PUJ puede generar niveles similares.

Como lo explica (Dos Santos, 2016) la principal motivación para realizar un estudio semejante, es conocer en el contexto universitario los antecedentes y posteriormente comprender cuales son los factores que mayor satisfacción generan y que inciden en que un estudiante egresado de la PUJ y que este pueda recomendar un programa de posgrado, convirtiéndose en un factor importante de compra.

Para (Zubieta Irún & Susinos Rada, 1992), la importancia de estudiar la satisfacción, no solo debe enfocarse en programas académicos, si no también es importante tener un enfoque en quiénes están en frente de la tarea de educar, los educadores, y para evaluar los niveles de satisfacción explica cómo a través de un estudio cuantitativo, en el cual buscó medir la satisfacción, encuentra que las consecuencias de no estar satisfecho con un docente es la falta de

actualización en sus cátedras, adicionalmente, los docentes han perdido un componente formador y están convirtiéndose en instructores y cuidadores despreocupados por formar e instruir a sus estudiantes con influencia social, razón por la cual retoma importancia medir en el presente estudio una categoría orientada a la docencia y formación.

7.5 Importancia de medir la satisfacción

Según (Kotler & Kotler, 2016), indica que un cliente insatisfecho, puede comunicar más veces a otras personas su experiencia negativa en comparación con un cliente satisfecho que la comparte menos veces. También explica cómo la reputación es de vital importancia en el momento de llegar a nuevos mercados y la aproximación a altos niveles de satisfacción permite comunicar un mensaje favorecedor para una Compañía, una ciudad etc.

De acuerdo con (Euromonitor Internacional, 2018) actualmente, prevalece la tendencia de la cultura del reclamo, la cual se fundamenta en compartir todo aquello que para los consumidores no es coherente o no está alineado con sus necesidades, en consecuencia, se ponen en tela de juicio los productos y servicios, debido a esto, es inherente el estudio de la satisfacción si se pretende evitar ser “víctima” de esta tendencia.

8. Metodología

8.1 Diseño de la investigación

Como lo explica (Bernal, 2010), las investigaciones pueden basarse en metodologías cuantitativas que permiten medir fenómenos sociales respecto a ciertas variables y en métodos

cualitativos, que permiten profundizar en algunos casos a partir de rasgos determinantes de situaciones específicas. La presente investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, la cual busca medir la satisfacción de los estudiantes y egresados de los programas de posgrado en Administración de Salud de la PUJ.

8.2 Fases de Investigación

Las fases de investigación fueron las siguientes:

Diseño del instrumento de evaluación. El instrumento que se diseñó se basó en la escala de Likert para realizar las mediciones de los satisfactores compuesta por 5 valores, donde 1 es el nivel de satisfacción más bajo y 5 el nivel de satisfacción más alto (1. Totalmente insatisfecho, 2. Poco satisfecho, 3. Ni satisfecho ni insatisfecho, 4. Satisfecho y 5 Muy satisfecho).

De acuerdo con lo expresado por (Ortiz, 2004), con la utilización de esta escala, se obtiene una puntuación total para realizar el respectivo análisis, propuesto en la recopilación de información. Con el fin de soportar y medir un nivel de fiabilidad de estos resultados y variables observadas, se aplicó el coeficiente denominado Alfa de Cronbach, de acuerdo con la explicación dada por (Silva, 2006), el cual, permite estimar la fiabilidad de cada una de las categorías propuestas en el instrumento, utilizando un coeficiente de 0 a 1, el cual mide la consistencia interna del instrumento y determina si se está midiendo lo que realmente se quiere, cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1, mayor es la consistencia interna, el criterio general para realizar los análisis de los resultados, según (George & Mallery, 2003), es el siguiente:

Tabla 4. Alfa de Cronbach

Coeficientes de alfa de Cronbach	
Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,9 > \alpha \geq 0,8$	Bueno
$0,8 > \alpha \geq 0,7$	Aceptable
$0,7 > \alpha \geq 0,6$	Cuestionable
$0,6 > \alpha \geq 0,5$	Pobre
$0,5 > \alpha$	Inaceptable

Fuente: (George & Mallery, 2003), tabla elaboración propia.

De acuerdo con lo anterior, se medirá la fiabilidad del instrumento utilizado en el presente estudio, en el cual se identificaron las siguientes variables que, de acuerdo con la teoría, intervienen en la Satisfacción de los estudiantes y egresados:

- Plan de Estudios
- Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes
- Métodos de enseñanza y evaluación
- Nivel de Autorrealización
- Servicios de apoyo e infraestructura
- Servicio al cliente
- Nivel general de satisfacción

El cuestionario desarrollado es el siguiente:

Categorías y preguntas del instrumento

Categoría	Preguntas
Plan de Estudios	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualidad y pertinencia del plan de estudios 2. Estructura curricular y coherencia del plan de estudios 3. Contenidos de los cursos y su aplicabilidad en el campo laboral 4. Coherencia entre el plan de estudio y el perfil de egreso propuesto por el programa
Formación y Pedagogía Utilizada por parte de los Docentes	
	<ol style="list-style-type: none"> 5. Formación Académica de los docentes 6. Experiencia laboral del docente relacionado con la asignatura 7. Dominio y actualidad de los temas enseñados por parte de los docentes 8. Cumplimiento con lo establecido en el contenido del programa 9. Nivel de exigencia por parte de los docentes 10. Trato cordial e respetuoso 11. Accesibilidad e interés por los alumnos
Métodos de Enseñanza y Evaluación	
	<ol style="list-style-type: none"> 12. Metodología utilizada para la enseñanza 13. Herramientas pedagógicas utilizadas (método de casos, talleres, entre otras) 14. Criterios y procedimientos de evaluación 15. Pertinencia del material académico
Nivel de Autorrealización	
	<ol style="list-style-type: none"> 16. Cumplimiento de las expectativas en cuanto a conocimiento y habilidades adquiridas en el 17. Aplicabilidad de los conocimientos en el campo laboral y profesional 18. Su desempeño y compromiso con el proceso de formación académica (autoevaluación)
Servicios de Apoyo e Infraestructura	
	<ol style="list-style-type: none"> 19. Calidad de la Biblioteca 20. Calidad de los Salones de clase y equipos audiovisuales 21. Calidad de los Auditorios 22. Calidad de las Cafeterías 23. Calidad de las Aulas virtuales (Plataforma Blackboard) 24. Calidad del Acceso a red inalámbrica
Servicio al Cliente	
	<ol style="list-style-type: none"> 25. Atención recibida por parte de la Dirección del programa 26. Atención recibida por parte del personal administrativo de los programas 27. Atención recibida por parte de la oficina de Admisiones 28. Atención recibida por parte de la oficina de Apoyo financiero 29. Atención general por parte de la Universidad
Nivel General de Satisfacción	
	<ol style="list-style-type: none"> 30. Duración del programa 31. Horario del programa 32. Modalidad del programa (presencial) 33. El programa en general 34. La Universidad

Objetivos de la encuesta.

- Conocer los niveles de satisfacción de los estudiantes bajo 7 categorías descriptivas de los Programas de Posgrado en Administración de Salud en la PUJ.
- Establecer cuáles son los mayores y menos satisfactores de los estudiantes y egresados de los Programas de Posgrado en Administración de Salud de la PUJ.

Prueba piloto del instrumento diseñado. Con el objetivo de comprobar la efectividad del instrumento y poder aplicarlo a la totalidad de la muestra, se realizó una prueba piloto a 25

estudiantes de los programas, con el fin de validar la fiabilidad del instrumento mediante la aplicación del Alfa de Cronbach, para cada una de las 7 categorías, los resultados fueron:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,917	0,930	7

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Plan de estudios. Se obtiene un coeficiente de 0,893 del total de la categoría, lo que indica que presenta una fiabilidad “buena” y es pertinente mantener esta categoría con las 4 afirmaciones que se definieron:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.893	,897	4

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

El alfa de Cronbach también permite determinar qué ocurre bajo el supuesto de eliminar alguna de las afirmaciones relacionadas en la categoría, el coeficiente señalado hace referencia al nuevo valor que se asignaría si se suprimiese determinada pregunta. Al Ser estos valores inferiores

al coeficiente de alfa de Cronbach total para esta categoría, se decide no eliminar ninguna pregunta en la aplicación del instrumento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
[Actualidad y pertinencia del plan de estudios] PLAN DE ESTUDIOS	13,16	4,390	,737	,610	,879
[Estructura curricular y coherencia del plan de estudios] PLAN DE ESTUDIOS	13,24	3,773	,748	,648	,868
[Contenidos de los cursos y su aplicabilidad en el campo laboral] PLAN DE ESTUDIOS	13,16	3,473	,778	,719	,859
[Coherencia entre el plan de estudio y el perfil de egreso propuesto por el programa] PLAN DE ESTUDIOS	13,12	3,527	,828	,754	,836

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes. Se obtiene un coeficiente de 0,842 del total de la categoría, lo que indica que es una fiabilidad “buena” y es pertinente mantener esta categoría con un contenido de 7 afirmaciones dentro del instrumento:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,842	,852	7

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

La única pregunta que ha podido ser eliminada fue “trato cordial y respetuoso”, la cual aumentaría el coeficiente de fiabilidad en 0,18, para un total de 0,860, pero se decidió no

eliminarse, porque el resultado se mantiene dentro de fiabilidad de “buena” y el resultado es importante para los docentes.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
[Formación Académica de los docentes] FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES	26,96	10,290	,471	,433	,840
[Experiencia laboral del docente relacionado con la asignatura] FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES	26,96	10,290	,471	,582	,840
[Dominio y actualidad de los temas enseñados por parte de los docentes] FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES	27,24	8,107	,849	,825	,782
[Cumplimiento con lo establecido en el contenido del programa] FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES	27,36	8,073	,872	,892	,779
[Nivel de exigencia por parte de los docentes] FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES	27,56	6,923	,764	,882	,796
[Trato cordial y respetuoso] FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES	27,12	10,027	,311	,349	,860
[Accesibilidad e interés por los alumnos] FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES	27,36	7,990	,603	,652	,825

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Métodos de enseñanza y evaluación. Se obtiene un coeficiente de 0,901 del total de la categoría, lo que indica que es una fiabilidad “excelente” y es pertinente mantener esta categoría con un contenido de 4 afirmaciones dentro del instrumento:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,901	,908	4

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Al ser estos valores inferiores al coeficiente de alfa de Cronbach total para esta categoría, se decide no eliminar ninguna pregunta en la aplicación del instrumento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
[Metodología utilizada para la enseñanza] MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN	12,76	5,273	,789	,627	,869
[Herramientas pedagógicas utilizadas (método de casos, talleres, entre otras)] MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN	12,60	5,000	,799	,685	,869
[Criterios y procedimientos de evaluación] MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN	12,72	5,377	,853	,743	,844
[Pertinencia del material académico] MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN	12,44	6,757	,735	,574	,898

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Nivel de autorrealización. Se obtiene un coeficiente de 0,744 del total de la categoría, lo que indica que es una fiabilidad “aceptable”, por lo tanto, se decide no suprimir esta categoría y mantenerla con un contenido de 3 afirmaciones dentro del instrumento:

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,744	,755	3

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Al ser estos valores inferiores al coeficiente de alfa de Cronbach total para esta categoría, se decide no eliminar ninguna pregunta en la aplicación del instrumento.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
[Cumplimiento de las expectativas en cuanto a conocimiento y habilidades adquiridas en el programa] NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN	9,08	,827	,691	,494	,548
[Aplicabilidad de los conocimientos en el campo laboral y profesional] NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN	8,76	1,357	,636	,438	,600
[Su desempeño y compromiso con el proceso de formación académica (autoevaluación)] NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN	8,80	1,667	,481	,238	,764

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Servicios de apoyo e infraestructura. Se obtiene un coeficiente de 0,781 del total de la categoría, lo que indica que es una fiabilidad “aceptable”, por lo tanto, se decide no suprimir esta categoría y mantenerla con un contenido de 6 afirmaciones dentro del instrumento:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,781	,765	6

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Al ser estos valores inferiores al coeficiente de alfa de Cronbach total para esta categoría, se decide no eliminar ninguna pregunta en la aplicación del instrumento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
[Calidad de la Biblioteca] SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA (si no utilizó el servicio dar la opción de No Aplica 3)	21,96	11,290	,246	,603	,809
[Calidad de los Salones de clase y equipos audiovisuales] SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA (si no utilizó el servicio dar la opción de No Aplica 3)	22,24	9,107	,597	,869	,730
[Calidad de los Auditorios] SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA (si no utilizó el servicio dar la opción de No Aplica 3)	22,16	8,390	,768	,777	,683
[Calidad de las Cafeterías] SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA (si no utilizó el servicio dar la opción de No Aplica 3)	22,44	7,423	,842	,846	,652
[Calidad de las Aulas virtuales (Plataforma Blackboard)] SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA (si no utilizó el servicio dar la opción de No Aplica 3)	23,00	9,917	,435	,250	,772
[Calidad del Acceso a red inalámbrica] SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA (si no utilizó el servicio dar la opción de No Aplica 3)	22,20	11,500	,305	,186	,792

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Servicio al cliente. Se obtiene un coeficiente de 0,877 del total de la categoría, lo que indica que es una fiabilidad “buena”, por lo tanto, se decide no suprimir esta categoría y mantenerla con un contenido de 5 afirmaciones dentro del instrumento:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,877	,880	5

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Al ser estos valores inferiores al coeficiente de alfa de Cronbach total para esta categoría, se decide no eliminar ninguna pregunta en la aplicación del instrumento.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
[Atención recibida por parte de la Dirección del programa] SERVICIO AL CLIENTE (si no solicitó atención dar la opción de No Aplica 3)	17,20	9,833	,722	,562	,847
[Atención recibida por parte por parte del personal administrativo de los programas] SERVICIO AL CLIENTE (si no solicitó atención dar la opción de No Aplica 3)	17,16	9,807	,830	,755	,823
[Atención recibida por parte por parte de la oficina de Admisiones] SERVICIO AL CLIENTE (si no solicitó atención dar la opción de No Aplica 3)	17,20	11,167	,596	,524	,875
[Atención recibida por parte por parte de la oficina de Apoyo financiero] SERVICIO AL CLIENTE (si no solicitó atención dar la opción de No Aplica 3)	17,68	9,143	,696	,546	,857
[Atención general por parte de la Universidad] SERVICIO AL CLIENTE (si no solicitó atención dar la opción de No Aplica 3)	17,16	9,807	,723	,695	,846

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Nivel de satisfacción. Se obtiene un coeficiente de 0,706 del total de la categoría, lo que indica que es una fiabilidad “aceptable”, por lo tanto, se decide no suprimir esta categoría y mantenerla con un contenido de 5 afirmaciones dentro del instrumento:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,706	,717	5

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Al ser estos valores inferiores al coeficiente de alfa de Cronbach total para esta categoría, se decide no eliminar ninguna pregunta en la aplicación del instrumento.

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
[Duración del programa] NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	18,72	3,710	,398	,449	,691
[Horario del programa] NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	18,92	2,993	,388	,687	,693
[Modalidad del programa (presencial)] NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	18,96	2,040	,660	,677	,564
[El programa en general] NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	18,92	2,910	,613	,717	,599
[La Universidad] NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	18,72	3,543	,369	,756	,692

Fuente: Resultados SPSS, Elaboración propia.

Luego de efectuar la prueba piloto y teniendo en cuenta los resultados obtenidos se decide suprimir la categoría denominada “Nivel general de satisfacción”, porque no estaba generando valor agregado al resultado.

8.3 Población objetivo

La población seleccionada son estudiantes que se encuentren cursando los programas de posgrado durante el segundo semestre de 2018 y egresados desde el 2015 al 2018 de los programas de Posgrado en Administración de Salud de la PUJ. La población se encuentra distribuida de la siguiente forma:

Tabla 5. **Distribución de la población**

Población	# de estudiantes
Estudiantes	86
Egresados de 2015 a 2018	200
Total	286

Fuente: Elaboración propia

Definición de la muestra. Para el cálculo de la muestra se utiliza un muestreo probabilístico – aleatorio simple.

N = total de la población

α = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = margen de error

Dado que,

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 * p q}{e^2}$$

Adicionalmente,

$$n' = \frac{n^{\circ}}{1 + (n^{\circ} - 1) / N}$$

El número total de estudiantes corresponde a 86, de los cuales:

MAESTRÍAS	ESPECIALIZACIONES		
EN ADMINISTRACIÓN DE SALUD	EN GERENCIA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	EN GERENCIA HOSPITALARIA	EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD CON ÉNFASIS EN SEGURIDAD SOCIAL
23	8	20	35

Fuente: Sistema de Información universitaria de la PUJ, elaboración propia.

N = La prueba piloto se realizó a 25 estudiantes de un total de 86, por lo tanto, excluimos estos estudiantes para el número base del cálculo, teniendo como resultado una población de 61 estudiantes a las que se les aplicó el instrumento definitivo.

$$\alpha = 95\%$$

$$Z = 1,96$$

$$q = 5\%$$

$$d = 5\%$$

$$e = 5\% (0,05)$$

Así pues, el número de estudiantes resultante es:

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 * p q}{e^2} ; n^{\circ} = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2} = 384,16$$

$$n' = \frac{n^{\circ}}{1 + (n^{\circ} - 1) / N} ; n' = \frac{384,16}{1 + (384,16 - 1) / 61} = 52,7 \sim 53$$

Producto del cálculo de la muestra de estudiantes, se tiene que el instrumento debía ser aplicado a 53 estudiantes, pero los análisis se hicieron con la información recopilada de 50 estudiantes.

Se realizó el mismo cálculo de muestreo sobre el número total de egresados que corresponde a 200, de los cuales se repartieron de la siguiente manera:

	MAESTRÍAS	ESPECIALIZACIONES		
	EN ADMINISTRACIÓN DE SALUD	EN GERENCIA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	EN GERENCIA HOSPITALARIA	EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD CON ÉNFASIS EN SEGURIDAD SOCIAL
2015	12	5	4	15
2016	17	20	17	11
2017	5	13	12	15
2018	1	31	12	10

Fuente: Sistema de Información universitaria de la PUJ, elaboración propia.

$$N = 200$$

$$\alpha = 90\%$$

$$Z = 1,64$$

$$q = 5\%$$

$$d = 5\%$$

$$e = 10\% (0,1)$$

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} ; n^{\circ} = \frac{(1,64)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,1)^2} = 67,24$$

$$n' = \frac{n^{\circ}}{1 + \frac{(n^{\circ}-1)}{N}} ; n' = \frac{67,24}{1 + \frac{(67,24-1)}{200}} = 50,5 \sim 51$$

La muestra da como resultado la aplicación de 51 encuestas, sin embargo se logró la participación de 75 egresados.

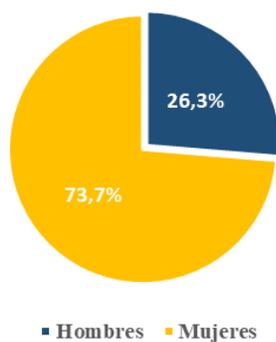
9. Resultados

9.1 Perfil de los estudiantes

El perfil demográfico de los estudiantes de acuerdo con el gráfico xx, son en su mayoría compuesto por mujeres 73,7%, los rangos de edades se encuentran entre 26 y 30 años en un 29% y de 31 a 35 años en un 22% de acuerdo con la gráfica 6.

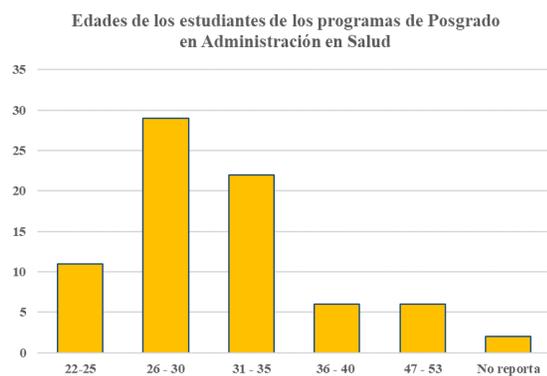
Gráfica 6. **Género estudiantes**

Género de los estudiantes de los programas de Posgrado en Administración en Salud



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta

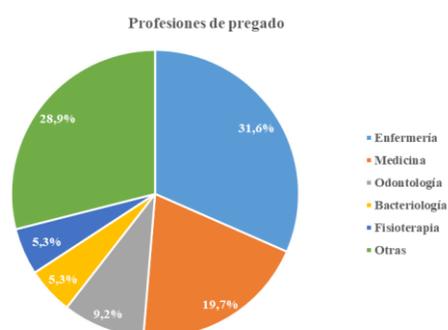
Gráfica 7. **Edades de los estudiantes**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta

En cuanto a formación de pregrado de acuerdo con la gráfica 8, predomina la profesión en enfermería con un 31,6%, seguida por medicina en un 19,7%, odontología en un 9,2%, Bacteriología con 5,3% y Fisioterapia con 5,3%. Frente a las Universidades donde realizaron su pregrado (gráfica 9) las que más predominan son la PUJ con un 22,4%, la Universidad Nacional con un 10,5%, Universidad del Rosario con 6,6%, Fundación Universitario del Área Andina y la Universidad Libre con 5,3% cada una, y por último el Colegio Mayor de Cundinamarca con un 3,9%.

Gráfica 8. Pregrado estudiantes



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta

Gráfica 9. Universidades Estudiantes



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta

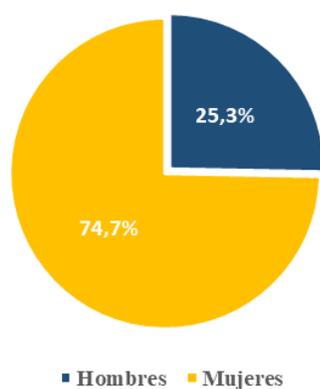
9.2 Perfiles egresados

El perfil demográfico de los egresados es:

El perfil demográfico de los egresados, de acuerdo con el gráfico 10, son en su mayoría compuesto por mujeres en un 74,7%. Los rangos de edades se encuentran entre 26 y 30 años en un 19%, de 31 a 35 años en un 28% y de 36 a 40 años en 17%, como se muestra en el gráfico 11

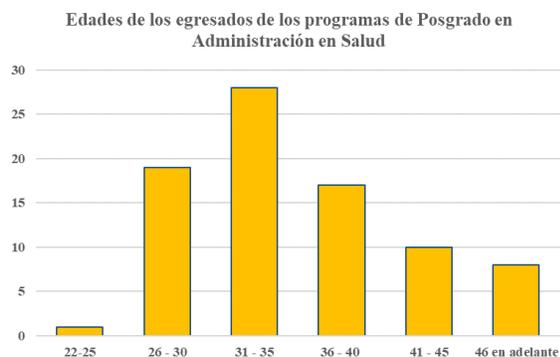
Gráfica 10. **Género Egresados**

Género de los egresados de los programas de Posgrado en Administración en Salud

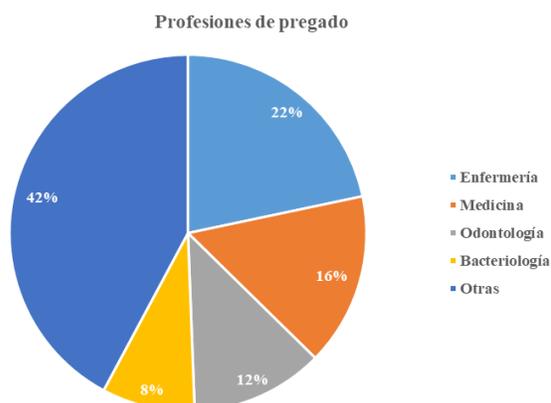


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta

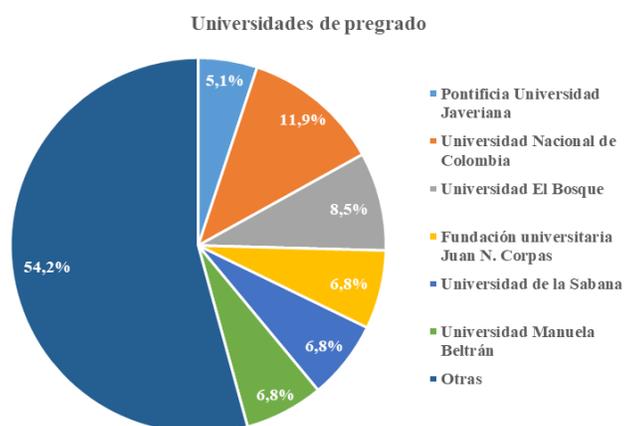
Gráfica 11. **Edades Egresados**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta

Gráfica 12. **Pregrado Egresados**

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta

Gráfica 13. **Universidades Egresados**

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta

A nivel de formación en pregrado, de acuerdo con el gráfico 12, predomina la profesión en enfermería con un 22%, seguida por medicina en un 16%, odontología en un 12% y Bacteriología en 8%. Frente a las Universidades donde realizaron su pregrado (gráfico 13) las que más predominan son la Universidad Nacional con un 11,9%, Universidad el Bosque con 8,5%, Fundación Universitaria Juan N Corpas y Universidad Manuela Beltrán con 6,8% cada una y la PUJ con 5,1%

9.3 Análisis de resultados con los estudiantes

De acuerdo con la tabla 6, los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los estudiantes de los Programas de Posgrado en Administración de Salud, y una vez realizada la correlación de Pearson, se puede ver la relación significativa que existe entre las siguientes variables:

- Relación muy alta, entre las variables de Nivel de autorrealización frente a los Planes de estudio con 0,835, esto permite establecer que, a mayor satisfacción en los planes de estudio ofrecidos por la Universidad, mayor será la satisfacción de los estudiantes con su nivel de autorrealización. Con los resultados se comprobaría la primera hipótesis planteada para el proyecto.
- Relación alta, entre las variables Plan de estudios y Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes con 0,779, lo cual indica que, a mayor satisfacción en el plan de estudios, mayor será la satisfacción en la formación y pedagogía por parte de los docentes. También se presentó una relación alta entre las variables Servicio al cliente y la Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes donde obtuvieron un puntaje de 0,737.
- Relación moderada, los servicios de apoyo e infraestructura y Plan de estudios con 0,574; y, Servicios de apoyo e infraestructura y Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes con 0,592.
- Relación Baja entre las variables Métodos de enseñanza y evaluación frente a Servicios de apoyo e infraestructura con 0,387 y la misma variable frente a Servicio al cliente con 0,355.

Tabla 6. Datos correlación Pearson de las variables evaluadas por los estudiantes de los Programas de Posgrado en Administración de Salud.

		PLAN DE ESTUDIOS PROMEDIO	FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES PROMEDIO	MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN PROMEDIO	NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN PROMEDIO	SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA PROMEDIO	SERVICIO AL CLIENTE PROMEDIO
PLAN DE ESTUDIOS PROMEDIO	Correlación de Pearson	1	,779**	,689**	,835**	,574**	,589**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	50	50	50	50	50	50
FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES PROMEDIO	Correlación de Pearson	,779**	1	,681**	,701**	,592**	,737**
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	50	50	50	50	50	50
MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN PROMEDIO	Correlación de Pearson	,689**	,681**	1	,722**	,387**	,355*
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,006	0,011
	N	50	50	50	50	50	50
NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN PROMEDIO	Correlación de Pearson	,835**	,701**	,722**	1	,633**	,614**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	50	50	50	50	50	50
SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA PROMEDIO	Correlación de Pearson	,574**	,592**	,387**	,633**	1	,694**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,006	0,000		0,000
	N	50	50	50	50	50	50
SERVICIO AL CLIENTE PROMEDIO	Correlación de Pearson	,589**	,737**	,355*	,614**	,694**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,011	0,000	0,000	
	N	50	50	50	50	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: programa SPSS, elaboración propia.

Frente a los resultados en cada una de las variables y los ítems incluidos se realizará un análisis evaluando su media y desviación estándar.

Plan de estudios. Los resultados arrojados por parte de los estudiantes (tabla 7) se observa que el nivel de calificación promedio en Plan de Estudios fue de 3,97 lo que significa que para los ítems que se encuentran incluidos dentro de esta área que son: Actualidad y pertinencia del plan de estudios, Estructura curricular y coherencia del plan de estudios, Contenidos de los cursos y su aplicabilidad en el campo laboral, y, Coherencia entre el plan de estudios y el perfil de egreso propuesto por el programa, de acuerdo con la calificación se encuentra satisfechos. La desviación estándar de 0,76 lo que hace que la curva se encuentra entre 3,2 y 4,7.

Tabla 7. Datos estadísticos descriptivos del área Plan de estudios

	MEDIA	DESVIACIÓN
Actualidad y pertinencia del plan de estudios	3,92	0,853
Estructura curricular y coherencia del plan de estudios	3,86	1,088
Contenidos de los cursos y su aplicabilidad en el campo laboral	3,98	0,795
Coherencia entre el plan de estudio y el perfil de egreso propuesto por el programa	4,10	0,789
PLAN DE ESTUDIOS (PROMEDIO)	3,97	0,761

Fuente: Elaboración propia

Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes. Tomando como referencia la tabla 8 se puede observar que el promedio de la variable es de 4,18 lo que significa que los estudiantes se encuentran satisfechos, el ítem que presentó el mejor puntaje fue el trato cordial y respetuoso con 4,42 seguido por la experiencia laboral del docente relacionado con la asignatura con una media de 4,24. Frente a la desviación estándar su resultado fue de 0,741 lo que significa que las notas se encuentran entre 3,44 y 4,92.

Tabla 8. Datos estadísticos descriptivos de la Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes.

	MEDIA	DESVIACIÓN
Formación Académica de los docentes	4,16	0,934
Experiencia laboral del docente relacionado con la asignatura	4,24	0,916
Dominio y actualidad de los temas enseñados por parte de los docentes	4,08	0,922
Cumplimiento con lo establecido en el contenido del programa	4,16	0,912
Nivel de exigencia por parte de los docentes	4,00	0,990
Trato cordial y respetuoso	4,42	0,758
Accesibilidad e interés por los alumnos	4,20	1,010
FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES (PROMEDIO)	4,18	0,741

Fuente: elaboración propia

Metodología de Enseñanza y evaluación. De acuerdo con la tabla 9 los resultados de la media fueron de 3,82 lo cual, en la evaluación de los estudiantes se encuentran moderadamente satisfechos, el ítem mejor evaluado fue la pertinencia del material académico que obtuvo una

media de 4,0, el que presentó puntaje más bajo fue el de la metodología utilizada para la enseñanza con 3,7. Tomando como referencia el resultado de la desviación estándar esta fue de 0,905 donde la curva osciló entre 2,92 y 4,72.

Tabla 9. Datos estadísticos descriptivos de los Métodos de enseñanza y evaluación.

	MEDIA	DESVIACIÓN
Metodología utilizada para la enseñanza	3,70	0,995
Herramientas pedagógicas utilizadas (método de casos, talleres, entre otras)	3,84	1,057
Criterios y procedimientos de evaluación	3,74	1,026
Pertinencia del material académico	4,00	0,904
MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN (PROMEDIO)	3,82	0,905

Fuente: elaboración propia.

Nivel de autorrealización. En la evaluación realizada en esta variable la media fue de 3,91; sin embargo, teniendo en cuenta que son solo tres ítems los incluidos, llama la atención de la media obtenida en el cumplimiento de las expectativas, en cuanto a conocimiento y habilidades adquiridas en el programa la cual fue de 3,64. La desviación estándar fue de 0,83.

Tabla 10. Datos estadísticos descriptivos del Nivel de autorrealización.

	MEDIA	DESVIACIÓN
Cumplimiento de las expectativas en cuanto a conocimiento y habilidades adquiridas en el programa	3,64	1,005
Aplicabilidad de los conocimientos en el campo laboral y profesional	4,04	0,856
Su desempeño y compromiso con el proceso de formación académica (autoevaluación)	4,06	0,913
NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN (PROMEDIO)	3,91	0,830

Fuente: elaboración propia.

Servicios de apoyo e infraestructura. Esta variable, comparada con las demás, fue la que obtuvo la media más alta con 4,38 donde el ítem mejor evaluado fue el de la calidad de la biblioteca con una media de 4,5. La desviación estándar fue de 0,658.

Tabla 11. **Datos estadísticos descriptivos de los Servicios de apoyo e infraestructura.**

	MEDIA	DESVIACIÓN
Calidad de la Biblioteca	4,50	0,814
Calidad de los Salones de clase y equipos audiovisuales	4,22	0,975
Calidad de los Auditorios	4,48	0,735
Calidad de las Cafeterías	4,40	0,782
Calidad de las Aulas virtuales (Plataforma Blackboard)	4,22	0,954
Calidad del Acceso a red inalámbrica	4,48	0,863
SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA (PROMEDIO)	4,38	0,658

Fuente: elaboración propia.

Servicio al cliente. La evaluación por parte de los estudiantes permite evidenciar que se encuentran satisfechos con la atención general por parte de la Universidad con una media de 4,44, también con la de atención recibida por parte de la oficina de admisiones con 4,38; la media de la variable fue de 4,25. La desviación estándar de la pregunta es de 0,839.

Tabla 12. **Datos estadísticos descriptivos de Servicio al cliente.**

	MEDIA	DESVIACIÓN
Atención recibida por parte de la Dirección del programa	4,28	1,107
Atención recibida por parte del personal administrativo de los programas	4,34	0,872
Atención recibida por parte de la oficina de Admisiones	4,38	0,878
Atención recibida por parte de la oficina de Apoyo financiero	3,80	1,178
Atención general por parte de la Universidad	4,44	0,861
SERVICIO AL CLIENTE (PROMEDIO)	4,25	0,839

Fuente: elaboración propia.

9.4 Análisis de los resultados de los egresados

Teniendo en cuenta la tabla 13 de los resultados de las evaluaciones realizadas por los egresados de los Programas de Posgrado en Administración en Salud, a continuación, la relación existente entre las siguientes variables:

- Relación muy alta, entre las variables Nivel de autorrealización y Planes de estudio con 0,829, esto permite establecer que los egresados, al igual que los estudiantes, presentan un mayor nivel de satisfacción con respecto a los planes de estudio a medida que la satisfacción con su desarrollo laboral presente y futuro también aumenta. Así mismo presenta relación las variables Nivel de autorrealización y los Métodos de enseñanza y evaluación el cual obtuvo un puntaje de 0,801. Nuevamente se comprueba la hipótesis para los egresados.
- Relación alta, entre las variables Métodos de enseñanza y evaluación con Plan de estudios las cuales obtuvieron un puntaje de 0,787; otras variables con correlación alta fueron Formación y pedagogía utilizada con Métodos de enseñanza y evaluación promedio con un puntaje de 0,725.
- Relación moderada, las variables de servicio al cliente y Formación y pedagogía utilizada obtuvieron un puntaje de 0,518.
- Relación Baja entre las variables Métodos de enseñanza y evaluación frente a Servicios de apoyo e infraestructura con 0,373, resultados similares en esta categoría con los presentados en las evaluaciones por parte de los estudiantes. Así mismo, la relación más baja de todas las variables se da entre Servicios de apoyo e infraestructura y Plan de estudios donde obtuvo un 0,216 y de correlación de significancia del 0,063 lo cual define que no existe relación entre las variables.

Tabla 13. Datos correlación Pearson de las variables evaluadas por los estudiantes de los Programas de Posgrado en Administración de Salud.

		PLAN DE ESTUDIOS	FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA	MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN	NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN	SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA	SERVICIO AL CLIENTE
PLAN DE ESTUDIOS	Correlación de Pearson	1	,723**	,787**	,829**	0,216	,437**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,063	0,000
	N	75	75	75	75	75	75
FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA	Correlación de Pearson	,723**	1	,725**	,654**	,308**	,518**
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,007	0,000
	N	75	75	75	75	75	75
MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN	Correlación de Pearson	,787**	,725**	1	,801**	,373**	,475**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000
	N	75	75	75	75	75	75
NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN	Correlación de Pearson	,829**	,654**	,801**	1	,300**	,420**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,009	0,000
	N	75	75	75	75	75	75
SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA	Correlación de Pearson	0,216	,308**	,373**	,300**	1	,414**
	Sig. (bilateral)	0,063	0,007	0,001	0,009		0,000
	N	75	75	75	75	75	75
SERVICIO AL CLIENTE	Correlación de Pearson	,437**	,518**	,475**	,420**	,414**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	75	75	75	75	75	75

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: programa SPSS, elaboración propia.

Al realizar el análisis de los resultados por cada ítem de las variables por parte de las respuestas de los egresados los resultados son los siguientes:

Plan de Estudios. La media promedio, de acuerdo con la tabla 14, de esta variable fue de 4,14, lo que indica que los egresados se encuentran satisfechos; el ítem que obtuvo mayor puntaje en la media fue estructura curricular y coherencia del plan de estudios con 4,19. La desviación estándar de la variable fue de 0,683 lo que indica que la curva se encontró entre los valores de 3,46 y 4,82

Tabla 14. **Datos estadísticos descriptivos del área Plan de estudios**

	MEDIA	DESVIACIÓN
Actualidad y pertinencia del plan de estudios	4,16	0,736
Estructura curricular y coherencia del plan de estudios	4,19	0,766
Contenidos de los cursos y su aplicabilidad en el campo laboral	4,11	0,798
Coherencia entre el plan de estudio y el perfil de egreso propuesto por el programa	4,11	0,781
PLAN DE ESTUDIOS (PROMEDIO)	4,14	0,683

Fuente: Elaboración propia

Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes. Teniendo en cuenta la información de la tabla 15 se ve como resultado de las evaluaciones que las que obtuvieron mayores puntajes en la media fueron las de trato cordial y respetuoso con 4,55, ítem que coincide como el mejor evaluado por parte de los estudiantes, y Formación académica de los docentes, este último con una media de 4,53. La desviación estándar de la variable fue de 0,52.

Tabla 15. **Datos estadísticos descriptivos de la Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes.**

	MEDIA	DESVIACIÓN
Formación Académica de los docentes	4,53	0,577
Experiencia laboral del docente relacionado con la asignatura	4,43	0,640
Dominio y actualidad de los temas enseñados por parte de los docentes	4,37	0,632
Cumplimiento con lo establecido en el contenido del programa	4,36	0,671
Nivel de exigencia por parte de los docentes	4,28	0,745
Trato cordial y respetuoso	4,55	0,622
Accesibilidad e interés por los alumnos	4,33	0,622
FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA UTILIZADA POR PARTE DE LOS DOCENTES (PROMEDIO)	4,41	0,520

Fuente: elaboración propia

Métodos de enseñanza y evaluación. Los resultados de esta variable, acorde con la tabla 16 muestran una media de 4,14; el puntaje más alto lo obtuvo criterios y procedimientos de evaluación con una media de 4,25. La desviación estándar fue de 0,743, lo que da una curva entre los valores 3,4 y 4,88.

Tabla 16. **Datos estadísticos descriptivos de los Métodos de enseñanza y evaluación.**

	MEDIA	DESVIACIÓN
Metodología utilizada para la enseñanza	4,07	0,811
Herramientas pedagógicas utilizadas (método de casos, talleres, entre otras)	4,08	0,850
Criterios y procedimientos de evaluación	4,25	0,773
Pertinencia del material académico	4,17	0,812
MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN (PROMEDIO)	4,14	0,743

Fuente: elaboración propia.

Nivel de autorrealización. Frente a la variable la media fue de 4,24 mostrando que los egresados se encuentran satisfechos con ésta. El ítem con mayor valoración en la media fue el de su desempeño y compromiso con el proceso de formación académica (autoevaluación) que obtuvo un puntaje de 4,47. La desviación estándar es de 0,737.

Tabla 17. **Datos estadísticos descriptivos del Nivel de autorrealización.**

	MEDIA	DESVIACIÓN
Cumplimiento de las expectativas en cuanto a conocimiento y habilidades adquiridas en el programa	4,13	0,977
Aplicabilidad de los conocimientos en el campo laboral y profesional	4,11	0,909
Su desempeño y compromiso con el proceso de formación académica (autoevaluación)	4,47	0,600
NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN (PROMEDIO)	4,24	0,737

Fuente: elaboración propia.

Servicios de apoyo e infraestructura. Esta variable comparada con las otras, fue la obtuvo el mayor puntaje de la media 4,57, donde el ítem con más alta valoración tanto en esta variable como en el total de los resultados obtenidos en los ítems, fue la calidad de la biblioteca con un 4,83 en su media. La desviación estándar fue de 0,449.

Tabla 18. Datos estadísticos descriptivos de los Servicios de apoyo e infraestructura.

	MEDIA	DESVIACIÓN
Calidad de la Biblioteca	4,83	0,415
Calidad de los Salones de clase y equipos audiovisuales	4,53	0,644
Calidad de los Auditorios	4,72	0,481
Calidad de las Cafeterías	4,56	0,598
Calidad de las Aulas virtuales (Plataforma Blackboard)	4,43	0,791
Calidad del Acceso a red inalámbrica	4,35	0,726
SERVICIOS DE APOYO E INFRAESTRUCTURA (PROMEDIO)	4,57	0,449

Fuente: elaboración propia.

Servicio al cliente. Servicio al cliente fue la segunda variable con mejor resultado en la media la cual fue de 4,53. El ítem mejor evaluado fue el de atención recibida por parte de la Dirección del programa con 4,57, seguido por atención general por parte de la Universidad con 4,56. La desviación estándar es de 0,548.

Tabla 19. Datos estadísticos descriptivos de Servicio al cliente.

	MEDIA	DESVIACIÓN
Atención recibida por parte de la Dirección del programa	4,57	0,619
Atención recibida por parte del personal administrativo de los programas	4,52	0,704
Atención recibida por parte de la oficina de Admisiones	4,53	0,644
Atención recibida por parte de la oficina de Apoyo financiero	4,45	0,703
Atención general por parte de la Universidad	4,56	0,551
SERVICIO AL CLIENTE (PROMEDIO)	4,53	0,548

Fuente: elaboración propia.

10. Conclusiones

- Partiendo del análisis de correlación de Pearson tanto para estudiantes como para egresados, se evidenció la relación positiva (0,835 para estudiantes y 0,829 para egresados) que existe entre el Plan de estudios y el Nivel de autorrealización, esto permite inferir que, para ambos grupos objetivos el cursar un programa de posgrado es definitivo para afianzarse y lograr sus objetivos personales y profesionales. Sus resultados confirman la hipótesis establecida donde a mayor satisfacción del Nivel de autorrealización mayor satisfacción del Plan de estudios.
- Frente a la segunda hipótesis, se establece que la correlación entre el Nivel de autorrealización y los Métodos de enseñanza y evaluación es alta para ambos grupos (0,722 para los estudiantes y 0,801 para egresados), adicionalmente, al revisar los promedios de calificación de cada una de las variables se observa que, en el caso de los estudiantes, la variable de Método de enseñanza y evaluación obtuvo la más baja calificación de satisfacción con 3,82 y, la siguiente variable más baja calificada fue Nivel de autorrealización con 3,91. Lo cual explica que a menor satisfacción del Nivel de autorrealización menor será la satisfacción de los Métodos de enseñanza y evaluación.
- Dando respuesta a la tercera hipótesis, encontramos que, la satisfacción de servicios de apoyo e infraestructura, no influye en la satisfacción con el Plan de estudios, esto fue validado con los resultados obtenidos de la correlación que fue, para los egresados el puntaje más bajo de 0,216 y la correlación de significancia de 0,063 lo cual indica que no se encuentran relacionadas.

- La media general obtenido por parte de los estudiantes fue de 4,08 sobre un total de 5 como máximo nivel de satisfacción.
- Frente a las variables de menor satisfacción, para los estudiantes se encuentran en su orden: Plan de estudios con una media de 3,97, Nivel de autorrealización con 3,91 y Métodos de enseñanza y evaluación con 3,82.
- El resultado obtenido a nivel de egresados arrojó una media general superior a la de los estudiantes la cuál fue de 4,34 sobre un total de 5 como mayor nivel de satisfacción.
- Para los egresados, los mayores satisfactores fueron: Servicios de apoyo e infraestructura con una media de 4,57, Servicio al Cliente con media de 4,53 y Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes con 4,41.
- Por último, a pesar que los promedios de las variables fueron altos, se clasificaron como variables de menor satisfacción en los egresados, las siguientes: Nivel de autorrealización con 4,24, Métodos de enseñanza y evaluación y Plan de estudios con 4,14 cada una.

11. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos por los estudiantes en cada una de las variables, se presentará las recomendaciones partiendo de la más baja valorada a la más alta en su orden.

- **Métodos de enseñanza y evaluación:** obtuvo una media de 3,82. Los criterios que más incidieron para este resultado fue: Metodología utilizada para la enseñanza con 3,7, en este ítem se debe verificar los métodos que se encuentran utilizando los docentes para garantizar la apropiación de los conocimientos, para ello es necesario que el director de los posgrados realice junta de profesores, para determinar con cada

uno y con todos, aquellas actividades que generan valor agregado y propenden por mejorar la motivación y participación de los alumnos, lo cual a su vez debe ser tenido en cuenta en la definición de los criterios de evaluación en cada asignatura.

El siguiente ítem es Criterios y procedimientos de evaluación que obtuvo una media de 3,74; frente al ítem se debe validar si el sistema y procedimiento de calificación, está contribuyendo con el compromiso de alcanzar los objetivos de las asignaturas, si permite la confrontación sustentada de las ideas, el análisis o si es el simple resultado de cumplir con una carga de trabajo asignada, que satisface las pretensiones de los docentes, pero no necesariamente de los alumnos.

Por último, en esta variable, se encuentra las Herramientas pedagógicas utilizadas con 3,84; es aconsejable preparar estudios de caso en los que los alumnos puedan ver la utilidad del conocimiento adquirido. Definir sesiones para tratar algunos temas con invitados especiales que les generen a los alumnos una enseñanza puntual desde el sector real. Visitas institucionales para conocer aspectos positivos y negativos de los actores del sistema y la manera como se interrelacionan y operan.

- **Nivel de autorrealización:** la media de esta variable fue de 3,91 en donde el criterio que más incidió fue el Cumplimiento de las expectativas en cuanto a conocimiento y habilidades adquiridas en el programa con una media de 3,64; éste ítem es uno de los más importantes y se debe mejorar su resultado, porque está relacionado con la promesa de valor, el grado de reconocimiento de los programas por parte del mercado y es el que afecta o beneficia la promoción de los programas, a través del voz a voz.

La autorrealización está asociada a la seguridad que le genera al alumno los conocimientos adquiridos, para competir o para lograr un mejor desempeño, por lo que se considera pertinente, abrir por programa y para asignaturas claves, cursos complementarios o tutorías extracurriculares que les permita a los alumnos alcanzar los objetivos previstos. También, temas complementarios que se deben ofrecer para mejorar las expectativas laborales, tales como: asesorías para gestionar la consecución de un nuevo cargo, comenzando por instruir en la forma como se debe diseñar y sustentar una hoja de vida y como se debe preparar para presentar una entrevista laboral con éxito.

- **Plan de Estudios:** fue calificada con una media de 3,97. De acuerdo a los criterios, la de menor calificación promedio fue Estructura curricular y coherencia del plan de estudios con 3,86; si bien el resultado no fue tan bajo, se considera pertinente evaluar cada asignatura en cuanto a intensidad, alcance, profundidad y coherencia con los demás asignaturas.

El siguiente criterio evaluado fue Actualidad y pertinencia del plan de estudios con una media de 3,92; al igual que el anterior su resultado no es tan bajo, sin embargo, se debe incorporar contenidos de actualidad, muchos de ellos son tratados en eventos (foros, congresos, debates) nacionales o internacionales del sector salud. Las lecturas, casos, talleres deben corresponder a salud y por regla no deben tener más de cierto tiempo de haber sido publicados.

Por último, se encontró el ítem Contenidos de los cursos y su aplicabilidad en el campo laboral con una media de calificación de 3,98; este criterio se encuentra muy relacionado con el desarrollo de los anteriores, por ello la definición del contenido debe ser evaluado teniendo en cuenta, la pertinencia, la intensidad, el alcance, el nivel de exigencia, el método de enseñanza y la coherencia con las demás asignaturas.

- **Formación y pedagogía utilizada por parte de los docentes:** obtuvo una media de calificación de 4,18, su resultado indica satisfacción por parte de los estudiantes, frente a los criterios evaluados sobresale el Trato cordial y respetuoso calificado con una media de 4,42 y Accesibilidad e interés por los alumnos que obtuvo la calificación media de 4,20, esta generación de confianza y buen trato, es la base para que los docentes propongan cambios (no permanentes) en los medios que se utilizan para dictar la clase, que de vez en cuando se pueda romper la rutina, buscando entre otras generar, momentos gratos de recordación, para lo cual se requiere el apoyo logístico de la Universidad.

El siguiente ítem mejor evaluado fue Experiencia laboral del docente relacionado con la asignatura con 4,24; este ítem muestra la importancia del balance que debe existir entre formación académica y experiencia por parte de los docentes, pero hay que tener cuidado cuando se define el contenido de una signatura y los demás factores con los que se diseña, para que la experiencia del docente no se convierta en un sesgo.

- **Servicio al Cliente y Servicio de apoyo e infraestructura:** estas dos variables obtuvieron una media de 4,25 y 4,38 respectivamente. Si bien no son la esencia del

negocio, son vitales para el bienestar y desarrollo de los estudiantes y de los futuros aspirantes a los programas porque genera sentido de pertenencia, soporte para el desarrollo de las actividades tanto académicas como lúdicas ofertadas por los programas, por ello debe promocionarse los canales por los cuales fácilmente los docentes y estudiantes evalúan y formulan sus peticiones.

La misma estructura de ordenamiento utilizada para el análisis de los resultados de los estudiantes se desarrolló para los egresados. Las variables que se consideran de mayor impacto para este grupo objetivo, son:

- **Plan de estudios:** Obtuvo una calificación promedio de 4,14, lo que significa que con esta variable se encuentran satisfechos en términos generales; cada uno de los criterios internos que la componen, presentan también calificaciones superiores a 4,11. Frente a estos resultados la recomendación es fortalecer el vínculo con egresados a través de invitaciones a eventos académicos, desarrollo de cursos, seminarios, diplomados y foros con expertos con el fin de mantenerlos actualizados y que se convierta en un espacio para hacer net working.
- **Nivel de autorrealización:** la calificación promedio fue de 4,24, es una satisfacción moderadamente alta, resultado que se puede potencializar a través de la búsqueda de alianzas con empresas por parte de la Dirección de los programas, para aumentar las oportunidades laborales a sus egresados. También se deben ofrecer talleres de habilidades “blandas” enfocados a temas de liderazgo, trabajo en equipo, hablar en público, redacción, entre otras. Se deben hacer piezas promocionales con videos por

parte de los egresados, donde manifiesten los beneficios adquiridos en su desarrollo personal y profesional.

- **Formación y Pedagogía por parte de los docentes:** esta variable tuvo una calificación promedio de 4,43; este reconocimiento que hacen los egresados a sus maestros, se puede potencializar, a través de la institucionalización de canales académicos, que les permita mantener una comunicación sobre temas especializados, los cuales pueden dar inicio a investigaciones académicas, desarrollo de casos y proyectos de consultoría.
- Los niveles de satisfacción son altos en todas las categorías para los programas bajo estudio, a pesar de ello, el principal detonante que impulsó este estudio fue conocer las razones por las cuales estos programas disminuyen el número de matriculados a pesar de tener excelentes resultados y cumplir con los niveles de satisfacción de sus estudiantes, se encuentra que una de las principales razones que pueden estar afectando y que abre la puerta a nuevas investigaciones dentro del programa, es conocer si se debe a que éstos programas se ofrecen en modalidades presenciales, es importante contemplar y evaluar la posibilidad de implementar un sistema blended (presencial/virtual) o totalmente virtual, con el fin de ser una oferta deseada por más estudiantes prospecto y ser una de las opciones más viables para quien quiera desarrollar su plan de estudios en un posgrado de Administración de Salud en la ciudad de Bogotá y sus alrededores.
- Se debe evaluar con mayor profundidad la competencia con el fin de establecer las propuestas de valor que dan a los aspirantes a realizar estos programas, la satisfacción

de sus egresados y determinar cuánto pesa en la decisión de contratar de los empleadores, la universidad donde se forman los aspirantes.

Bibliografía

- Banco de Desarrollo de América Latina. (2017). *Perspectivas económicas de América Latina 2017. OECD*, 338.
- Banco Mundial. (2016). *Gasto público en educación, total (% del PIB)*. Retrieved from <https://datos.bancomundial.org/indicador/SE.XPD.TOTL.GD.ZS>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México D.F.: Cuadernos de investigación.
- Castillo Arredondo, S. (2002). *Compromisos de la evaluación educativa*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Cella, D., & Tulsy, D. (1990). Measuring quality of life today: methodological aspects. *PMID*.
- Contreras, O., & Urrutia, M. (2017). Trascendencia de un programa de posgrado en sus egresados. *Revista Iberoamericana de Educación*.

- DANE. (2017). *DANE*. Retrieved from www.dane.gov.co
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de Educación Superior*, 79-95.
- Douglas, J., Douglas, A., James, R., & Davies, J. (2014). Understanding student satisfaction and dissatisfaction: an interpretive study in the UK higher education context. *Studies in Higher Education*, 37-41.
- Espinoza, O., & McGinn, N. (2018). Graduates' satisfaction as a measure of quality: Evidence from two programs in three Chilean universities. *International Journal of Educational Research*, 133-143.
- Euromonitor Internacional. (2018). *Euromonitor*. Retrieved from <http://go.euromonitor.com/white-paper-economies-consumers-2018-global-consumer-trends-SP.html>
- García, B., Díaz, E., Longarela, Á., & Montes, P. (2018). Percepciones e indicadores de satisfacción en el ámbito de la formación de postgrado en finanzas. *Espacios*, 5.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step*. Canadá.
- Gómez, R., Vélez, E., & Picazo, P. (2008). Programas de posgrado acreditados: Similitudes para una competitividad regional. *Red internacional de Investigadores en Competitividad*, 21.
- Guillen, M., & Guillen, E. (2017). Administración de salud. Análisis exploratorio de las investigaciones reportadas. *Revista Publicando*, 505-515.
- Kotler, P., & Kotler, M. (2016). *Marketing de ciudades*. Madrid: LID.

Lieberman, A., Esgate, P., Farris, P., Bendle, N., Pfeifer, P., & Reibstein, D. (2013). *Your guide to entertainment marketing and performance (Collection)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Manzo, L., Rivera, N., & Rodríguez, A. (2006). La educación de posgrado y su repercusión en la formación del profesional iberoamericano. *Educación Médica Superior*.

Marchesi, Á., & Martín, E. (2014). *Calidad de la enseñanza en tiempos de crisis*. Alianza Editorial.

Melo, L. A., Ramos, J. E., & Hernández, P. (2017). La educación superior en Colombia: situación actual y análisis de eficiencia. *Revista Desarrollo y Sociedad*, 59-111.
doi:10.13043/DYS.78.2

MINEDUCACIÓN. (2017, Noviembre 24). *Ministerio de Educación Nacional. Obtenido de observatorio Laboral para la Educación*. Retrieved from
<http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/w3-article-212301.html>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2014, Febrero). *Observatorio Laboral para la Educación*. Retrieved from
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/FS/Cifras%20financieras%20del%20Sector%20Salud%20>

Ortiz, U. (2004). *Diccionario de la metodología de la investigación científica*. México: Limusa.

Pérez, F., Martínez, P., & Martínez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. *Estudios sobre Educación*, 81-101.

- Pontificia Universidad Javeriana. (2018, Septiembre). *Javeriana*. Retrieved from <http://www.javeriana.edu.co/programas>
- Pontificia Universidad Javeriana. (2018, Septiembre). *Javeriana*. Retrieved from <http://cea.javeriana.edu.co/>
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Universidad de Murcia España: Anales de documentación*, 139-153.
- Salinas, A., Morales, J., & Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis exploratorio de la Unidad Académica Multidisciplinaria Agroomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 39-55.
- Silva, M. (2006). *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico*. México: Formación Gráfica S.A.
- Sultan , P., & Wong , H. Y. (2012). Service quality in a higher education context: an integrated model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 755-784.
doi:10.1108/13555851211278196
- TMHA. (2018). Retrieved from <https://www.topmastersinhealthcare.com/best/top-masters-in-health-care-administration/>
- TMHA Staff. (2017). The Top 30 Best Master's Programs in Healthcare Administration 2018. *Top Master's in Healthcare Administration*.
- Urbina, O. (2015). La educación de posgrado en las universidades médicas cubanas. *Educación Médica Superior*.

Velez, M. (2016). *La salud en Colombia: pasado, presente y futuro de un sistema en crisis*.

Bogotá.

Zubieta Irún, J., & Susinos Rada, T. (1992). *Los satisfactores e insatisfactores de los enseñantes*.

Madrid: Gráficas Juma.